



Oblanca
El sabor de tu bienestar



Del Cuaderno a la Inteligencia Artificial

La Hostelería en 2025

Gabriel Bartra Gracia

MACC Madrid Culinary Campus



ADNSapiens

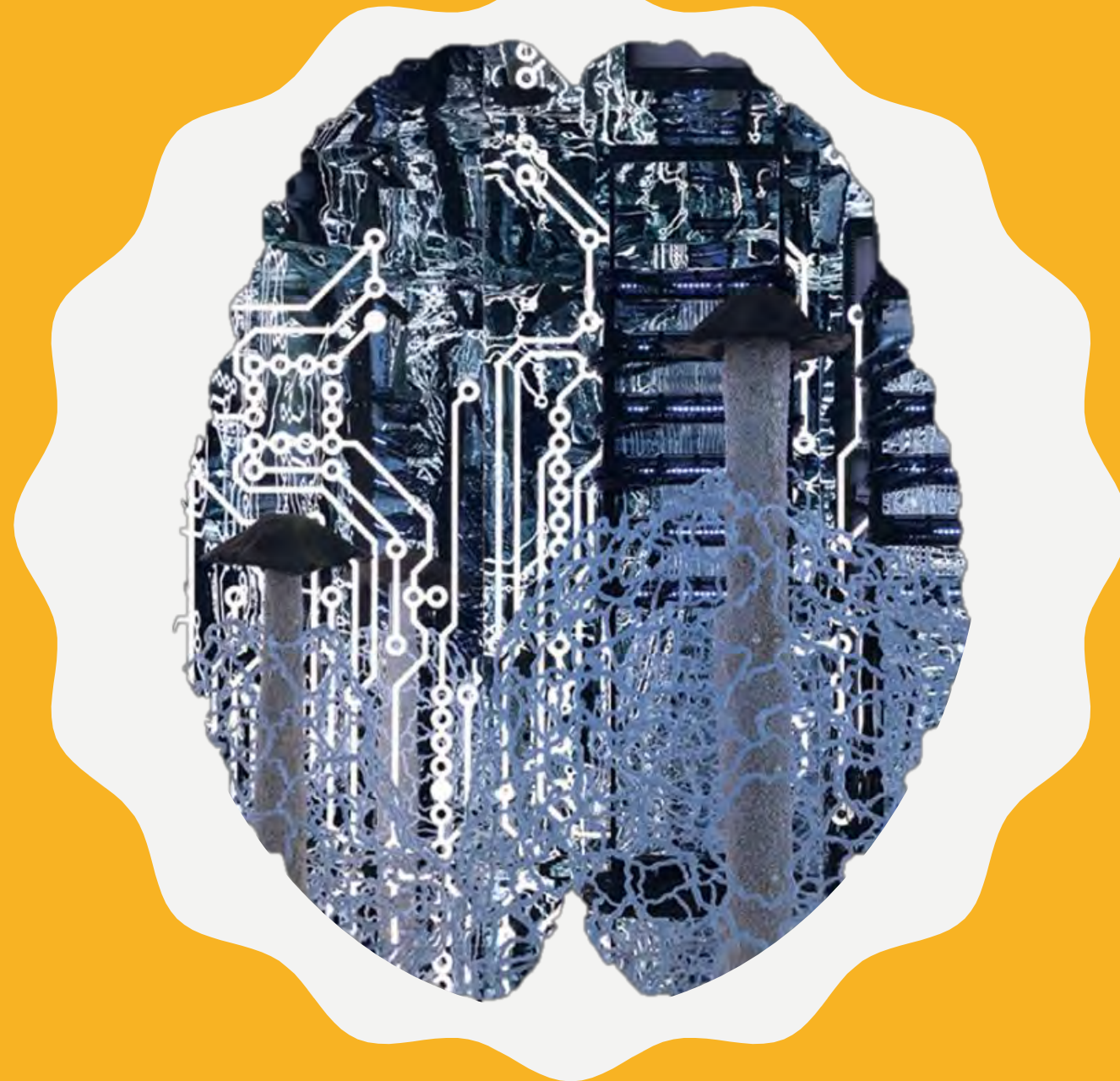


Bullipedia



elBullifoundation

Metodología Sapiens



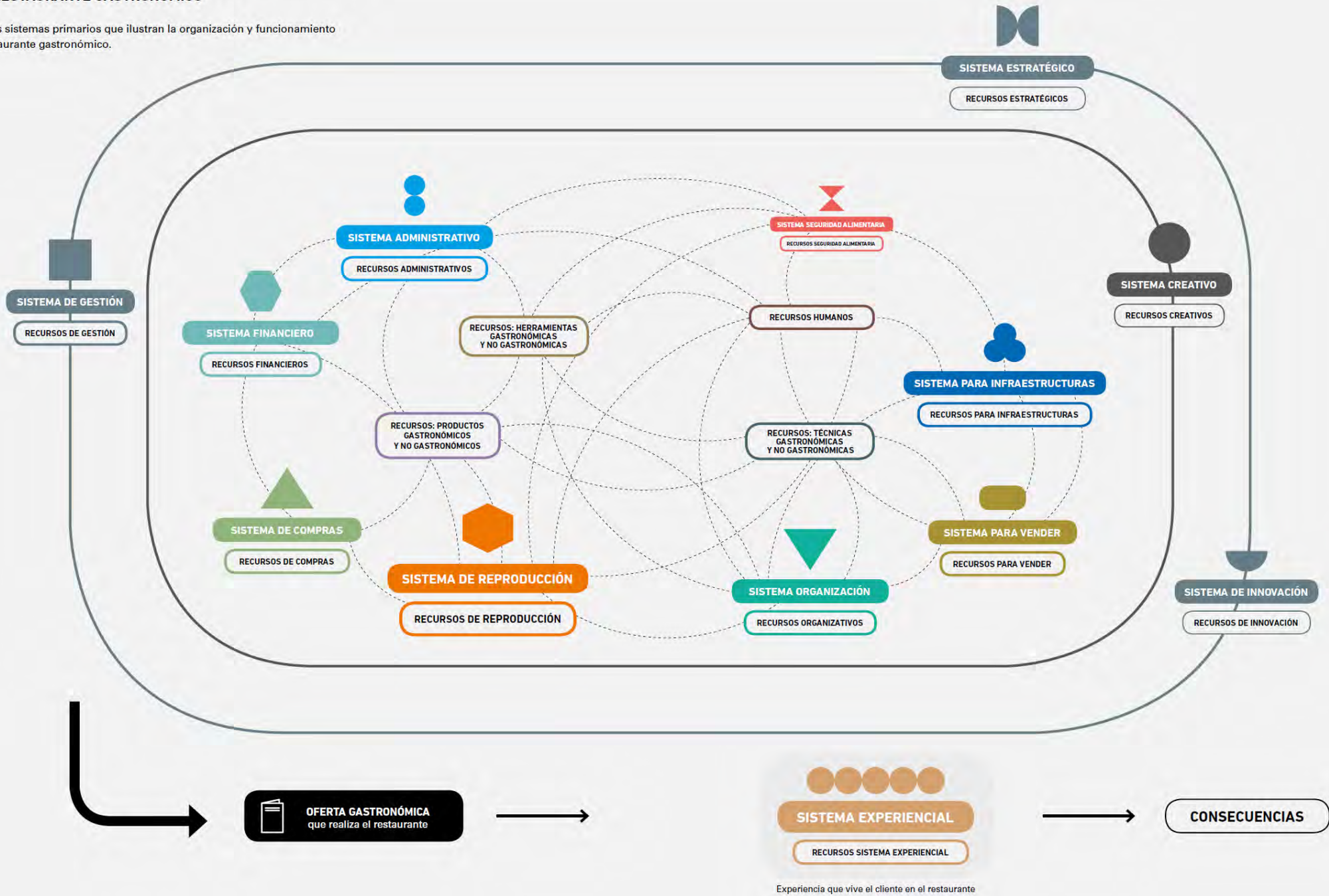
Conectar conocimiento

<https://metodologiasapiens.com/>

Visión Sistémica del Restaurante

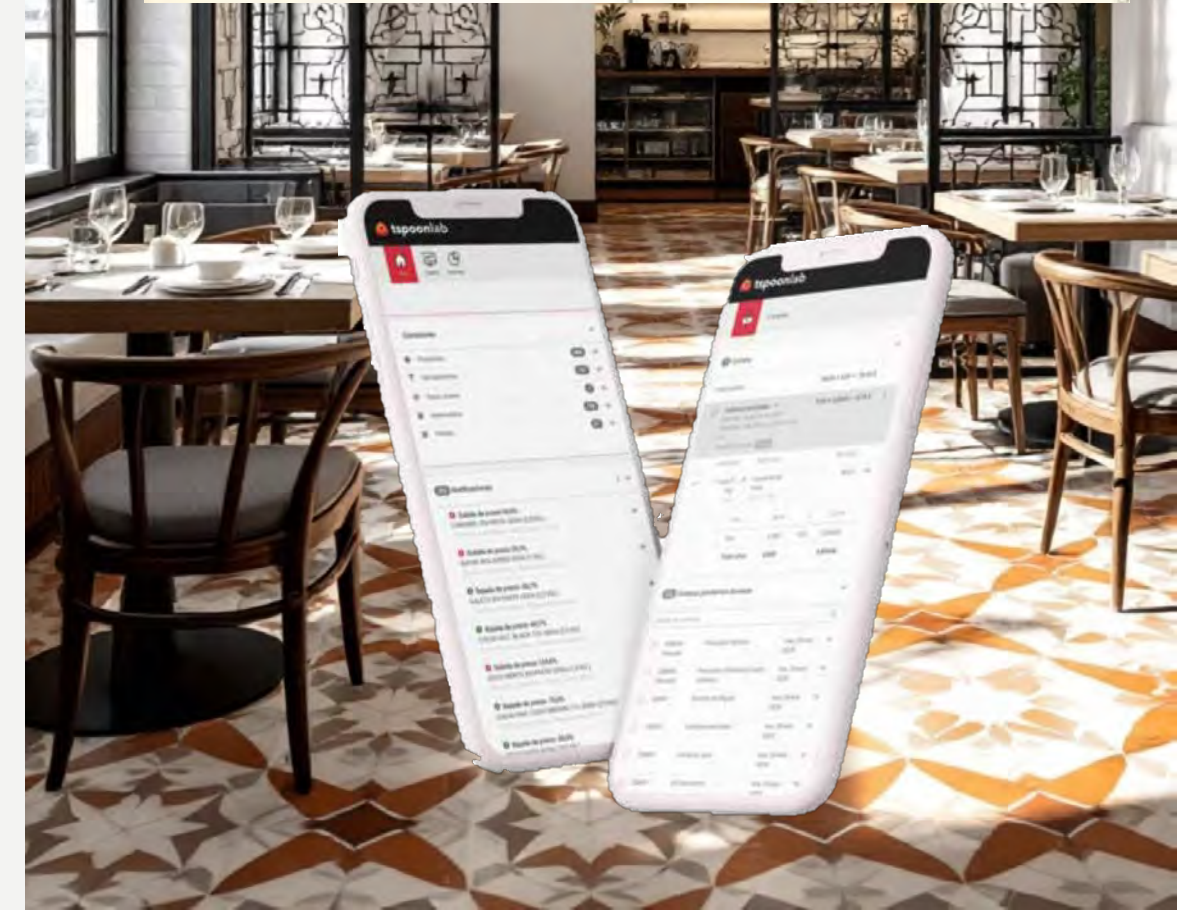
EL SISTEMA GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE GASTRONÓMICO

Principales sistemas primarios que ilustran la organización y funcionamiento de un restaurante gastronómico.



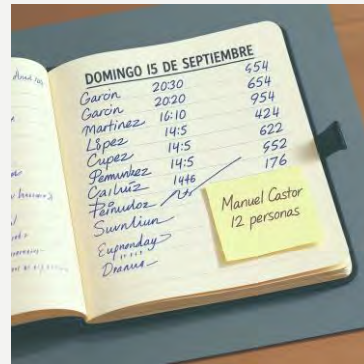
HOY NO VAMOS A HABLAR DE TECNOLOGÍA

**SINO DE TIEMPO,
CONTROL,
PROFESIONALES Y
CLIENTES FELICES**



LAS RESERVAS

Reservas: De la Agenda a la Inteligencia Artificial



Siglo XX

Agenda física, llamadas perdidas, listas de espera en servilletas, overbooking, respuestas manual por mail que se duplican,
Aumento de los no-show



Siglo XXI

Depósitos online, confirmaciones automáticas, CRM con gustos del cliente, la IA contesta automáticamente reservas, confirma y lleva a la agenda que predice ocupación y sugiere turnos extra.

Reservas: De la Agenda a la Inteligencia Artificial

El presente – integran **confirmaciones automáticas, optimización de ocupación y derivaciones entre locales.**

– **CoverManager + IA Predictiva** estima ocupación según clima, día de la semana y reservas históricas.

– **TheFork + Assistant AI** contesta WhatsApp y redes sociales automáticamente (“¿Tenéis mesa a las 9?” → responde y reserva).

– **OpenAI API + Google Sheets:** crear un **mini-asistente interno que analice tus reservas** del mes y diga *“los martes de lluvia hay un 40% menos de ocupación”*.

– **SevenRooms** (reservas + CRM): **segmenta por gasto/visitas y automatiza upsells** (aniversarios, “vino favorito de María”).

Reservas: De la Agenda a la Inteligencia Artificial

Antes tenías que recordar 'María, viernes 21h, mesa esquina'.

Ahora el programa lo hace... le recuerda su propia reserva, la confirma y nos sopla que comio la anterior vez.

Reservas: De la Agenda a la Inteligencia Artificial

- **No-shows** ↓ con depósitos y recordatorios automáticos; *tendencia en España a penalizaciones/prepagos por alta demanda estacional.*
- **Fill-rate** ↑: listas de espera con reconfirmación que ocupan huecos de última hora. (Función presente en suites tipo *CoverManager/ Zenchef/ SevenRooms*).

Reservas: Futuro inmediato

- Sistemas que **ajustan precios de reservas en tiempo real** (**yield management gastronómico**).
- **Chatbots con voz** (tipo **GPT-Voice**) que **confirman reservas y personalizan menús** ("Juan, sabemos que eres vegetariano, ¿quieres repetir el risotto del otro día?").
- **Integración con Google Maps y asistentes de voz** ("Reserva para dos en Casa Botines esta noche").

Reservas: Futuro inmediato

La IA se comunica en forma de **AVATAR**, que puede ser incluso el **gemelo digital** del propietario del local.



Reservas: Futuro inmediato

Impacto estimado

No-shows ↓ 60%

Ticket medio ↑ 10%

Tasa de ocupación ↑ 15%

COMANDAS

Comandas: Del Papel Ilegible al KDS Cristalino



Comandas en papel, lentitud, errores, pérdida de tiempo. comanda ilegible, camarero corriendo, platos devueltos. Tiempos perdidos relejendo papel; tickets que “desaparecen” en pase; errores de transcripción; duplicidades; mise en place no ajustada.



KDS en cocina, alérgenos destacados, pagos en mesa con QR. IA que sugiere platos complementarios según comanda. Comanderos digitales que envían al instante a cocina/barra. Según WISK, aplicación de inventario y TPV, reduce el tiempo en inventarios

Comandas: Presente

- *Reconocimiento de voz y texto*: apps como **Tiller Voice** o **ChatGPT + Tablet + Shortcut** pueden **transformar pedidos hablados en comandas digitales**.
- *KDS inteligentes* (Kitchen Display Systems) **priorizan platos según tiempos de cocción** (ej. **Lightspeed + AI mode** ajusta secuencias automáticamente).
- *IA que **detecta patrones de error***: analiza qué platos se devuelven más, o qué camarero reescribe más comandas.

Comandas: Del Papel Ilegible al KDS Cristalino

80%

Reducción del **tiempo**
en gestión de **inventarios**
según WISK

30%

Menos errores en
órdenes con sistema
digital integrado.
No tickets ilegibles,
Control alérgenos

10'

Ahorro por mesa
en **tiempo de cobro**
con QR y handhelds

Mayor Velocidad – Mejor Coordinación – Control Total del Tiempo

Comandas: Futuro próximo

- **Comandas multimodales** (voz + imagen + texto).
- **IA que detecta, a partir de cámaras, el estado de las mesas** (esperando plato, listas para postre, etc.).
- **Predicción de flujos:** el sistema sabe cuántos camareros necesitas en función del ritmo de servicio.

Comandas: Futuro Inmediato

Impacto:

Errores ↓ 60%

Tiempo medio ↓ 20–30%

Satisfacción cliente ↑ 15%



EI DELIVERY

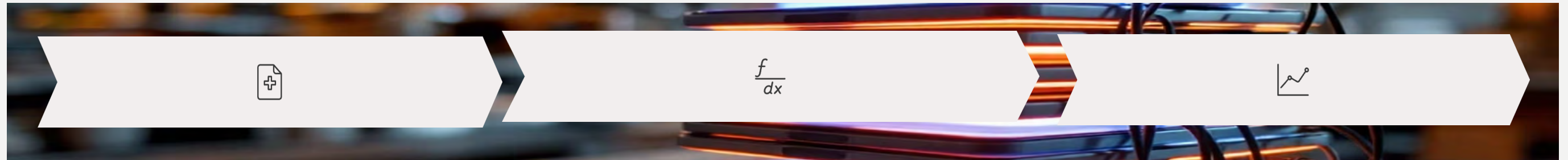


Delivery: Del Caos de las Tablets al Panel Único

El problema: La jungla de tablets

Tres tablets (Glovo, Uber Eats, Just Eat), un camarero "traductor", errores al re-teclear, menús no sincronizados, stock desactualizado.

Delivery: Del Caos de las Tablets al Panel Único



Antes

Pedidos en diferentes plataformas, reentrada manual, errores constantes

Deliverect

Integra todos los pedidos en tu TPV, sincroniza menús automáticamente

Resultado

Menos errores, mejor margen en pedidos directos, tiempos visibles

Delivery: Presente

- **Deliverect:** integración de agregadores y TPV .
Omnicanalidad
- **Flipdish:** pedidos web y app propios, fidelización.
- **Gstock:** conexión con stock para evitar vender lo que no hay.



Un solo flujo, un solo panel, pedidos como churros bien alineados.

Delivery: Presente

Beneficios medibles:

- Errores ↓ hasta **70%** (flujo único de pedidos)
- Margen ↑ 10–20% en pedidos directos (sin comisión externa)
- Preparación ↓ 25% más rápida (sin reentrada manual)

Delivery: Futuro Inmediato

- Predicción de demanda por zona geográfica y meteorología.
- Repartos optimizados por IA (rutas + tiempos de cocción).
- IA generadora de menús dinámicos ("platos más rentables en portada según stock y clima").

Delivery: Futuro Inmediato

Impacto:

Margen en delivery ↑ 15%

Errores ↓ 40%

COSTES & ESCANDALLOS

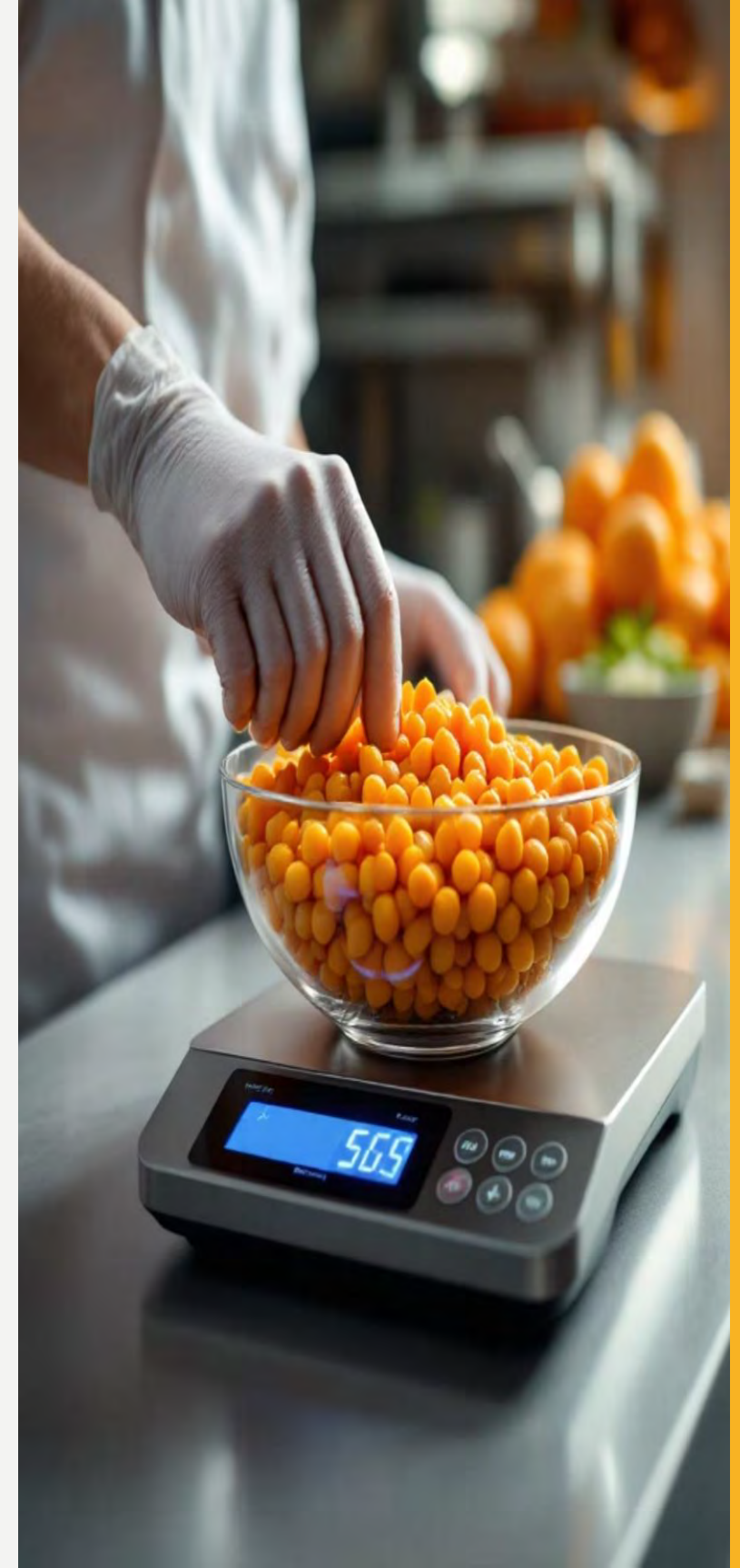
Compras & Inventarios

Costes: Del Excel al Control Real de Costes

El drama silencioso del margen

COMO LO HEMOS HECHO

No temenos control de costes, ni fichas técnicas, fichas de producción, escandallos, mermas invisibles y el inventario '*a ojo*'.



Costes: Del Excel al Control Real de Costes

| "Si el garbanzo subió un 12% y nadie lo notó... menos el margen."

HOY USAMOS

Herramientas que permiten controlar recetas, inventario y compras en tiempo real.

Costes: Presente

- OCR + IA (ej. **Prezo, Gstock AI, Choco, Hadock, Tspoolab...**)
extraen datos de facturas y actualizan precios automáticamente.
A parte de tener los escandallos y fichas al actualizadas.
- **ChatGPT** puede **convertir un listado de ingredientes y precios en un escandallo** con coste por ración.
- IA predictiva (ej. **Apibase, Smart, Forecast...**) **sugiere compras según consumo real y evita sobrestock.**

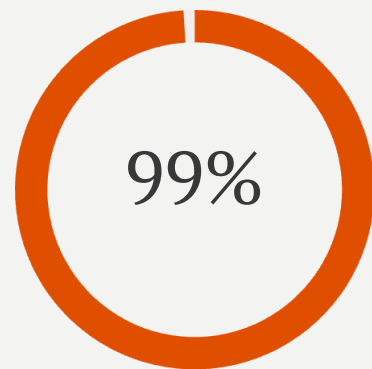
Costes: Presente

- OCR + IA (ej. **Prezo, Gstock AI, Choco, Hadock, Tspoolab...**)
extraen datos de facturas y actualizan precios automáticamente.
A parte de tener los escandallos y fichas al actualizadas.
- **ChatGPT** puede **convertir un listado de ingredientes y precios en un escandallo** con coste por ración.
- IA predictiva (ej. **Apibase, Smart, Forecast...**) **sugiere compras según consumo real y evita sobrestock.**

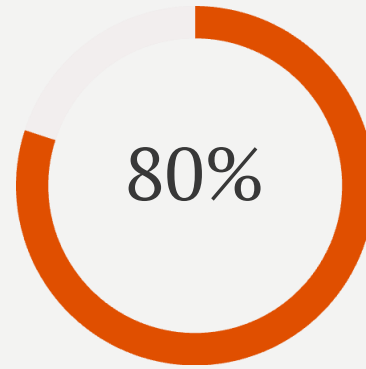
Costes: Presente

El resultado:

–Food cost ↓ 2–5 puntos



Ahorro en albaranes



Menos tiempo
en inventarios con
apps móviles



Reducción en compras
optimizando proveedores
y stocks

Costes: Futuro inmediato

- IA **ajustará automáticamente el PVP** según el coste de ingredientes.
- Cocinas **"data-driven": escandallos en tiempo real conectados a básculas y sensores.**
- **Predicción de demanda para ajustar compras y producción diaria.**

COMPRAS

Gestión de compras & proveedores

Gestión de compras & proveedores



Siglo XX

Pedidos por teléfono o whatsapp, facturas en papel, verificación manual. Errores, pedidos que no llegan, precios que han subido.



Siglo XXI

Software que realizan compras según stock, permite digitalizar albaranes y facturas con OCR + IA y control total de consumos

Gestión de compras & proveedores: Presente

- . **Prezo/Tspoolab** : OCR + IA para facturas y albaranes.
- . **Choco**: gestión de pedidos a proveedores.
- . **Gstock / Apicbase**: integración con stock y escandallos.

Se escanean albaranes con IA, se detectan errores de OCR (<1%), se gestionan consumos y se comparan precios de proveedores.

Gestión de compras & proveedores: Presente

- . **Prezo/Tspoolab** : OCR + IA para facturas y albaranes.
- . **Choco**: gestión de pedidos a proveedores.
- . **Gstock / Apicbase**: integración con stock y escandallos.

Se escanean albaranes con IA, se detectan errores de OCR (<1%), se gestionan consumos y se comparan precios de proveedores.

Gestión de compras & proveedores: Presente

Beneficios medibles:

- Errores de facturación ↓ 90%.
- Tiempo de compra ↓ 70%.
- Transparencia total de proveedores y precios

Gestión de compras & proveedores: Futuro Inmediato

- Pedidos a proveedores. Según previsión facturación, tiempo o festivo.
- Gestión inventario perpetuo, generación pedidos automáticos, recomendación de compras con margen de seguridad mayor cuanto más larga es la caducidad del producto.
- Recepción. Mediante voz IA elección proveedor, comprobación pesos, mail proveedor con ajustes, generación de etiquetas-trazabilidad.
- Uso producto: escaneo= trazabilidad diaria. Mermas & Bascula, se descuenta inventario.

GESTIÓN DEL PERSONAL

Gestión de Personal: Del Cuadrante en la Nevera al Push en el Móvil

- Cambios de última hora con rotulador
- Llamadas a medianoche
- Festivos sin cubrir

Cada error cuesta dinero y genera malestar en el equipo.

Gestión de Personal: Del Cuadrante en la Nevera al Push en el Móvil

Siglo XX

Cuadrantes en papel, ausencias imprevistas, horas extra sin control, comunicación por grupos dispersos

1

2

Transición

Apps de turnos como MAPAL OS, Factorial HR, Sesame HR centralizan horarios y fichaje legal

Siglo XXI

Push con horarios, coste laboral en tiempo real, formación en microlecciones, IA que predice rotación

3

Gestión de Personal: Presente

- **Planday + IA** crea **turnos automáticos** según **previsión** de demanda y disponibilidad del personal.
- **Factorial** sugiere **distribución óptima** de horas para cumplir **normativa laboral**.
- **ChatGPT + HR Template**: generar **descripciones de puesto**, **anuncios** o **evaluaciones de desempeño** en minutos.
- **Mapal SmartCoach** ofrece **micro-formaciones** adaptadas según **rendimiento** y **feedback**.

Gestión de Personal: Presente

Impacto medible:

- **Rotación ↓ 5-10 puntos** con formación continua
- **Horas extra ↓ 30%** al visualizar costes por turno
- **+20% satisfacción del equipo** según encuestas internas
- **Ahorro de 5-7 horas semanales** del gerente en planificación

Gestión de Personal: Presente

Robots ayudantes



Evitan desplazamientos que no aportan valor al camarero.
Se reducen lesiones y se gana tiempo de atención al cliente.

Gestión de Personal: Futuro Inmediato

- IA “coach” que sugiere **mejoras a cada empleado** (basado en feedback, velocidad de servicio o encuestas).
- **Recomendaciones automáticas de contratación** según temporada o picos de trabajo.
- Avatares IA para **formación continua y onboarding** (“nuevo camarero aprende el menú hablando con un asistente IA”).

Gestión de Personal: Futuro Inmediato

Impacto:

Horas extra ↓ 30%

Satisfacción equipo ↑ 20%

Rotación ↓ 15%

Gestión de Personal: Futuro Inmediato

Robots de cocina – Flippy, el robot de Miso Robotics





MARKETING & CRM

COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Marketing, Comunicación y Comercialización

Como lo hemos hecho

- Tirar de memoria, fichas o dietarios donde apuntar siempre las preferencias del cliente, donde prefiere sentarse, que vino le gusta...
- Anuncios en medios, equipo de futbol del barrio, personalización de cerillas, boligrafo, tarjetas, postales...
- Contestar manualmente a las reseñas o no contestar.

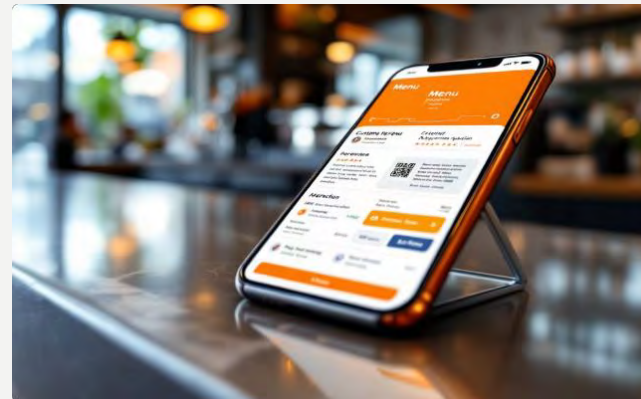
Marketing, Comunicación y Comercialización

Recordar al Cliente Sin Ser Invasivo



CRM Inteligente

Identifica preferencias, analiza frecuencia de visitas, centraliza pedidos y automatiza campañas por WhatsApp y email



Presencia Digital

Google Business actualizado, respuestas a opiniones, menús digitales con QR, pagos integrados para subir ticket. Gestión reseñas, incremento puntuación.



Fidelización

Programas de puntos, ofertas personalizadas, recordatorios de cumpleaños, segmentación por comportamiento, eventos exclusivos

Marketing, Comunicación y Comercialización: Presente

- **ChatGPT / Jasper / Copy.ai**: generación automática de publicaciones, newsletters o textos para redes con tono adaptado.
- **Canva Magic Write** crea carteles y menús con IA en minutos.
- **SevenRooms AI CRM**: analiza quién repite, cuánto gasta y propone enviar ofertas personalizadas.
- **WhatsApp + ChatGPT** (vía Zapier o Make): responder reservas, dudas o promociones automáticamente.
- **SevenRooms, CoverManager-Zenchef** o **Makro Dish** ofrecen web sin comisiones, reservas directas, pedidos take-away y presencia optimizada en Google.

Marketing, Comunicación y Comercialización: Presente

"Antes: '¿Cómo se llamaba la de la mesa 12 que pedía godello?'.
Ahora: **lo sabe el CRM y ya tiene un mensaje para volver el jueves.**"

- El ticket medio puede subir entre **5-12% con menús digitales** y upsells contextuales.

Marketing, Comunicación y Comercialización: Presente

– PAGOS –



El cliente **paga mediante un QR** que hay en su ticket **sin necesidad de esperar al camarero**. Con ese mismo QR puede dejar **una reseña**.

Marketing, Comunicación y Comercialización: Futuro Inmediato

- Personalización **1:1: IA** que **sugiere ofertas y platos según comportamiento del cliente** (“Si te gustó el lechazo, prueba nuestro cochinillo”).
- Publicidad generada automáticamente (**GPT-Ads + imagen + vídeo**).
- Integración **CRM–voz–redes**: “tu restaurante te habla”.

Marketing, Comunicación y Comercialización: Futuro Inmediato

Impacto:

Ticket medio ↑ 10–15%

Clientes recurrentes ↑ 25%

Marketing, Comunicación y Comercialización: Futuro Inmediato

– CARTAS –



Cartas digitales con IA que **resolverán todas las dudas de los clientes en cuanto a ingredientes, tiempos de ejecución, cantidades...**

GESTIÓN DE TU NEGOCIO

ANALÍTICAS

Gestiona tu negocio: De la Intuición a los Datos en Tiempo Real

Siglo XX vs Siglo XXI

Antes: Tus decisiones se basaban en intuición, sin datos estructurados ni visión clara del negocio.

Ahora: Informes visuales de ventas, rotaciones, productividad, márgenes y datos de cliente en tiempo real con herramientas digitales.



Gestiona tu negocio: Presente

- **Prezo AI OCR**: detecta variaciones de precios y crea reportes automáticos.
- **Choco + IA** de sugerencias: propone sustitutos de productos fuera de stock.
- **Google Sheets + ChatGPT**: "Dime qué productos subieron más de precio este mes y qué proveedor fue más rentable."

La diferencia entre gestionar por sensación y gestionar con datos es la diferencia entre sobrevivir y crecer. Los márgenes cada vez son más reducidos

Gestiona tu negocio: Presente

Información y conocimiento sobre el cliente

Ventas por Turno

Identifica picos y valles para optimizar personal y compras

Rotación de Mesa

Mide tiempos reales y ajusta para aumentar ingresos por servicio

Platos Estrella

Detecta qué productos generan más margen y cuáles debes impulsar

Satisfacción Cliente

Cruza opiniones con ventas para entender qué funciona de verdad

Los números no mienten, y hoy puedes tenerlos en tu bolsillo.

Gestiona tu negocio: Futuro Inmediato

- Modelos de “**restaurante digital gemelo**” (Digital Twin): **simulan escenarios** —“¿Qué pasa si subo precios un 5% o cierro lunes?”—
- IA generativa para **planificación estratégica** (expansión, franquicia, nuevos menús).
- **Asistentes vocales integrados con TPV**: “Alexa, ¿cuál fue mi margen ayer?”

Impacto:

Decisiones basadas en datos ↑ 60% / Errores operativos ↓ 40%

Gestiona tu negocio: Futuro Inmediato

Impacto:

Decisiones basadas en datos ↑ 60%

Errores operativos ↓ 40%

¿NOS DIGITALIZAMOS?

 CoverManager  thefork
BRISTOL

 OpenTable  OpenTable

 SevenRooms  restoo

 lightspeed **GLOP**

 HIOPOS **Revo Xef**

 SumUp  Sunday

 Gstock  Apicbase

 MarketMan  WISK

 EASYPOS  Stokker

 MAPAL  Deepucy

 Factorial HR  oeame HR

 typsy  bamboHR

haddock

 tspoonlab

 ágora | premium partner

 Ptanday  DEPUTY

 MAPAL  Factorial HR
Wir verbinden Sie

 Bizneo TIME  QUINYX

 Humanity  Quinyx

 mailchimp  Honei

Google Business Profile

 an | open Loyalty

¿Porque digitalizarnos?

“Digitalizar para tener **datos** sobre los cuales poder **decidir mejor y automatizar tareas repetitivas y de poco valor**, para **liberar a los equipos** (activo más valioso) para que realicen tareas de vitales y diferenciadoras, como el **trato y servicio al cliente** o tareas creativas.”

Podéis ser el nuevo Referente en Restauración Digital

Eficiencia & sostenibilidad

"La diferencia no es solo optimizar.
Es liberar, tiempo, recursos y humanidad.
Es volver a disfrutar de lo que haces."

Comienza tu transformación

Muchas gracias

@diarigastronomic
@gabrielbartramacc

@taller_sapiens
www.TallerSapiens.com

