



GUÍA POR SECTOR · HOSTELERÍA

Diez criterios para elegir el programa de tu restaurante o bar

Y cómo comprobarlos antes de contratar.
Guía del equipo de BAI Business para restaurantes, bares y cafeterías pequeños y medianos.

Para qué sirve esta guía

Un restaurante pequeño vive del servicio de cada día: llenar las mesas, cobrar sin errores y que lo que se compra se convierta en margen. Las herramientas digitales ya están en casi todos los locales, pero no siempre rinden: el 73 % de los restauradores encuestados estima que las que usa le ahorran menos de la mitad de su trabajo diario. Fuente: TheFork y Toluna, Retos y desafíos de la restauración en España, 615 profesionales, 2026-10-10

Un programa mal elegido se nota cada noche de viernes, con el local lleno. Esta lista te permite comparar cualquier programa, el nuestro incluido, con pruebas que haces tú en una tarde y sin fiarte de lo que diga la demostración.

Cómo usarla

1. Elige dos o tres programas que quieras comparar.
2. Prepara datos de prueba iguales para todos: cuatro mesas, una carta corta con dos platos que lleven alérgenos, tres ingredientes con su proveedor, un camarero, un cocinero y un cliente con una reserva.
3. Haz las pruebas de cada criterio en el mismo orden en todos los programas y con una prueba gratuita, no con la demostración del vendedor.
4. Anota el resultado en la tabla de la página final: cumple, en parte o no cumple.
5. Descarta primero a quien falle en los criterios 4 y 10: son los que no se arreglan después. Los números N1 a N5 remiten a la sección de normativa.

1

Reservas sin libro de papel y sin perder mesas

QUÉ EXIGIR.

Las reservas se toman desde tu web, tu ficha de Google, tus redes y por mensaje, y todas caen en la misma agenda. El cliente solo ve las horas libres de verdad, reserva sin crear una cuenta, recibe confirmación y recordatorio, y puede cambiar o cancelar desde un enlace. Quien no se presenta queda marcado en su historial.

CÓMO COMPROBARLO.

Reserva la misma hora desde dos móviles a la vez: solo uno debe conseguirla. Cancela desde el enlace de la confirmación y mira que la mesa vuelve a quedar libre. Marca una reserva como no presentada y abre la ficha del cliente.

SEÑAL DE ALARMA.

El programa se queda con las reservas de tu propio canal como si fueran tuyas, no hay recordatorio, o la reserva por teléfono se apunta en otro sitio.

2 Carta digital al día, con los alérgenos de cada plato

QUÉ EXIGIR.

Cambias un precio o un plato en un solo sitio y se actualiza en la web y en el código QR de la mesa. Cada plato lleva sus alérgenos marcados por ti y visibles para el cliente antes de pedir (N1). La carta se ve bien en el móvil y en el idioma del cliente.

CÓMO COMPROBARLO.

Cambia el precio de un plato y marca un alérgeno en otro. Cuenta cuánto tarda en reflejarse en la web y en el QR. Pide desde el móvil y comprueba si el alérgeno sale en la carta, en la comanda y en la cuenta.

SEÑAL DE ALARMA.

La carta es un PDF que subes a mano, los alérgenos son un texto libre que se puede olvidar, o solo aparecen en la carta y no en la comanda.

3 Caja de sala y pantalla de cocina

QUÉ EXIGIR.

Plano de sala con sus mesas, comanda con puntos, extras y lo que se quita, y envío al momento a cocina por pantalla o impresora. Cuenta por mesa que se puede dividir, cobro en efectivo, tarjeta y contactless, y un cierre de caja que calcula la diferencia. Cada invitación, devolución o descuento queda con su motivo y con quién lo hizo, y cada persona ve solo lo suyo.

CÓMO COMPROBARLO.

Simula un servicio con tus cuatro mesas: una cuenta dividida entre tres, una devolución, una invitación y un cierre de caja. Pregunta qué aparatos necesitas y si valen los móviles y tabletas que ya tienes. Entra como camarero y mira si ves las facturas.

SEÑAL DE ALARMA.

Exige comprar un terminal propio sin lista de precios por escrito, las anulaciones no dejan rastro, o la cocina recibe la comanda con retraso en la prueba.

4 Facturación en regla al cobrar cada mesa

QUÉ EXIGIR.

Al cobrar sale la factura simplificada y el programa cumple el sistema de facturación verificable que exige la norma, con una fecha de adaptación por escrito (N2). Los tickets no se pueden borrar sin dejar registro.

CÓMO COMPROBARLO.

Cobra una mesa de prueba y descarga el ticket y la factura. Pregunta por escrito qué fecha tiene el proveedor para adaptarse y qué cambia para ti. Intenta borrar un cobro ya cerrado.

SEÑAL DE ALARMA.

"Ya lo adaptaremos" sin fecha, un cobro cerrado que se puede borrar sin rastro, o la factura simplificada en otra aplicación que hay que cuadrar a mano.

5 Pedidos propios sin intermediarios

QUÉ EXIGIR.

El cliente pide desde la mesa con un código QR, desde tu web o en el local, para llevar o a domicilio, y el pedido va a cocina y a la cuenta como si lo hubiera apuntado un camarero. Los pedidos de las plataformas de reparto que sigas usando entran por el mismo sitio. Casi la mitad de los locales encuestados dice que su caja no gestiona pedidos online ni desde el móvil. Fuente: Thinktur y ConectadHos, Estudio de digitalización de la hostelería en España 2024, 1.827 respuestas, 2026-10-10

CÓMO COMPROBARLO.

Escanea el QR de una mesa de prueba y haz un pedido desde tu móvil. Comprueba que llega a cocina, que se suma a la cuenta de esa mesa y que se cobra con tus formas de pago. Haz otro pedido para llevar desde la web.

SEÑAL DE ALARMA.

Los pedidos llegan a una tableta aparte que hay que teclear en la caja, o un cliente puede pedir en nombre de otra mesa sin que nadie lo acepte.

6 Escandallos, stock e informes que sirvan para decidir

QUÉ EXIGIR.

Cada plato tiene su receta, con lo que se pierde al prepararlo, y sabes cuánto cuesta y cuánto deja. Cada albarán suma al stock, cada venta descuenta los ingredientes y las mermas se apuntan con su motivo. Avisa cuando algo se va a acabar y permite pedir al proveedor desde el mismo sitio. Los informes dicen qué platos y qué horas dan más margen, no solo cuánto se vendió.

CÓMO COMPROBARLO.

Da de alta tres ingredientes y un plato con receta. Entra un albarán, vende dos platos y mira cómo queda el stock y el coste del plato. Apunta una merma. Pide el informe de margen por plato.

SEÑAL DE ALARMA.

El escandallo vive en una hoja de cálculo aparte, el stock solo se corrige a mano en el inventario, o los informes enseñan ventas pero no margen.

7 Clientes que vuelven, solo con su permiso

QUÉ EXIGIR.

Una ficha por cliente con sus visitas, sus alergias o preferencias y su historial de reservas, que se alimenta sola desde la reserva y el pedido. Los avisos y las promociones salen solo a quien dio su permiso, con una forma sencilla de darse de baja (N4).

CÓMO COMPROBARLO.

Haz una reserva y un pedido con el mismo cliente de prueba y abre su ficha: ¿están las dos cosas? Envía una campaña de prueba y comprueba a quién llega y si lleva el enlace para darse de baja.

SEÑAL DE ALARMA.

La lista de clientes se copia a mano, la campaña sale a todos sin distinguir el permiso, o los datos de una reserva no llegan a la ficha.

8 Teléfono y mensajes atendidos sin estar pendiente

QUÉ EXIGIR.

Alguien o algo contesta llamadas y mensajes con el local lleno o cerrado, toma la reserva, responde lo habitual (horario, carta, cómo llegar) y todo queda escrito en la ficha del cliente.

CÓMO COMPROBARLO.

Escribe y llama en plena hora punta y de madrugada. Anota cuánto tarda, qué dice, si deja claro que es un asistente y si la conversación aparece luego en la ficha.

SEÑAL DE ALARMA.

Solo avisa de que te llamarán, la reserva que toma no llega a la agenda, o contesta con información que no es de tu carta.

9 Equipo: turnos y registro de jornada

QUÉ EXIGIR.

Cada persona ficha entrada, pausas y salida, ves en directo quién está trabajando y un olvido se corrige dejando anotados quién lo cambió, la hora original y el motivo. El registro diario se descarga para guardarlo y mostrarlo (N3). Cada persona ve solo lo suyo.

CÓMO COMPROBARLO.

Ficha como camarero, corrige un olvido como responsable y descarga el registro: ¿aparece la hora original y quién hizo el cambio? Intenta que el camarero cambie su propio fichaje.

SEÑAL DE ALARMA.

El empleado puede editar sus fichajes sin rastro, el registro no se puede descargar, o hay que pasarlo a mano a otra hoja.

10 Datos protegidos, contrato claro y salida

QUÉ EXIGIR.

El proveedor firma contigo un contrato de encargo del tratamiento y protege los datos de clientes y empleados (N5). Puedes exportar todo (carta, clientes, historial, recetas, ventas) en un formato abierto. Las condiciones de baja están por escrito y el coste anual se calcula con tu número real de locales, usuarios y cobros, con lo que se cobra aparte listado.

CÓMO COMPROBARLO.

Pide el contrato de encargo antes de la prueba. Pide una exportación completa durante la prueba y ábrela en una hoja de cálculo. Pide por escrito el coste anual con tus cifras reales y qué pasa con tus datos si te vas.

SEÑAL DE ALARMA.

No ofrece contrato de encargo, la exportación es "bajo petición" y sin plazo, o hay comisiones por cada cobro o reserva que no aparecen en la oferta.

Tabla para imprimir

CRITERIO	LO PRUEBO CON	CUMPLE	EN PARTE	NO CUMPLE
1. Reservas	Misma hora desde dos móviles	☐	☐	☐
2. Carta y alérgenos	Cambio de precio y alérgeno marcado	☐	☐	☐
3. Caja de sala y cocina	Servicio simulado de cuatro mesas	☐	☐	☐
4. Facturación en regla	Cobro de prueba y fecha de adaptación	☐	☐	☐
5. Pedidos propios	Pedido desde el QR y desde la web	☐	☐	☐
6. Escandallos, stock e informes	Albarán, ventas y merma	☐	☐	☐
7. Clientes que vuelven	Reserva y pedido del mismo cliente	☐	☐	☐
8. Teléfono y mensajes	Llamada en hora punta y de madrugada	☐	☐	☐
9. Equipo y registro de jornada	Fichaje corregido y descarga	☐	☐	☐
10. Datos, contrato y salida	Contrato de encargo y exportación	☐	☐	☐

Normativa española

Textos leídos en las fuentes oficiales el día de la revisión. Fuente: BOE y Agencia Tributaria, 2026-10-10 Una norma cambia: antes de decidir, comprueba la versión vigente. Esto no es asesoramiento jurídico.

- **N1. Alérgenos en alimentos sin envasar.** Los alimentos que se presentan sin envasar al consumidor final, como los platos de un local, deben indicar las sustancias que causan alergias o intolerancias del anexo II del Reglamento (UE) 1169/2011 (Real Decreto 126/2015, artículo 4.1.b). Esa información puede darse de forma oral solo si se suministra fácilmente antes de acabar la compra, está registrada por escrito o de forma electrónica en el establecimiento y es accesible para el personal, las autoridades y los consumidores, y se indica dónde está disponible (artículo 6.5). Fuente: BOE, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-2293>, 2026-10-10
- **N2. Facturación verificable.** Las entidades que presentan el Impuesto sobre Sociedades deben tener adaptados sus sistemas de facturación antes del 1 de enero de 2027 y el resto de obligados antes del 1 de julio de 2027. Fuente: Agencia Tributaria, nota informativa sobre la ampliación del plazo, <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/iva/sistemas-informaticos-facturacion-verifactu/nota-informativa-ampliacion-plazo-adaptacion-facturacion.html>, 2026-10-10 La prensa especializada informa de que Hacienda ha comunicado un aplazamiento a octubre de 2028 que aún debe trasladarse a una norma; la nota de la Agencia Tributaria leída el mismo día mantiene las dos fechas anteriores. Fuente: www.whatsnew.com, <https://www.whatsnew.com/2026/10/06/hacienda-verifactu-octubre-2028-aplazamiento-factura-electronica-2026/>, 2026-10-10
- **N3. Registro de jornada.** La empresa garantiza el registro diario de jornada, con el horario concreto de inicio y fin de cada persona trabajadora; lo conserva cuatro años a disposición de las personas trabajadoras, sus representantes y la Inspección de Trabajo (Estatuto de los Trabajadores, artículo 34.9, texto consolidado). Fuente: BOE, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>, 2026-10-10
- **N4. Avisos comerciales por medios electrónicos.** Se prohíbe enviar comunicaciones publicitarias por correo electrónico o medio equivalente si el destinatario no las ha solicitado o autorizado antes; hay una excepción para clientes con relación contractual previa y productos similares, con derecho a oponerse en cada envío (Ley 34/2002, artículo 21). Fuente: BOE, <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>, 2026-10-10
- **N5. Protección de datos.** La seguridad del tratamiento incluye medidas como el cifrado y la seudonimización (artículo 32); el tratamiento por un proveedor se rige por un contrato de encargo (artículo 28); los datos no se conservan más tiempo del necesario para sus fines (artículo 5.1.e) (Reglamento (UE) 2016/679). Fuente: BOE, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2016-80807>, 2026-10-10

Método

Cada norma se leyó en el texto oficial el día de la revisión y la fecha acompaña a cada cita. Las dos cifras de encuestas son de percepción: la de TheFork y Toluna la elabora una empresa que vende un sistema de reservas, y la de Thinktur y ConectadHos recoge bares, cafeterías, restaurantes, alojamiento y ocio sin separar por tipo de local; ninguna es una medición del mercado. Los criterios salen de lo que los hosteleros dicen que necesitan y de lo que piden las normas citadas. Ninguna herramienta, la nuestra incluida, está puntuada aquí: la puntuación la haces tú con tus pruebas.

Qué hace BAI por un restaurante, y qué no

BAI Business publica esta guía y es una de las herramientas que puedes comparar. BAI es una plataforma de gestión para autónomos y pymes: CRM, web, visibilidad en Google, recepcionista con IA, citas, facturación y equipo en un solo sitio.

Para un restaurante o bar, según sus fichas de solución:

- Páginas de reserva con horas libres reales, confirmación, recordatorio y marca de no presentado (criterio 1).
- Caja de sala con plano de mesas, comanda a la pantalla de cocina o impresa, cuenta por mesa y cierre de caja con su diferencia; funciona con móviles y tabletas que ya tengas (criterio 3).
- Carta con código QR y pedidos desde la mesa, el local o tu web, que entran en cocina y en la cuenta (criterios 2 y 5).
- Escandallos y stock con recetas, albaranes y mermas (criterio 6).
- Ficha de cliente alimentada por reservas y pedidos (criterio 7).
- Recepcionista que atiende llamadas y mensajes (criterio 8) y fichaje del equipo con registro descargable (criterio 9).

Lo que BAI no hace por ti: los alérgenos de cada plato los marcas tú y BAI los enseña con lo que marques; cumplir con la información de alérgenos de tu local sigue siendo responsabilidad tuya. La fecha de adaptación de la facturación y el contrato de encargo los puedes pedir por escrito en la llamada.

En la llamada de 25 minutos pasamos esta misma lista por BAI contigo, con tus datos. Es gratis y sin compromiso. Si otro programa cumple mejor los diez criterios para tu local, esta guía te sirve igual para elegirlo.