

EL MUNDO DE LA RESTAURACIÓN. UN ARDUO CAMINO HACIA LA DIFERENCIACIÓN

El sector de la restauración a fecha de hoy está muy atomizado, debido al importante papel del pequeño y mediano negocio. Sin embargo, la incorporación en los últimos años de grandes cadenas, así como de grupos de tipo local o regional, ha venido a dinamizar el sector y ha repercutido tanto en la competencia de precios, como en la formación y reclutamiento de personal, en la importancia de la tecnología de producto y en el diseño de los locales. Por lo tanto, la DIFERENCIACIÓN se hace cada vez más imprescindible para sobrevivir en el entramado hostelero.

El sector de la restauración a su vez se subdivide en diferentes actividades:

- **Restauración comercial:** Incluye todos los establecimientos de comida rápida, los locales que atienden al público mediante el servicio mostrador (cafeterías, restaurantes, ...)
- **Restauración en ruta:** lo conforman aquellas empresas que se alían a los diferentes medios de transporte para realizar el servicio a bordo.
- **Restauración colectiva:** Incluye tanto las empresas de restauración social que hacen y sirven comidas a colectividades públicas (colegios y hospitales,...) así como las

empresas organizadoras de otros eventos (convenciones, reuniones de empresa, bodas, inauguraciones,...).

En la *restauración comercial* hasta mediados del año 2006 se había observado un crecimiento basado en una mayor frecuentación de clientela y unos niveles de precios creciendo por debajo de la tasa de inflación, sin embargo a partir de este momento se comenzó a observar cambios. Mientras un grupo de cadenas ha elegido seguir adelante con sus planes de expansión mediante crecimiento externo, otras más pasivas han visto como se vaciaban sus salas de los restaurantes en días laborales frente a los días festivos. Por lo tanto, cada vez se hace más evidente una distinción entre comer por conveniencia y hacerlo por relación social.

Hoy en día ha aparecido una nueva tendencia: el *snacking*, entendiéndose como tal comer rápido y en poco tiempo, lo que ha dado lugar a la reactivación de todo el segmento de restauración rápida y el acercamiento al mismo del sector de *sandwichs-bars*; *coffe-bars* y *bakery-bars*.





esden

Escuela Superior de Negocios y Tecnologías



La *restauración en ruta*, especialmente las empresas que sirven a las compañías aéreas, han sufrido un retroceso en sus ventas. Desde el año 2001 con el fin de reducir costos, estas compañías han optado no sólo por recortar personal en tierra, sino también por aplicar programas de contingencia que van desde la sustitución del servicio gratuito de comidas por un menú de pago a la carta hasta la disminución del presupuesto a bordo. Por lo tanto, hoy día el desafío de los proveedores de estos servicios está en elaborar los menús sin alterar el sabor, la calidad y la presentación teniendo en cuenta el peso, el espacio y la seguridad alimentaria. Las compañías aéreas obligan a sus proveedores a cumplir con los requisitos de seguridad alimentaria (APPCC), certificaciones de calidad ISO 9001:2000 e incluso sus propios estándares de calidad.



Finalmente, en lo que concierne a la *restauración colectiva* se contemplan dos tendencias en función de los servicios. Por un lado, la restauración colectiva dirigida a colectividades públicas (colegios, hospitales, residencias, prisiones,...) donde las cosas han cambiado poco en los últimos años aunque si se observa una mayor agresividad comercial de las medianas compañías por abrirse mercado entre las grandes empresas nacionales. Por otro lado, la restauración colectiva enfocada a la organización de diversos eventos posee un mercado en auge.

¿Qué características tienen estas empresas dedicadas a la organización de eventos? ¿Por qué son diferentes?

- ¿Qué tipo de empresas los realizan? generalmente, se trata de pequeñas empresas especializadas.
- ¿De qué tipo de servicios se habla? desde un desayuno de trabajo (pausa-café, brunch,...) hasta un exquisita cena de gala pasando por fiestas de cumpleaños, bodas, despedidas, bautizos, comuniones, aniversarios, inauguraciones, reuniones de empresa,...
- ¿dónde? en el lugar que el cliente desee en cada momento (casa, oficina, hotel,...)
- ¿cómo? con todos los servicios (animación, carpas, detalles florales,...)



esden

Escuela Superior de Negocios y Tecnologías



Todo lo expuesto conlleva una gran capacidad organizadora previa al evento, sin olvidar una buena disposición durante todo el servicio y una exquisita calidad en cada uno de los productos demandados.

Un cliente concienciado con la seguridad alimentaria valorará que este tipo de empresas cumplan con los básicos legislativos, el análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC) para la elaboración de sus productos. Además, las empresas que valoran la mejora continua se certificarán conforme a la ISO 9001:2000. Por otro lado, los clientes cada año demandan "novedades" lo que obliga a las empresas a desmarcarse de sus competidores e invertir grandes sumas de dinero en la diferenciación.

Las soluciones pueden ser muy diferentes y cada uno toma el camino que cree más conveniente. Se puede invertir en nuevas certificaciones (ISO 22000:2005 o ISO 14001:2004,...) o como está sucediendo en la mayor parte de los casos, se crean productos nuevos que sorprendan a sus clientes ya que estos servicios no se debe olvidar de que el conocido “boca a boca” es su mejor marketing.



Dña. Ruth Gayubo García

**Colaboradora del Máster en Tecnología y Gestión de la Calidad
en Industrias Agroalimentarias**

Responsable de Calidad de GASTRO-LUNCH, S.L.