

Revo-lución en la mesa: Informe Cegid Revo sobre tecnología y tendencias en restauración

6 de cada 10 españoles admite haber hecho un "simpa" o haber estado a punto de hacerlo, ante la lentitud del servicio

- El primer informe de Cegid Revo sobre digitalización y tendencias en restauración confirma que la paciencia tiene un límite: 4 de cada 10 comensales considera que el servicio es malo si tiene que esperar cinco minutos
- El 84% se siente frustrado cuando tiene que "perseguir" a un camarero, una experiencia que empuja a 6 de cada 10 a plantearse irse sin pagar
- La falta de digitalización penaliza la facturación: el 60% renuncia al postre o a una segunda bebida por no localizar a un camarero

Madrid, 15 de abril de 2026 – Cegid, líder europeo en soluciones de gestión empresarial en la nube para los sectores de Finanzas (Tesorería, Fiscalidad y ERP), Recursos Humanos (Nómina, gestión del Talento), Contabilidad, Retail, Emprendedores y Pequeñas Empresas, presenta los resultados de Revo-lución en la mesa: Informe [Cegid Revo](#) sobre tecnología y tendencias en restauración. El estudio confirma que la experiencia del cliente en la restauración moderna exige un servicio ágil y visible en cada etapa, advirtiendo que la falta de digitalización en la gestión del servicio está impactando directamente en la rentabilidad y reputación de los establecimientos.

Uno de los datos más impactantes es que **el 62% de los españoles admite haberse ido sin pagar o ha sentido la tentación real de hacerlo porque la espera para recibir la cuenta o el datáfono ha sido excesiva**. De hecho, revela que la paciencia de los clientes es bastante limitada, ya que el 70% penaliza negativamente la reputación de un restaurante si la cuenta tarda entre 5 y 10 minutos en llegar a la mesa, concretamente un 40% considera que el servicio es "malo" si la espera llega a los 5 minutos. Esta lentitud no solo afecta a la imagen del establecimiento, también va relacionada directamente al consumo directo, ya que cerca de un 60% de los clientes ha abandonado un local sin pedir postre o una segunda bebida solo por no tener que localizar a un camarero para ser atendido. Esto, sumado a que a un 84% de los españoles les genera frustración tener que "perseguir" visualmente a un camarero para pagar o para solicitar algún producto adicional, se traduce en pérdidas económicas para el propio establecimiento.

Digitalización para profesionalizar, no para sustituir

La digitalización llega a la restauración, pero lejos de suponer la eliminación del personal, el futuro de la hostelería pasa por empoderarlo con la tecnología para que aporte un valor real. **El 93% de los comensales confía más en la recomendación de un camarero** que conoce el producto, que en las sugerencias automáticas de una IA, y el 82% asegura que volvería con más frecuencia a un establecimiento donde el personal recordara sus alergias, intolerancias o platos favoritos. Un 77% considera además que la esencia de un buen restaurante se perdería si se eliminase el contacto humano.

Esta preferencia por el trato humano se refuerza con el rechazo a la hiperautomatización: el 57% admite sentirse frustrado o "abandonado" en locales totalmente digitales donde no hay presencia humana para resolver dudas. Queda claro, por tanto, que el papel de la tecnología es actuar como aliado de la plantilla para ofrecer un mejor servicio, no como su sustituto.

La tecnología como aliado estratégico del personal de sala

Ante este escenario, el verdadero reto no es sustituir al personal sino dotarle de las herramientas que le permitan saber exactamente qué hacer en cada momento. Un desafío que se agrava por una realidad estructural del sector: alta rotación, equipos menos experimentados y una creciente dificultad para gestionar con precisión cada etapa del servicio en un entorno de máxima exigencia.

El cliente, además, tiene claro lo que quiere: 6 de cada 10 españoles prioriza el asesoramiento humano frente al autopedido en pantalla o tótem, pero exige que la tecnología resuelva la agilidad que una persona por sí sola no puede garantizar. No es una contradicción, es una oportunidad: el futuro de la restauración pasa por combinar el valor del experto en sala con la precisión técnica de un servicio bien gestionado.

Una exigencia que queda aún más clara en el dato del "cliente de oficina": el 54% de los españoles elige restaurante según la rapidez del servicio de lunes a viernes, descartando establecimientos de mayor calidad si no tienen la garantía de comer y pagar en menos de 60 minutos. Aquellos restaurantes que no apuesten por modernizar la gestión de su servicio corren el riesgo de perder a un cliente cada vez más exigente con su tiempo.

"Los datos son claros: el cliente quiere al camarero presente, pero no puede permitirse esperar. El reto del sector no es elegir entre personas y tecnología, sino conseguir que la gestión del servicio sea tan precisa que el personal pueda dedicarse a lo que realmente fideliza: conocer al cliente y acompañarle en su experiencia" señala Diego Ramos, Consultor Corporate de Cegid Revo en España.

Order Journey, la solución de presente y futuro de la restauración

Como respuesta directa a estos desafíos, **Cegid Revo lanza Order Journey**, un sistema de gestión inteligente que guía al equipo del restaurante paso a paso en cada etapa del servicio, desde que el cliente ordena hasta que se entrega y cobra. A diferencia de otras herramientas que solo registran el pedido, Order Journey estandariza y optimiza el flujo operativo completo, dotando a gerentes y personal de sala de visibilidad y claridad en tiempo real.

Conectado con el software de punto de venta Cegid Revo XEF, hace que todo el equipo sepa exactamente qué hacer en cada momento: los gerentes consultan el estado de todos los pedidos de un vistazo, mientras el personal ejecuta acciones con pocos clics, sin preguntar constantemente y minimizando la confusión que en hora punta puede colapsar el servicio. El resultado es un establecimiento donde nadie tiene que "perseguir" a un camarero, y un personal de sala que puede dedicarse a lo que realmente fideliza al comensal: la atención cercana y el asesoramiento experto.

Metodología: los resultados presentados en este documento se basan en una encuesta realizada por Appinio a 1.000 españoles durante el mes de marzo de 2026.

Sobre Cegid

Cegid es un líder europeo en soluciones de gestión empresarial en la nube para los sectores de Finanzas (Tesorería, Fiscalidad y ERP), Recursos Humanos (Nómina, gestión del Talento), Contabilidad, Retail y Emprendedores. Con un sólido modelo de negocio full cloud, Cegid tiene un firme compromiso con sus clientes a largo plazo apoyando la digitalización de las empresas, desde las muy pequeñas hasta las grandes cuentas, para proporcionarles una experiencia superior y distintiva tanto a nivel local, como internacional. Cegid combina una visión prospectiva y pragmática del negocio con una gran capacidad de innovación, el dominio de las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y un conocimiento único de la normativa. En un mundo que cambia rápidamente, Cegid abre un mundo de posibilidades y revela todo el valor de los negocios de sus clientes proporcionándoles soluciones útiles e innovadoras.

Impulsada por una gran ambición internacional y por sus 750.000 clientes, Cegid cuenta en la actualidad con 5.000 colaboradores y distribuye sus soluciones en 130 países. Cegid ha obtenido unos ingresos anuales de 967 M€ (a 31 de diciembre de 2024). Desde abril de 2025, Bruno Vaffier ejerce como Director General de la compañía. En Iberia, América Latina y África, Cegid cuenta con más de 1.900 empleados, y 900 partners.

Para más información sobre Cegid: <https://www.cegid.com/ib/es/>

Seguir a Cegid en las redes sociales:



Contactos de prensa:

Elena Moreno Gómez
emorenogomez@cegid.com

Agencia Comunicación - theGarage

Patricia Mateo: pmateo@wegarage.es
Iago Salgado: iago@wegarage.es
María Guijarro: mguijarro@wegarage.es