vinetur

Seis de cada 10 españoles admite haber pensado en un simpa por la espera

Un informe de Cegid Revo liga la lentitud en sala con menos consumo y peor imagen del local

miércoles 15 de abril de 2026



Un 62% de los españoles admite haberse ido sin pagar o haber sentido la tentación real de hacerlo cuando la espera para recibir la cuenta o el datáfono se alarga demasiado. Es uno de los datos del primer informe de Cegid Revo sobre tecnología y tendencias en

restauración, presentado este miércoles en Madrid, que pone el foco en cómo la gestión del servicio influye en la percepción del cliente y en la facturación de los restaurantes.

El estudio señala que la paciencia de los comensales tiene un margen corto. Un 70% penaliza la reputación de un restaurante si la cuenta tarda entre 5 y 10 minutos en llegar a la mesa. Además, un 40% considera que el servicio es malo si la espera alcanza los 5 minutos. La lentitud no solo afecta a la imagen del local: cerca de un 60% de los clientes ha dejado de pedir postre o una segunda bebida por no localizar a un camarero.

La frustración también aparece cuando el cliente tiene que buscar al personal para pagar o pedir algo más. Según el informe, un 84% de los españoles se siente así cuando debe “perseguir” visualmente a un camarero. Cegid Revo vincula esa experiencia con pérdidas para el establecimiento y con una peor valoración del servicio.

La compañía sostiene que la digitalización no debe sustituir al personal, sino ayudarle a trabajar con más precisión. El informe recoge que un 93% de los comensales confía más en la recomendación de un camarero que conoce el producto que en las sugerencias automáticas de una IA. También indica que un 82% volvería con más frecuencia a un restaurante donde el personal recordara sus alergias, intolerancias o platos favoritos.

El rechazo a los locales totalmente digitales también aparece en los resultados. Un 77% cree que la esencia de un buen restaurante se perdería si desaparece el contacto humano. Y un 57% dice sentirse frustrado o “abandonado” en espacios donde no hay presencia humana para resolver dudas.

El informe añade otro dato sobre el comportamiento del cliente: un 54% de los españoles elige restaurante según la rapidez del servicio de lunes a viernes, y descarta establecimientos de mayor calidad si no tiene la garantía de comer y pagar en menos de 60 minutos. Para Cegid Revo, esa exigencia obliga a modernizar la gestión de sala.

En ese marco, la empresa presenta Order Journey, un sistema de gestión que guía al equipo del restaurante paso a paso desde que el cliente ordena hasta que se entrega y cobra. La herramienta, conectada con el software de punto de venta Cegid Revo XEF, permite a los gerentes consultar el estado de los pedidos de un vistazo y al personal ejecutar acciones con pocos clics.

La compañía explica que el objetivo es reducir la confusión en los momentos de más trabajo y evitar que el servicio se bloquee. Según su planteamiento, la tecnología debe servir para que el personal dedique más tiempo a la atención cercana y al asesoramiento experto, dos elementos que el propio estudio sitúa entre los más valorados por los clientes.

La metodología del informe se basa en una encuesta realizada por Appinio a 1.000 españoles durante el mes de marzo de 2026.