

RADIOGRAFÍA DEL ESTADO DEL SECTOR TERCIARIO

El 'boom' de la hostelería dispara un 7,8% la facturación anual en Aragón

La comunidad fue la sexta que más creció en España, aupada por las nuevas tendencias de un sector en auge desde la pandemia • Los sistemas de reserva 'online' con tarjeta se asientan en la restauración

ALBERTO ARILLA
Zaragoza

La pandemia del coronavirus y, más concretamente, el confinamiento, cambiaron la forma de ser y percibir la vida en todo el mundo. En el caso de España, las nuevas tendencias llevan cuatro años traspasándose a sectores como el de la hostelería, que incluye tanto el alojamiento como la restauración. En Aragón, las cifras apoyan esta cuestión, con un auge del 7,8% en la facturación del sector en el pasado 2024, un porcentaje idéntico a la media nacional y el sexto más alto del país, solo superado por Cataluña, Baleares, Canarias, Castilla La Mancha y Madrid.

Una situación que los expertos matizan, ya que no siempre guarda relación con un incremento en los ingresos debido a la subida de los costes de producción, aunque sí reconocen que tiene una relación directa con los nuevos hábitos poscovid. «Antes, el ocio era el primer sacrificado cuando había dificultades económicas. Tras el confinamiento, la gente valora mucho más disfrutar la vida por encima de otras cosas», analiza Luis Femia, gerente de la Asociación Profesional de Empresarios de Cafés y Bares de Zaragoza y Provincia.

Y es que, en el caso aragonés, el mejor reflejo está, por razones lógicas, en Zaragoza. La capital aragonesa ha concentrado eventos en los últimos meses que han aupado la economía del centro de la ciudad. Los últimos datos facilitados por el ayuntamiento hablan de un retorno económico de más de 4 millones durante el Zaragoza Luce del pasado fin de semana. Pero se trata solo de un añadido a una puesta en valor de un producto, el que ofrece la restauración, que está en un crecimiento imparable que, por contra, trae consigo nuevas tendencias a las que los hosteleros han de ir adaptándose para sobrevivir.

Cabe diferenciar que, dentro de la hostelería, los métodos de la restauración y los alojamientos han tenido siempre sus matices, aunque las fronteras entre ambos comienzan a ser cada vez más difusas. Incluso, dentro de la propia restauración, conviene diferenciar entre los

kioscoprensaiberica.comunicación

Laura Trives



Las terrazas en plaza España, ayer por la tarde, con buen aspecto pese a ser todavía invierno.

Cambio de modelo. Bares y restaurantes.

«Hay que recuperar el valor de la figura del camarero de sala»

El aumento en la facturación en bares y restaurantes ha ido acompañado de nuevos paradigmas que hacen que los propietarios adapten sus negocios a los hábitos para optimizar al máximo sus recursos. La falta de mano de obra cualificada en el sector, unida al incremento de los costes, está provocando que algunos restaurantes de Zaragoza decidan cerrar varios días entre semana e incluso no dar los servicios de cenas en algunos que si abren. Un ejemplo es el Mazmorra, que de los 14 turnos que tiene la semana solo abre en la mitad, cerrando lunes y martes y dando el servicio de tarde-noche únicamente los viernes y los sábados. «No sale rentable abrir entre semana para dar cuatro cenas, porque tienes que tener cinco o seis personas trabajando», explica su dueño, David Sariñena. En el caso de la formación, el hostelero aboga por «recuperar el valor de la figura del camarero de sala, igual que se ha hecho con los cocineros». «Al final, la gente ahora no quiere

trabajar de camarero porque no lo ven como una profesión a futuro», añade.

En el caso de los bares, cada situación depende de las particularidades. Así, mientras el típico restaurante que antes abría de 6 de la mañana a 12 de la noche está desapareciendo en las grandes urbes, los bares sí siguen abriendo, por lo general, todos los días. Lo que han cambiado, eso sí, son los horarios. Por ejemplo, José Luis Sanz es gerente de tres locales para tres públicos diferentes. «El Posturas abre de 20.00 a 4.00, pero el Moby Dicks más de tarde y posvermú, desde las 17.00 hasta las 2.00, y el Boticario es una cafetería más tradicional», explica Sanz, quien también destaca otros modelos nuevos más especializados, como las coctelerías o las hamburgueserías. En cualquier caso, Sanz ve toda la oferta «compatible» y destaca, especialmente, el auge de las terrazas tras la pandemia. «Es lo que más estamos notando, incluso en invierno».

distintos tipos de negocio, ya que no es lo mismo el funcionamiento de un restaurante que de un bar de copas o que el de una cafetería, por poner solo algunos ejemplos básicos.

En el primer caso, los restaurantes están asumiendo como propia una técnica que hasta hace nada era casi exclusiva de hoteles y albergues: la reserva previa online con tarjeta. Un factor en el que también influyó la pandemia. «La gente se acostumbró a reservar para ir a los sitios y, poco a poco, ha ido decayendo, excepto los fines de semana», explica Femia, ya que hay zonas concretas dentro de Zaragoza, especialmente en el centro, en las que es misión casi imposible cenar un fin de semana sin haber reservado con antelación. Pero, como toda nueva circunstancia, conlleva unos riesgos ante los que el sector debe protegerse. El más evidente, el no show (no presentarse, en inglés), que está llevando a los estableci-

Domingo, 2 de marzo de 2025

Fenómeno**Tácticas contra el 'no show'**

Los establecimientos hosteleros están endureciendo cada vez más sus políticas de cancelación para combatir el fenómeno del *no show*, que se ha puesto de moda en los últimos tiempos. Esta práctica consiste en reservar para luego no presentarse en el restaurante en cuestión, sin previo aviso ni margen de maniobra para el negocio.

Otra de las variables de esta tendencia consiste en reservar en varios sitios a la vez y, cuando llega el día, decidir a cuál se va sin dar explicaciones al resto, que pierden mesas y, por tanto, dinero.

Este es uno de los motivos clave detrás del auge de los sistemas de reserva con tarjeta de crédito, que permiten monitorizar a los habituales de esta pillería y penalizarlos. El uso de estos sistemas ha permitido, según admiten desde el sector, disminuir su incidencia.

mientos a endurecer las políticas de cancelación.

Una de las opciones más eficientes para ello son los programas, gratuitos o de pago, que están a disposición de los hosteleros, que tienen además una serie de ventajas añadidas. Es el caso del restaurante Mazmorra, ubicado en la calle Valle de Broto. «Los sistemas de reserva han experimentado un auge brutal. El punto de inflexión fue, quizá, la mayor optimización del tiempo, pero desde que nos adherimos a un programa (en este caso, de pago), el *no show* prácticamente ha desaparecido», cuenta su propietario, David Sariñena.

Estos programas informáticos permiten, además, crear fichas de cliente automatizadas relacionadas con el número de teléfono de la reserva. Es decir, el *no show* ya deja huella. En el caso del Mazmorra, el procedimiento es sencillo: la reserva se hace con antelación re-

gistrando la tarjeta de crédito y se puede cancelar de forma gratuita hasta con 24 horas de antelación, a no ser que se trate de un caso de fuerza mayor y se llame para avisar. En caso de no cancelar, existe una penalización. «En este momento, el 60% de las reservas del restaurante se hacen así», afirma Sariñena.

Asimismo, algunas aplicaciones permiten incluso bloquear un número de teléfono que haya hecho varios *no show* en el mismo establecimiento y que ya no pueda hacer nuevas reservas en el mismo. De hecho, los programas van más allá y, si se trata del mismo, los gestores de los restaurantes pueden ver si ese mismo número de teléfono ha reservado a la misma hora en otros establecimientos, aunque sin precisar cuáles por la política de protección de datos.

En cualquier caso, Sariñena reconoce que el *boom* poscovid es nítido en su restaurante, que ha subido la facturación en un 5% en el último año y que lleva varios consecutivos creciendo. «Hasta se ha alargado la temporada de Navidad. Ahora, desde noviembre hasta enero damos cenas de empresas, de amigos... Es algo que no había visto en mi vida», dice.

Los bares, unos sí y otros no

Los bares tampoco escapan a este pronunciado crecimiento que es extensible a la totalidad del sector hostelero. Tendencias como el *tardeo* o la revitalización de los *vermú*s (cada vez más largos) influyen en los diferentes tipos de negocio, cada vez más diversos y especificados. Así lo señala José Luis Sanz, dueño de tres bares que cumplen una función más «clásica» pero que apuntan a distintos públicos. Y no todos facturan más. «En el Posturas, un *pub* de noche de los de toda la vida, ha bajado bastante porque, salvo las zonas más céntricas, la gente apuesta ahora por otras horas», dice el hostelero. En sus otros dos locales, el Moby Dick (más orientado al *tardeo*) y el Boticario (cafetería y bodega), los números sí crecen... aunque lo hacen junto a los costes. «A veces no compensa», indica.

Con todo, Femia subraya que la restauración en Zaragoza tiene «capacidad» para absorber toda esa demanda, que además se incrementa con eventos como el *ciudad del Luce*. Pero admite que lo «ideal» sería que estos eventos fueran más allá del centro. «Hay calidad por toda la ciudad», reivindica. Tanto es así que la celebración de estas grandes apuestas es, para otras zonas, contraproducente. «Notamos que esos días restan más que suman si no estás en el centro», concluye Sanz. ■



Varias personas hacen fila para acceder al Jane Birkin, uno de los bares de *tardeo* de Zaragoza.

El fenómeno del *tardeo*, que vivió sus primeros pasos en 2016 en Zaragoza y alcanzó su 'boom' con la pandemia del covid, ya está totalmente asentado en las dinámicas de la población. Cada vez hay más demanda y los propietarios no quieren perder este nicho de negocio.

«Hay filas ya con gente para entrar a las cuatro de la tarde»

PILARA SUBÍAS
Zaragoza

El *tardeo* lleva presente en Zaragoza desde el año 2016, pero fue con la pospandemia cuando el fenómeno cogió fuerza. Con las restricciones horarias, la gente se acostumbró a salir durante el día y los bares consiguieron adaptarse a los nuevos tiempos trasladando la fiesta principal a las tardes. Cinco años después, este encuentro vespertino es la primera fuente de ingresos de muchos locales, suponiendo ya un 50% de la facturación media de los locales y, en algunos casos, llegando a cubrir hasta el 70% de la caja.

Tony Wilson, Umalas, Mombasa o Chilimango son algunos de los nombres de moda en el *tardeo* zaragozano y que llevan varios años fomentando este fenómeno social. Desde las 16.00 horas, las calles del centro de la capital aragonesa se llenan de largas filas de personas preparadas para disfrutar en un horario «más relajado» que el nocturno. Esta aglomeración no solo se vive en los bares de copas, sino que también repercute en la restauración. «Ahora ya no se ponen tantas cenas como antes, se ponen más comidas», asegura Carlos Méndez, propietario del bar Umalas, situado en el Casco Histórico.

Sin embargo, cuando el *tardeo* llegó a Zaragoza no tuvo «la acepta-

ción» actual. Así lo explica Daniel Chirri, uno de los dueños del Tony Wilson. El *pub* de la calle del Temple nació en 2017 y fue uno de los primeros en apostar por este fenómeno. El encargado asegura que al principio «costó bastante» asentarlo, aunque después de la pandemia «pegó el *boom*» y ahora «ya hay filas larguísimas de gente que quiere entrar desde las cuatro al bar».

Readaptarse a los horarios ha sido un factor positivo para el sector hostelero, que sigue manteniendo la actividad nocturna con el «plus» de la tarde. «Antes cerrábamos a las 5 de la mañana, ahora lo hacemos a las 3. Trabajar principalmente en la tarde nos evita los problemas de la noche. Además, puedo dividir los turnos, de tal manera que se trabajen seis horas sin necesidad de hacer que los camareros estén hasta altas horas de la madrugada. Y todo esto, aumentando los ingresos, porque a las 16.00 ya estoy poniendo copas sin perder las que se ponían antes a las 22.00», asegura Méndez.

Un cambio que el público también ha recibido «con ganas», desde los más jóvenes hasta la media-

edad van de *tardeo*. Ahora bien, este formato es especialmente atractivo para la gente de entre 30 y 50 años. Un sector de la población que tiene «más responsabilidades» por lo que salir durante el día les es más cómodo. Lucía Salas, camarera en el Mombasa, lo subraya: «Los más mayores empiezan antes y terminan antes, con esto se permiten salir como lo hacían cuando eran más jóvenes, pero con la comodidad de llegar pronto a casa y poder rendir al día siguiente».

Los locales han sabido mantenerse a flote a pesar de la inflación, según Salas, aunque los costes han subido en general, el precio medio de la copa sigue siendo el mismo que hace unos años. «Desde 2019 el cubata está a ocho euros y en muchos sitios sigue así», explica. Es más, Mombasa batió récords de ingresos durante la *Tardebuena* y la *Tardevieja*, días en los que abrieron dos horas y media e hicieron la misma caja que «un sábado cualquiera».

Donde sí notan los hosteleros las variaciones en el consumo es en las rutinas de las distintas generaciones. La gente joven tiende a «aguantar más a lo largo de la noche», pero a «gastar menos». La mediana edad, por su parte, invierte «más dinero» en los bares. ■