

DICCIONARIO DE LA GESTIÓN DE RESTAURANTES

2024



Índice

La profesionalización del sector es ahora o nunca...

Óscar Carrión

Director de Gastrouni

3

...Y el momento es ahora

Nicolás Ayela

Director de APS Hotelería

4

Agradecimientos

Hosteleros, sin vosotros esto no sería posible

5

Introducción

Diccionario de la Gestión de Restaurantes

6

Diccionario

Glosario de términos

7

65 **Staff**



LA PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR ES AHORA O NUNCA...

Óscar Carrión

Director de Gastrouni

La restauración ya no es cosa de aficionados. Además, para sobrevivir en los nuevos escenarios que se avecinan, es urgente que los empresarios y directivos de nuestro sector comanden las empresas con criterios profesionales y basados en una gestión empresarial moderna.

Los cuatro objetivos prioritarios que debe entonar todo directivo para estos tiempos son: el exhaustivo control económico-financiero, el ajuste de las operativas diarias del negocio, la apertura de nuevas líneas de actividad y la digitalización de todas las áreas de la empresa.

En Gastrouni, tras cerca de 15 años trabajando por y para la profesionalización del sector, hemos creado una doctrina aplicada a la gestión empresarial de los negocios de restauración. Junto a una metodología docente totalmente adaptada a los profesionales de la industria, ha permitido que podamos desarrollar este proyecto que te presentamos.

Con este documento, elaborado entre Gastrouni y APS Hostelería, queremos facilitarte una herrami-

enta de trabajo para que comprendas, asimiles e introduces en tu vocabulario la terminología específica en la gestión de restaurantes que utilizamos en nuestros programas formativos.

Hemos recopilado muchos de los términos más usados para su fácil comprensión, y esperamos que sirva para descubrir cuántas cosas hay por saber y por poner en marcha para que nuestra industria sea mucho más sólida y esté mejor preparada para los retos a los que nos enfrentamos.

El "Diccionario de la Gestión de Restaurantes" es un trabajo coral en el que han participado y colaborado más de 100 profesionales y entre todos ellos quiero destacar al profesor Nicolás Ayela, así como a su equipo de APS Hostelería. Su aportación a la creación de este método docente ha sido capital, y aprovecho la ocasión para agradecerle su impulso y apoyo en esta aventura.

Espero que disfrutes con la lectura de este documento, y que te sirva de ayuda en tu día a día.



...Y EL MOMENTO ES AHORA

Nicolás Ayela

Director de APS Hostelería

Para seguir siendo líderes en el sector necesitamos herramientas y recursos que nos permitan dar el salto: pasar de ser grandes hosteleros y/o restauradores, a ser grandes empresarios.

Damos magníficamente de comer y servimos con verdadera hospitalidad; nos dedicamos a ello, faltaría más. Lo llevamos en el ADN. Si debemos hacernos alguna crítica -siempre constructiva-, es la de dar ese pequeño salto cualitativo en la gestión.

El análisis permanente de resultados y la implantación de manuales de procedimientos que nos garanticen la excelencia en el servicio han de formar parte de nuestro día a día profesional.

Cualquier iniciativa que nos ayude a ser mejores, será bienvenida. Esta vez Gastrouni nos invita a participar en este "Diccionario de la Gestión de Restaurantes" y aportar nuestro granito de arena.

Este documento, de fácil lectura y sin ánimo

de convertirse en un trabajo de investigación académicamente -y políticamente- correcto, se presenta como un glosario de términos que puede ayudarnos a situarnos en este nuevo entorno.

Son muchos los retos que nos esperan y probablemente este sea el mejor momento para tomar decisiones estratégicamente importantes para nuestros locales: estandarizar procesos, empezar con la cuenta de explotación, controlar los gastos variables como única solución para salvar los altibajos de la demanda, iniciar una nueva línea de negocio como el delivery o invertir en formación de calidad.

Y a veces todo comienza con la simple lectura de un documento o de un artículo que llega a tus manos. Por eso espero que éste sea ese documento que haga "clic" en tu cabeza y te obligue a dar un paso más hacia la profesionalización de tu empresa.



HOSTELEROS, SIN VOSOTROS ESTO NO SERÍA POSIBLE

Desde Gastrouni y APS Hostelería queremos dedicar este documento a todos aquellos profesionales que forman parte de la industria turística y, en especial, a las personas que trabajan en la hostelería y restauración. Los últimos meses no han sido los mejores para el sector, pero estamos convencidos de que lograremos salir de esta más fuertes que nunca. Va por vosotros.

Gastrouni y APS Hostelería

A-Z



INTRODUCCIÓN

Gracias por descargar el **"Diccionario de la Gestión de Restaurantes"** que hemos elaborado desde **Gastrouni** junto a **APS Hostelería**, y con el que esperamos que te ayude a mejorar tus competencias profesionales.

Este documento está pensado desde un punto de vista operativo, práctico y realista, ordenado alfabéticamente e incluyendo términos adaptados del inglés y traducciones en español de los mismos; por lo que no encontrarás en él complicadas explicaciones teóricas, ni tampoco pretende sentar cátedra de ningún tipo. Nuestro consejo es que lo leas con la mente abierta.



→ 4ª GAMA

- La 4R gama en cocina es la materia prima que evita procesos de manipulación, como la limpieza o corte, y que normalmente se sirve congelada y porcionada, pero que no puede servirse directamente al cliente.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ 5ª GAMA

La 5R gama en cocina son todas aquellas elaboraciones o platos ya prácticamente terminados o terminados del todo listos para calentar, ensamblar y consumir.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

A.

→ A&B

Siglas en español del concepto F&B, es decir, "alimentación y bebidas".

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ ABC (Método)

Es una forma evolucionada del Principio de Pareto, donde se clasifican los artículos en 3 categorías para darles prioridad. Categoría A: el 20% de los artículos que representan el 80% de las salidas. Categoría B: el 30% de los artículos que generan el 15% de las salidas. Categoría C: el 50% de los artículos que mueven solo el 5% de las salidas.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ ACTIVO

Representa la estructura económica de la empresa, compuesta por bienes y otros activos líquidos (dinero).

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ AGENTES EXTERNOS

Son los elementos del entorno externo y a los que la empresa no tiene control sobre cómo se formarán los mismos; representan oportunidades o amenazas para la empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

A.

→ **AGREGADORES**

Término que se utiliza para referirse a las empresas tecnológicas que facilitan el servicio de delivery entre clientes y restaurantes a través de aplicaciones móviles. Un ejemplo de ello pueden ser Deliveroo, Just Eat, Glovo, Uber Eats, etc.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **ALBARÁN**

Documento emitido por el proveedor al entregar su mercancía. El receptor de la mercancía debe firmarlo para dar constancia de que la ha recibido correctamente.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **AMORTIZACIÓN**

Deterioro anual de un bien que forma parte de la inversión de una empresa.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **APLICANT**

Término anglosajón que se utiliza para nombrar al candidato a un puesto de trabajo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **APP**

Acortamiento del término inglés "application" que hace referencia al programa informático que se utiliza en un dispositivo tecnológico para que el usuario pueda realizar tareas, actividades o funciones de forma útil.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **APPCC**

Siglas de "Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control" (HACCP, en inglés). Es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria, de forma lógica y objetiva.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

A.

→ ARQUEO DE CAJA

Término que hace referencia al análisis, recuento y comprobación de dinero de un local, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ ASESOR

Término que se utiliza para mencionar a un consejero externo a la empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

B.

→ B2B (Business-to-Business)

Hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas, es decir, a aquellas que típicamente se establecen entre un fabricante y el distribuidor de un producto, o entre un distribuidor y un comercio minorista. Por ejemplo: Una fábrica de pizzas que hace pizzas para enviar directamente a supermercados o restaurantes, pero que no las vende directamente al cliente para que las cocinen en su casa.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - DELIVERY

→ B2C (Business-to-Consumer)

Se refiere a cuando un negocio destina su producto o servicio al cliente individual (no a una empresa) como parte final del ciclo productivo. Por ejemplo: Una fábrica de pizzas que hace pizzas para enviar directamente a clientes en sus casas, pero no las vende a empresas para que las vendan en sus supermercados.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - DELIVERY

→ BACK OFFICE

En la gestión empresarial es el conjunto de actividades de apoyo y gestión del negocio que no tienen contacto directo con el cliente.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - DELIVERY

→ BAI

Siglas que significan "Beneficio Antes de Impuestos".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

B.

→ BAI

Siglas que significan "Beneficio Antes del pago de los Intereses financieros e Impuestos".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ BALANCE DE SITUACIÓN

Representación de la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ BANNER

Término publicitario de origen inglés que hace referencia al anuncio gráfico diseñado para llamar la atención del cliente o usuario.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ BBDD

Siglas que hacen referencia al plural de "base de datos".

CATEGORÍAS: MARKETING

→ BLUE PRINT

Término anglosajón que hace referencia al diagrama donde se representan todos los elementos que intervienen en el servicio al cliente a través de interacciones entre clientes, empleados y sistemas.

CATEGORÍAS: DELIVERY - MARKETING - OPERACIONES

→ BRAINSTORMING

Término inglés que suele traducirse como "torbellino o tormenta de ideas" y que se utiliza para designar una técnica de grupo empleada en la investigación cualitativa; en el que se suelen reunir un pequeño grupo heterogéneo de 8-12 personas y a las que se les convoca para hallar ideas o soluciones nuevas sin ninguna restricción ni limitación.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

B.

→ BRAND AMBASSADOR

Definición del inglés traducida como "embajador de la marca". Se utiliza en marketing para referirse a las personas con cierto reconocimiento, credibilidad y confianza para promover y dar mayor visibilidad a una marca.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ BREAK EVEN

Se entiende como "break even" al punto de equilibrio de las cuentas de una empresa. En español se puede traducir como "punto muerto" o "umbral de rentabilidad" y hace referencia al punto en el que una empresa empieza a tener beneficios tras cubrir sus gastos fijos y variables.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES -DELIVERY

→ BRIEFING

Término originario de la palabra inglesa "brief", que significa "breve", es decir, lo que en español se podría llamar "resumen". En contexto, es la reunión previa al servicio que realiza el personal de sala, aunque en algunos caso también participa el de cocina, y con el que se revisan las reservas, el plan de trabajo, los puntos débiles y, sobre todo, se hace hincapié en lo que interesa vender.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ BRUNCH

Acrónimo de la unión de dos palabras inglesas: breakfast (desayuno) y lunch (comida). En un contexto hostelero, esta comida se sirve habitualmente los domingos y días festivos, entre las 10.00 y las 16.00 horas, y se compone de frutas, cereales, ensaladas, tostadas, crepes, bollería dulce y salada, incluso algún plato más elaborado y contundente, acompañados por bebidas o cócteles de baja graduación alcohólica.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ BUMPER ADS

En la publicidad que se realiza en Youtube, término que se utiliza para referirse al anuncio que el usuario tiene que visualizar obligatoriamente durante 6 segundos.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ BUNDLING

Cuando se agrupan varios productos o servicios en un paquete o bundle con el fin de que suponga una transacción de mayor valor percibido para el cliente y económico para la empresa.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY



EXPERTO EN DIRECCIÓN DE SALA

Modalidad Presencial y Online



GASTROUNI
gastronomía y universidad



B.

→ BUSSINESS MODEL CANVAS

Representación gráfica, estructurada en 9 elementos que cubren las áreas principales de una empresa (clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica), que permite diseñar, ver y moldear un modelo de negocio en un folio.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ BUZONEO

Técnica de marketing offline con la que se elaboran, imprimen y reparten folletos físicos en la que aparece la oferta gastronómica, promociones y demás información útil del establecimiento para fomentar el consumo por parte del cliente a través del servicio a domicilio. Sistema tradicional de contactar con los vecinos de un barrio o ciudad mediante folletos o cartas que se introducen de manera legal en los buzones de las casas.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

C.

→ CANIBALIZAR

Canibalizar, en el lenguaje empresarial, se refiere a cuando un negocio, al realizar una actividad paralela a la principal, acaba perdiendo venta de esta última a la vez que incrementa la venta de la actividad secundaria.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ CAPITAL CIRCULANTE

También conocido como "fondo de maniobra", representa la parte del activo que cubre las deudas a corto plazo y parte de las deudas a largo plazo. Se le denomina "colchón de seguridad".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ CARENCIA

Término que se utiliza para referirse al periodo de tiempo en el que sólo se pagan intereses y no se amortiza capital, por ejemplo, en el pago de un préstamo.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ CASH FLOW

Concepto que hace referencia a la entrada y salida de dinero en un periodo determinado. También se le conoce como "tesorería".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

C.

→ CASUAL FOOD

El "Casual Food" se utiliza para referirse a los negocios que ofrecen comida rápida pero utilizando ingredientes de calidad, es decir, platos preparados rápidamente con alimentos saludables.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ CATERING

Servicio ofrecido por empresas especializadas que elaboran y trasladan los alimentos al lugar que disponga el cliente. En este servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio de cocineros, camareros y personal de limpieza posterior al evento.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CEO

Siglas en inglés que significan "Chief Executive Officer", en español se suele traducir como "Director Ejecutivo". Es el encargado de máxima autoridad en la gestión y dirección administrativa de una empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CHAT BOTS

Inteligencia artificial aplicada a las ventas, creando un asesor o vendedor digital que responde a las preguntas de un humano aplicando algoritmos para descifrar qué quiere el usuario humano y, en respuesta, ofrecerle soluciones.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ CHECK-LIST DE APERTURA

Documento que sirve de listado con todas las acciones que hay que realizar para la apertura y puesta en marcha de la cocina y la sala para el arranque del servicio.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CHECK-LIST DE CIERRE

Documento que sirve de listado con todas las acciones que hay que realizar para el cierre de la cocina y la sala después del servicio.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

C.

→ **CHEF EJECUTIVO**

Profesional que tiene un conocimiento extenso y experiencia dentro del sector y se encarga de crear e innovar platos que sus cocineros reproducirán, además de coordinarlos y llevar la gestión económica del departamento.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **CIFRA DE NEGOCIOS**

Son las ventas totales sin incluir los impuestos, como por ejemplo, el IVA en España.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **CLUSTERIZADO**

Del anglosajón "cluster" que significa "racimo". En contexto, se utiliza cuando encontramos una zona en la cual hay una alta densidad de establecimientos que realizan, por ejemplo, delivery en pocos metros cuadrados.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **CMI**

Siglas de "Cuadro de Mando Integral". Se trata de una herramienta de gestión que muestra, a la compañía y sus empleados, el grado de cumplimiento de la estrategia de la empresa.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **CNAE**

Codificación de la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria, en España) que clasifica nuestro negocio en una actividad económica concreta.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **COCINA DE ENSAMBLAJE**

Concepto que se utiliza para referirse a la preparación de platos, a partir de productos más o menos terminados (habitualmente de 5R y 4R gama), que facilitan el trabajo en el momento de realizar preparaciones mucho más elaboradas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

C.

→ **COMBO**

En el contexto hostelero, es la palabra que se utiliza cuando se agrupan una serie de elementos individuales en un mismo conjunto. El ejemplo más claro, el menú de mediodía de un restaurante o las promociones que utilizan los establecimientos de comida rápida agrupando varias unidades de su producto bajo un precio cerrado.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

→ **COMFORT FOOD**

Comida de confort en español. Es lo que llamaríamos cocina casera o cocina "de la abuela" en la cultura mediterránea.

CATEGORÍAS: OPERACIONES- DELIVERY

→ **COMMODITY**

Definimos commodity como todo bien que tiene valor o utilidad, y un muy bajo nivel de diferenciación o especialización. Pero esto no significa que todos aquellos bienes que no tengan diferenciación sean commodities, ya que, por ejemplo, el agua del mar, no es un commodity pues no tiene un valor o utilidad. Sin embargo, también nos referimos a que cuando el producto se populariza hasta el punto que se hace "indispensable" para la cotidianidad de la sociedad y que hace que apenas haya margen de diferenciación en su oferta, también sería un commodity. Un ejemplo de este último caso sería el teléfono móvil.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

→ **COMPENSACIÓN**

Indemnización económica por el esfuerzo o accidente a un/a empleado/a (por ejemplo, horas extraordinarias).

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

La comunicación ascendente ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

La comunicación descendente, de la gerencia a los empleados, se produce cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo a través de la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

C.

→ COMUNICACIÓN INTERNA

Canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CONTROL

Actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, que orienta a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CONTROL DE TEMPERATURA

Documento, a modo de plantilla, que se utiliza para el control de la temperatura de las neveras, cámaras, congeladores y mesas refrigeradas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ CONVENIO COLECTIVO (de trabajo)

Convenio entre la dirección y el personal de una empresa sobre las condiciones laborales.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ COOL

Aunque puede generar dudas con su traducción literal del inglés como "frío" o incluso se utiliza para hacer referencia a la persona que es capaz de mantener la tranquilidad, en este contexto se utiliza como descripción de algo que está de moda o que marca tendencia.

CATEGORÍAS: DELIVERY - MARKETING

→ COSTES

Término que se refiere al valor monetario de los gastos de las materias primas, equipos, suministros, servicios, mano de obra, productos, etc., que se utilizan para la creación del producto o servicio. Se trata de una cantidad que se registra como un gasto en los registros de contabilidad.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - MARKETING

C.

→ **CPM**

Abreviatura de "Coste por Mil" que es utilizado por los proveedores de internet, por ejemplo Google, para poner un precio a los banners publicitarios y cuyo precio se negocia por cada mil impresiones del anuncio.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **CRM**

Siglas con las que se conoce al Customer Relationship Management y que se utiliza, por un lado, como modelo de gestión empresarial basado en la satisfacción de los clientes; y, por otro, como sistema informático con el que se gestiona la relación con los clientes, la venta y el marketing.

CATEGORÍAS: DELIVERY - MARKETING

→ **CROSSELLING**

Término inglés que se traduce como "venta cruzada" y hace referencia a la táctica que utilizan las empresas para vender productos complementarios a los que en un principio el cliente estaba dispuesto a consumir. El objetivo es incrementar el gasto del cliente y el beneficio para la empresa.

CATEGORÍAS: MARKETING - OPERACIONES - DELIVERY

→ **CROWFUNDING**

Financiación que consiste en utilizar el capital de numerosos individuos a través pequeñas aportaciones, con contraprestaciones variadas (prototipos de lo que se está realizando, muestras, participaciones en la empresa, etc.)

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **CTA (Call to Action)**

Siglas en inglés de "Call to action", en español, "llamada a la acción". Es un botón o enlace que se coloca, por ejemplo, en una página web para atraer el tráfico de visitantes con la intención de que el usuario o visitante solicite información, deje un dato o un rastro que permita al administrador hacer un seguimiento de sus deseos o necesidades; y posteriormente convertirlos en clientes potenciales.

CATEGORÍAS: MARKETING

C.

→ **CUENTA DE EXPLOTACIÓN**

Documento contable que recoge la corriente de gastos e ingresos de una empresa durante un periodo determinado.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **CURRICULUM VITAE**

Documento donde se enumera y describe detalladamente la formación, experiencia y actividad profesional de una persona.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **CUSTOMER EXPERIENCE**

Concepto anglosajón que se utiliza para sumar todas las experiencias que una persona tiene sobre una compañía al relacionarse con ella de cualquier manera, tanto antes de ser su cliente como durante y después de la relación comercial entre cliente y empresa.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **CUSTOMER JOURNEY MAP**

Herramienta de Design Thinking que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa un cliente desde un punto a otro del servicio que ofrecemos.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **CUSTOMIZABLE**

Palabra adaptada del inglés "customize" que se puede traducir como personalizable o adaptable, siempre desde la acción que puede realizar el cliente.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

D.

→ **DAFO / FODA**

Siglas en español (FODA en inglés) que hacen referencia al método de estudio de un proyecto, empresa, escenario o persona que analiza sus cuestiones internas y externas, reflejado en una matriz cuadrada. En él se identifican 4 variables: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades; y sirve para diseñar las estrategias a llevar a cabo.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

D.

→ DARK KITCHEN

También conocida en español como "cocina fantasma", es un espacio en la que la estructura e infraestructura (contenedor y contenido) está enfocado al 100% a la venta para el envío a domicilio, tanto en su distribución, maquinaria, almacenes, etc. Este espacio no dispone de mesas, ni es un lugar donde se pueda servir el producto para degustar en su interior.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ DATA

Término inglés que se traduce como "los datos".

CATEGORÍAS: DELIVERY - MARKETING

→ DELIVERY

Forma abreviada de food delivery, que significa "envío de comida". Tiene el mismo significado que food delivery.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ DELIVERY CANVAS

Adaptación específica para delivery del Business Model Canvas.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ DELIVERY TIME

Se utiliza el "Delivery Time" para hacer referencia al tiempo que pasa desde que el negocio entrega el pedido a la persona que realiza la entrega (habitualmente un rider) y ésta llega al cliente.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ DESIGN THINKING

Término de origen inglés que significa tener un pensamiento de diseño para analizar algo (un problema), tal y como lo haría un diseñador, con la finalidad de encontrar una solución.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ DÍA HÁBIL

Todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

D.

→ DÍA LABORABLE

Es aquel día en que las empresas ofrecen sus servicios al público, suele ser de lunes a viernes, pero depende de cada negocio.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ DIAGRAMA DE FLUJO

Herramienta que divide un proceso en subprocesos o un procedimiento en diferentes puntos que ocurren desde que se inicia hasta que se termina. Suele usarse mucho en procesos industriales, que es de donde surge el uso de esta herramienta.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY - MARKETING

→ DIGITALIZACIÓN

Proceso empresarial que consiste en aplicar los datos y los recursos tecnológicos en la estrategia de un negocio, de forma que se generen nuevos procesos de trabajo enfocados a la automatización, innovación y a la mejora en la relación con y entre los empleados y agentes externos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY - MARKETING

→ DINÁMICA DE GRUPO

Análisis de la conducta de los grupos en su conjunto, de las variaciones de la conducta individual de las personas que los integran, de las relaciones entre grupos y del establecimiento de principios y técnicas que aumenten la eficacia de los grupos. Normalmente se utilizan en la selección de personal.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ DISPOSITIVO MÓVIL

Concepto que se utiliza para referirse a un objeto electrónico con comunicación exterior de ida y vuelta. Comúnmente son tabletas, smartphones, etc. Todos ellos permiten el uso de apps y transferir datos, así como recibirlos, para gestionar información a través de conexión a internet.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ DOWNSELLING

Técnica de marketing con la que, a partir de un artículo con un precio de anclaje alto, sugerimos otro producto más económico que el primero pero que siga dentro de nuestros objetivos de venta.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - MARKETING



EXPERTO EN DIRECCIÓN DE COCINA

Edición Presencial y Online



GASTROUNI
gastronomía y universidad

E.

→ E-COMMERCE

Término anglosajón que se utiliza para referirse a las plataformas de comercio electrónico.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ E-SPORTS

Videojuegos con base competitiva, que han convertido en sí la propia competición y torneos en un modelo de negocio que mueve miles de millones de euros al año.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ EBITD

Indicador financiero, acrónimo del inglés "earning before interest, taxes, depreciation and amortization", lo que se traduce como "beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones". Es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de deducir los gastos financieros.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ ECONOMÍA DE ESCALA

Principio económico por el cual cuanto mayor es la producción, se pueden ir abaratando los costes, tanto fijos como variables; al diluirse las ventas entre mejor coste logístico, mayor capacidad y eficiencia productiva, etc.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ EFECTIVO

El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ EFECTO WOW

Es un concepto relacionado con la experiencia del cliente ante los productos o servicios que ofrece una empresa. Se intenta crear una experiencia que sea sorprendente, positiva, y memorable, con el fin de que se comparta con potenciales clientes a través de diversos canales, tanto digitales como tradicionales, como el boca-oreja.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

E.

→ EMAIL MARKETING

Definición anglosajona que se utiliza como herramienta de marketing con la que se envía información por correo electrónico a un usuario que forma parte de una base de datos.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ EMBAJADORES

Personas o marcas que representan a otras. En marketing, un embajador es la persona que representa a una marca, producto o servicio.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ EMPRENDEDOR/A

Persona que crea una empresa o comienza una actividad empresarial.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ ENTREVISTA DE SELECCIÓN

Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ ERE (Expediente de regulación de empleo)

Proceso administrativo mediante el cual se modifican sustancialmente las condiciones de trabajo, o se finalizan las relaciones laborales de unos/as trabajadores/as.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ ERTE (Expediente de regulación temporal de empleo)

Proceso administrativo por el cual una empresa, por motivos justificados (económicos, técnicos, organizativos, producción, o por causas de fuerza mayor), decide suspender o reducir temporalmente los contratos de sus trabajadores.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

E.

→ ESCANDALLO

Término que se utiliza para, por medio de una plantilla, identificar el coste de un plato.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - GESTIÓN ECONÓMICA

→ ESTADÍSTICAS

Ciencia que reúne la información cuantitativa para organizarla, presentarla, analizar, e interpretar los datos numéricos con el fin de realizar una toma de decisiones.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ ESTRATEGIA

La administración estratégica involucra la formulación e implementación de los principales objetivos e iniciativas por los directivos de las compañías, con base en la consideración de los recursos y un asesoramiento de los ecosistemas en los que compete la compañía.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - MARKETING

→ EVALUACIÓN DE TAREAS

Evaluación analítica del comportamiento necesario para la realización de una tarea, que intenta identificar problemas, métodos óptimos de entrenamiento, formación y las capacidades requeridas para el desempeño de la misma.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

F.

→ F&B

Siglas de las palabras inglesas "food and beverage" y que se utilizan para referirse al departamento encargado de gestionar todo aquello relacionado con la comida y la bebida dentro de un complejo hotelero.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

F.

→ FACTOR DE CONVERSIÓN

Operación matemática para hacer cambios de unidades de la misma magnitud.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ FAST CASUAL

Es cocina casual en un restaurante con un plus en imagen y calidad, pero que reúne las características básicas de la operativa de la restauración fast food. Surge como respuesta al consumidor más exigente en la experiencia final, pero que sigue poseyendo una intención de gasto no mucho más alta que la que destinaria a un establecimiento de comida rápida.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ FAST FOOD

Concepto que significa "comida rápida" y que hace referencia a un estilo de alimentación donde la comida se prepara y se sirve rápidamente, sobre todo en establecimientos especializados.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ FEEDBACK

Término que significa "retroalimentación", que viene a ser la función de información que recibimos (o se nos devuelve) como resultado una acción que realizamos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FICHA DE PROVEEDOR

Documento donde aparecen los datos del proveedor y los alimentos que se le compran para poder pasar los pedidos y tener constancia de ellos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FICHA TÉCNICA

Descripción de la preparación y emplatado de un plato.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FIFO

Siglas en inglés que hacen referencia a "First in First out", que se puede traducir en español como "lo primero que entra en precio, es el primer precio en salir". Es una de las formas que existen de valorar las existencias de un almacén.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

F.

→ FINGER FOOD

Término que se utiliza para definir a la comida que se puede comer usando los dedos, sin necesidad de porcionarla previamente.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ FINIQUITO

Documento y acto por el que se ajustan las cuentas que tienen lugar como consecuencia de la finalización de una relación laboral o comercial.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FLAGSHIP

Término inglés que identifica al local que es el "buque insignia" de una marca, es decir, el restaurante que mejor transmite su imagen y que suele estar ubicado en una calle principal de las ciudades más importantes. Suelen ser locales de grandes cadenas y que, en ocasiones, se utiliza más como herramienta de marketing que como negocio rentable.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ FONDO DE GARANTÍA SALARIAL (FOGASA)

Organismo autónomo español adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que está constituido por aportaciones empresariales obligatorias que garantizan, en caso de crisis económica e insolvencia, el pago de salarios a los trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FONDO DE MANIOBRA

También conocido como "capital circulante", representa la parte del activo que cubre las deudas a corto plazo y parte de las deudas a largo plazo. Se le denomina "colchón de seguridad".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ FOOD COURT

Término anglosajón que se suele traducir como "agrupación de restaurantes" en los que existe un espacio común para sentarse y ofrece diferentes ofertas gastronómicas. Un ejemplo de ello los encontramos en centros comerciales, aeropuertos, grandes estaciones de tren, etc.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

F.

→ FOOD DELIVERY

Palabra anglosajona que significa "envío de comida". En este caso queda contextualizado como canal de ventas o modelo de negocio que se basa en esta forma de hacer llegar el producto al cliente.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ FOOD PORN

Concepto generado en redes sociales para definir el poder de atracción que tiene una buena imagen gastronómica.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ FOOD TRUCK

Término del inglés con el que se conoce a las furgonetas, aunque también pueden ser pequeños camiones o remolques, que preparan y sirven comida y ésta se vende directamente en la calle.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ FOODIE

Término del inglés con el que se etiqueta a la persona que, de forma amateur y no profesional, tiene un interés especial en el mundo gastronómico, así como en la preparación y consumo de comida, especialmente en restaurantes.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ FORMACIÓN

Todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ FRANQUICIA

Palabra que se utiliza para denominar a los establecimientos, habitualmente, de marcas comerciales importantes y que hace referencia a la concesión de derechos de explotación entre el franquiciador (dueño de la empresa) y el franquiciado (persona que quiere gestionar la marca), por un tiempo limitado, para que el segundo gestione comercialmente el nombre/marca; es decir, el sistema de producción y el producto, del primero.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - DELIVERY

G.

→ GASTO

Término que se utiliza para referirse a la salida de dinero necesaria para la generación de ingresos y que se repite varias veces a lo largo de un año o al menos una vez al año.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ GASTO FIJO

Es el gasto que tiene un negocio con independencia de la cifra de negocio.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ GASTO VARIABLE

Es el gasto que varía en la misma dirección que lo hacen los ingresos.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ GASTO DE PERSONAL

Suma de los sueldos de los empleados, más el coste para la empresa de los seguros sociales.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ GERENTE

Persona o conjunto de personas (gerencia) que se encargan de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ GESTIÓN

Consiste en asumir la responsabilidad de conducir la empresa (dentro de un marco de reglas, procedimientos, aspectos legales y éticos) hacia objetivos concretos y en tiempos específicos, planificando las actividades que se consideren necesarias, organizando los recursos disponibles, dirigiendo a las personas y controlando que lo planificado se vaya cumpliendo o adaptando a las realidades del mercado o contexto.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - MARKETING

G.

→ **GESTIÓN DE CRISIS**

Proceso mediante el cual una organización se enfrenta a un acontecimiento de importancia que podría generar daño a la organización, sus stakeholders o al público en general.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **GOOGLE**

Principal buscador online, creado en California en el año 1998, que representa el 97% de las búsquedas de información que se efectúan a nivel mundial.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **GOOGLE MY BUSINESS**

Herramienta gratuita de Google que pone a disposición de las empresas y los negocios para gestionar su presencia en internet y permite conectar con potenciales clientes a través del buscador de Google y del servicio de localización Google Maps.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **GRAB TO GO (Grab-to-Go, Grab-2-Go)**

Palabra anglosajona que significa "coger para llevar". Difiere del take away, en que la oferta está prediseñada y hay poca variedad de recetas, además de que la comida no suele estar recién hecha, por lo que está pensada para consumir fría o para recalentar en microondas o similares.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **GROWTH HACKING**

Término procedente del inglés que hace referencia a las técnicas de marketing utilizadas para adquirir y/u obtener el mayor número de usuarios o clientes al coste más bajo y en el menor tiempo posible. El término está muy enfocado en el contexto de las start-ups o empresas emergentes, sobre todo del sector tecnológico, cuyo modelo de negocio consiste en lanzar al mercado un producto mínimo viable pero con un presupuesto contenido.

CATEGORÍAS: MARKETING

G.

→ GUEST EXPERIENCE

La definición específica de Guest Experienceo Experiencia de huésped invitado, son todas las experiencias que el cliente experimenta con el restaurante. Y para ello, lo primero que hay que saber es qué valores queremos transmitir, qué nos diferencia de la competencia, cuáles son nuestros motivos y nuestro porqué.

CATEGORÍAS: MARKETING

H.

→ HASHTAG

Conjunto de caracteres precedidos por una almohadilla (#) que sirve para identificar o etiquetar un mensaje en la comunicación que se realiza de forma digital.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ HEALTHY FOOD

Concepto anglosajón con el que se conoce a la "comida saludable".

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

→ HIMACUS

Siglas que hacen referencia a los envases, especialmente en delivery: Hermético, Impactante, Manejable, Asequible, Corporativo, Útil, Sostenible.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ HIPSTER

El término "híster" nace de una subcultura de jóvenes bohemios de clase media-alta que se establecen por lo general en las civilizaciones o también en las comunidades que experimentan procesos de crecimiento inteligente y gentrificación.

CATEGORÍAS: MARKETING

CURSOS 100% ONLINE

EN GESTIÓN DE

RESTAURANTES



Operaciones



Gestión
Económica

Más info en

www.gastrouni.com 

H.

→ HUB

Es una palabra que se toma prestada del mundo informático, en el que se agrupan diferentes conexiones de dispositivos en un componente informático. Aplicado al sector empresarial, es donde se reúnen varias empresas o emprendedores, que, a pesar de estar enfocados en sectores diversos, colaboran para nutrirse entre sí de las ideas que aportan cada uno. En el food delivery, y más específicamente en el sector de las marcas virtuales, es donde se aglomeran varias marcas compartiendo un espacio digital o físico para realizar su actividad.

CATEGORÍAS: DELIVERY

I.

→ I+D

Innovación y Desarrollo o Investigación y Desarrollo. Suele ser un departamento o línea del negocio enfocada en mejorar el producto o productos de la marca mediante investigación y el uso de diversas metodologías con base científica en diversos campos.

CATEGORÍAS: DELIVERY - OPERACIONES

→ IFRAME

Es un objeto HTML que se incrusta o inserta en una página web a fin de prestar servicios o funcionalidades conectadas con bases de datos u otro tipo de servicios online, como pasarelas de pago.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ IFTTT

Conjunto de siglas de origen inglés que significan "If This, Then That", lo que se traduce al español como "Si ocurre esto, haz esto".

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ IN STREAM

En la publicidad que se realiza en Youtube, término que se utiliza para referirse al anuncio que paga la empresa cuando el usuario ve 30 segundos o hace clic en el anuncio sin "saltarlo".

CATEGORÍAS: MARKETING

I.

→ **INFLUENCER**

Personaje o marca influyente en el panorama digital, sobre todo las redes sociales, mediante los cuales se puede hacer publicidad de un producto, servicio o marca a través de las recomendaciones que realice esta figura. Sus comentarios o recomendaciones se convierten en tendencia en función de su peso en esos medios.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **INFORME**

Documento escrito en prosa informativa con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **INGENIERÍA DE MENÚS**

Método basado en el análisis propuesto por Boston Consulting Group para determinar la popularidad y la rentabilidad de cada plato.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - GESTIÓN ECONÓMICA

→ **INSTALACIONES DE COCINA**

Término que se utiliza para describir las instalaciones, el equipamiento, suelos, paredes, techos y demás material útil; plasmadas en un plano general y su distribución.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **INVENTARIO**

Listado ordenado de la valoración de todas las unidades (existencias) de alimentos y bebidas en un momento determinado. Es recomendable realizarlo, al menos, una vez al mes. Puede hacerse inventario de cualquier bien perteneciente a la empresa (menaje, vajilla, cubertería...)

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **INVERSIÓN**

Empleo de un capital en un negocio con el objeto de incrementarlo. Está representado por distintos bienes de la empresa que van a permanecer en ella más de un ejercicio económico.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

I.

→ **IPC (Índice de precios al consumo)**

Indicador que mide la variación de los precios de una cesta de bienes y servicios (conocido como "cesta de la compra") en un lugar concreto durante un determinado periodo de tiempo.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **IR (Índice de Rotura)**

Porcentaje de servicios sin poder cubrir durante un periodo concreto.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **IRPF**

Siglas de "Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas". Es un impuesto directo y progresivo, ya que grava la obtención directa de renta.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA- OPERACIONES

→ **IRS (Índice de Rotación de Stocks)**

Número de veces que el stock se ha renovado en el periodo de tiempo en que medimos las salidas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **IS**

Siglas de "Impuesto de Sociedades". Es un impuesto que grava los beneficios obtenidos por las sociedades y que posee varios tramos.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **IVA**

Siglas de "Impuesto sobre el Valor Añadido". Es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo por la transformación de bienes o la prestación de servicios. En hostelería, en España, actualmente es del 10%.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

K.

→ **KITCHEN MANAGER**

Figura profesional que se encarga de la gestión de una Dark Kitchen, similar a la del director de un restaurante.

CATEGORÍAS: DELIVERY

K.

→ KNOW HOW

Término de origen inglés, sin equivalente en castellano, aunque se puede traducir como "saber hacer", y representa al conjunto de conocimientos, técnicas, métodos y experiencia acumulados por una empresa o persona, que permite desarrollar con eficacia una actividad en su ámbito personal o profesional.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - MARKETING - DELIVERY

→ KPI

Son las siglas de Key Performance Indicator, en español indicador clave de rendimiento. Se utiliza como una medida del nivel de rendimiento de un proceso y está directamente relacionado con los objetivos fijados previamente (se suele expresar en valores porcentuales).

CATEGORÍAS: MARKETING

L.

→ LA NUBE

La nube, en contexto informativo, es un lugar donde se almacena toda la información de datos al que se tiene acceso 24/7 desde cualquier punto del planeta, siempre que se posea de una conexión a internet y el acceso a este lugar se realice a través de una dirección web.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ LAY OUT

Distribución de algo. En nuestro sector, puede ser de las mesas, de las partidas en cocina, la distribución del restaurante, etc.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ LEAD

El término "lead" se utiliza para referirnos a aquellos contactos que nos han proporcionado sus datos a través de un formulario físico o digital, principalmente, a cambio de un beneficio personal o propio. Estos contactos se consideran potenciales clientes de nuestros productos o servicios.

CATEGORÍAS: MARKETING

L.

→ **LEAN CANVAS**

Herramienta de visualización de modelos de negocio que aúna elementos del Business Model Canvas y del método Lean Startup.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LEAN STARTUP**

Metodología de negocios que aporta un marco de planificación y actuación de rápida acción y reacción.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LIDERAZGO**

Ejercicio de las cualidades de líder. Conlleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para cambiarlo de cara a conseguir los objetivos de la organización.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **LIFO**

Siglas en inglés que hacen referencia a "Last in, Last out", que se puede traducir al español como "el precio de salida es igual al precio de los artículos que entraron en último lugar". Se trata de una forma de valorar las existencias de un almacén.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **LÍNEA DE CRÉDITO**

Cantidad de dinero que permite a un banco cobrar de una persona o empresa unos intereses; normalmente, por la cantidad dispuesta y otros por la cantidad disponible.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **LÍNEA DE NEGOCIO**

Hace referencia a los diferentes productos o servicios que vende u ofrece un negocio, los cuales están ligados entre sí por ser muy similares a la actividad principal. Nuevas líneas de negocio podrían ser "vender hamburguesas y comenzar a vender tacos" o "vender hamburguesas y comenzar a vender tupper de comida saludable".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - DELIVERY

L.

→ **LINK**

Término del inglés que significa "enlace"; se utiliza de forma natural para referirse a los elementos, insertados en una página web, que dirigen a otras páginas, productos concretos, red social, etc.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LIQUIDEZ**

Dinero disponible en caja y banco.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **LIVE STREAMING**

Concepto que se utiliza para referirse a la emisión en directo (en vivo) de transmisiones donde, en hostelería, se nos ofrecen productos que podemos comprar y en el que los espectadores pueden interactuar con los emisores.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LOCALIZACIÓN**

Función propia de un dispositivo móvil que permite conocer la ubicación del mismo, para él mismo o para terceros. Es útil en hostelería, por ejemplo, para diseñar la ruta hasta un local.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LOGÍSTICA**

Hace referencia al conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de la distribución dentro de una empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **LOGO**

Palabra acortada de "logotipo" que hace referencia a la síntesis gráfica que representa e identifica una empresa, proyecto, marca, etc. El logotipo es una de las acepciones que se le da a este tipo de construcciones visuales.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **LOPD**

Siglas que hacen referencia a la Ley Orgánica de Protección de Datos (en España).

CATEGORÍAS: OPERACIONES - MARKETING

M.

→ MANDO INTERMEDIO

Empleado/a con un determinado grado de cualificación y autoridad. Generalmente, tiene poderes plenos de ejecución, pero no de organización.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ MANTENIMIENTO

Son todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ MANUALES

Publicación que incluye lo más sustancial de una materia. Dicho de otra forma, se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ MAPA DE TURNOS

Sistema/cuadrante de turnos de trabajo semanal del personal que establece una distribución de horarios previamente estudiada para hacer rentable el establecimiento.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ MARCA VIRTUAL

Es aquella marca de restauración creada para ser operada exclusivamente en el mercado de delivery y take away, bajo cocinas unificadas y sin local abierto al público. Son un canal muy asequible y de bajo riesgo para experiencias empresariales y tienen un buen potencial de expansión a bajo coste. Además, atienden a una demanda de producto concreta y localizada; aunque necesitan de una gran inversión inicial en marketing para llegar a su mercado.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ MARGEN BRUTO

Diferencia entre el coste y el precio de venta, se suele expresar en porcentaje.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

M.

→ **MARKETING DE GUERRILLA**

Técnica de marketing de alto contenido creativo que por lo general reúnen las características de ser sorprendentes, no utilizados antes y con gran impacto en los consumidores y en el resto de medios de comunicación. Por ejemplo, la campaña de Netflix en España en torno a la serie Narcos bajo el título de "Feliz Blanca Navidad".

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MARKETPLACES**

Del anglosajón "lugar de mercado". Es un lugar donde comparten espacio de venta diferentes empresas o marcas. En el caso de los agregadores, se trata del espacio donde compiten por el mismo consumidor que va a realizar su pedido; es decir, donde aparecen todas las marcas en una misma app.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

→ **MATCH**

Del anglosajón, "encuentro/coincidir". Contextualizado es conectar o coincidir con lo que desea tu cliente.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MENÚ ENGINEERING**

Método basado en el análisis propuesto por Boston Consulting Group para determinar la popularidad y la rentabilidad de cada plato.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **MERCAURANTE**

Adaptación al español de la palabra inglesa "grocerants". Es la contracción de las palabras "mercado" y "restaurante", es decir, el servicio de comida lista para consumir, en su local o fuera, que ofrecen algunas de las principales cadenas de supermercados.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **MERCHANDISING**

Productos de promoción o publicidad de una marca que tienden a ser de uso habitual y que aprovechan el propio espacio del objeto para realizar un impacto publicitario en los usuarios y los que le rodean. Por ejemplo, una gorra de la marca Coca-Cola.

CATEGORÍAS: MARKETING

M.

→ **MERMA**

Porcentaje de un alimento que no se puede utilizar para la ejecución de un plato.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **MESSENGER**

Es la aplicación de mensajería de Facebook usada para intercambiar mensajes entre empresas y clientes; y representa una oportunidad de poder finalizar una venta a través de la aplicación.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MÉTODO DELPHI**

Herramienta que se utiliza para la toma de decisiones que consiste en trasladar de forma gráfica, en una matriz y por escrito, la opinión que pueden tener un determinado grupo de expertos sobre una materia concreta.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **MÉTRICAS**

Datos ordenados que analizan la evolución del tráfico y su calidad en una página web o perfil de red social. Estos datos facilitan el diseño de estrategias en Internet para mejorar planes de acción en marketing.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MISE EN PLACE**

Término de origen francés que hace referencia a la elaboración de las herramientas o productos previos a un servicio en el sector de la restauración.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **MIX DE VENTAS**

Es el total de ventas de cada producto de una carta, si hablamos de restauración. También se suele dar el dato del coste y el margen bruto que ha supuesto esta venta para poder averiguar, por ejemplo, si no estamos consiguiendo nuestro ticket medio objetivo debido a que vendemos más de los productos baratos de lo que esperábamos..

CATEGORÍAS: MARKETING

M.

→ **MOBILE PUSH**

Herramienta de marketing digital, usada en los móviles, en las que un mensaje aparece en tu pantalla de manera automática. Deben estar permitidas por el usuario y normalmente suelen obedecer a un momento de compra por impulso.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MODELO DE NEGOCIO**

Coloquialmente es la manera en la cual el negocio obtendrá el dinero. Normalmente es un paso previo al plan de negocio, el esquema o síntesis de la estructura de lo que hará que tu negocio produzca ventas y, si está bien ejecutado, beneficios.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - MARKETING - DELIVERY

→ **MONITORIZACIÓN**

Proceso de análisis de negocios que se encarga de la supervisión de varios canales online o de los medios de comunicación, con el fin de obtener una visión sobre la empresa, sus productos, marca, y cualquier aspecto conectado a la misma.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **MOTIVACIÓN**

Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **MUMA**

Siglas de "Mayor Uso, Mayor Acceso". Se trata de un sistema básico de gestión, organización y productividad de almacén que implica que los elementos que mayor uso tengan, estén más accesibles.

CATEGORÍAS: DELIVERY - OPERACIONES

→ **MUPI**

Herramienta de marketing físico que permite presentar publicidad a través de carteles impresos o digitales en diferentes ubicaciones (marquesinas de metro, autobús, aeropuertos, etc.)

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY



APS

HOSTELERIA

APS es una empresa dedicada a la Asesoría especializada en la Optimización de Empresas de Restauración.

HOSTELERIA
NUESTRA RAZÓN DE SER



623 19 27 85



soluciones@apshosteleria.com



Avda. Juan Bautista Lafora, 3. Alicante.

DELEGACIONES: Zonas NORTE, CENTRO, LEVANTE y SUR de ESPAÑA.



facebook.com/APSHosteleria



linkedin.com/company/aps-2014-hosteleria-sl



instagram.com/apshosteleria

////////////////////////////////// #SOLUCIONESHOSTELERIA //////////////////////////////////

N.

→ **NEGOCIACIÓN**

Contacto que se establece entre dos o más personas o entidades para fijar las condiciones de un acuerdo determinado.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **NEUROMARKETING**

El neuromarketing es una disciplina que estudia y predice los comportamientos y reacciones generadas ante las prácticas de la mercadotecnia. Se trata de la aplicación de las tecnologías de la neurociencia al marketing. En la restauración podría ejemplificarse en saber cómo responde el cliente a estímulos visuales, por ejemplo, con la disposición de fotos en blanco y negro o a color en una carta de restaurante.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **NEWSLETTER**

Palabra inglesa que significa "boletín de noticias" o "boletín informativo". Se trata de una publicación regular que proporciona información de utilidad a los miembros que forman parte de una base de datos, suscritos previamente a ella.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **NICHO (de mercado)**

Término del marketing utilizado para referirse a una parte -habitualmente pequeña- de un segmento de mercado en el que las personas tienen características y necesidades similares u homogéneas, que no están cubiertas totalmente por la oferta genérica que ofrece el mercado.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - MARKETING

→ **NO-SHOW**

Término inglés que, sin traducción literal, se utiliza para mencionar a la acción realizada por un cliente de realizar una reserva en un restaurante y después no se presentarse en el local.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **NUDOS LOGÍSTICOS**

Hace referencia a los lugares donde se acumulan mayor cantidad de riders, en el contexto del delivery.

CATEGORÍAS: DELIVERY

O.

→ **OFERTA GASTRONÓMICA**

Tipología de oferta que ofrecemos a nuestros clientes, puede ser en varios formatos y tipos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **OPTIMIZACIÓN**

Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

P.

→ **PACKAGING**

Término anglosajón que se utiliza para referirse a los envases que se utilizan para contener y proteger productos de manera temporal; pensados principalmente para su manipulación y transporte.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **PALANCA DE VENTAS**

Es un símil de herramientas de ventas. Por ejemplo, las palancas de ventas en la restauración serían ubicación, precio, calidad, servicio, publicidad y constancia.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **PARES**

Suma del stock de seguridad, más el consumo medio de un producto o plato.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - GESTIÓN ECONÓMICA

→ **PARETO (Principio de)**

El Principio de Pareto, también conocido como la regla del 80-20, describe el fenómeno estadístico por el que la mayoría de casos, suele agruparse en una minoría de los sujetos. En este caso, se utiliza cuando el 20% de los productos que dispone una marca o negocio producen el 80% de las ventas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - GESTIÓN ECONÓMICA

→ **PARTNER**

Término proveniente del inglés que se utiliza como referencia a un socio.

CATEGORÍAS: DELIVERY

P.

→ PASARELA DE PAGOS

Lugar donde se produce un pago digital y que conecta al comprador con el banco que emite el cargo a la tarjeta del cliente.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ PASIVO

Representa la estructura financiera de la empresa, compuesta por las fuentes de financiación del Activo.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ PATRIMONIO NETO

Valor real de la empresa calculado como la diferencia entre el Activo y el Pasivo.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ PAY BACK

Término del inglés que se utiliza para referirse al plazo de recuperación del dinero invertido.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ PERFIL

Lugar que ocupa una persona en una red social o espacio de comunidad de personas. Este espacio suele ser configurable con datos personales y otros que definen al usuario del mismo.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ PERFIL DE UN PUESTO

Características óptimas que ha de tener un candidato para el desempeño de un puesto de trabajo: formación, experiencia, aptitudes, liderazgo, etc.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ PET FRIENDLY

Concepto del inglés que sirve para definir aquellos establecimientos en los que se permite la entrada de las mascotas; ofreciendo a los animales y a sus dueños una serie de valores añadidos con el objetivo de atraerlos y fidelizarlos.

CATEGORÍAS: MARKETING

P.

→ PICK UP

Significa, literalmente, "recoger".

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ PLAGAS

Presencia masiva de una especie animal o vegetal nociva para la salud. Las principales plagas que se pueden presentar, e incluso reproducir en la cocina, son insectos o roedores. Es por esto de suma importancia la prevención y control de plagas, de una manera periódica. Es preferible prevenir una plaga que tratar de eliminarla.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ PLAN DE ACCIÓN

Herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ PLAN DE VIABILIDAD

Estudio de un negocio, presente o futuro, desde el punto de vista técnico, económico y financiero.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ PLANTILLA DE PERSONAL

Grupo de empleados/as de una empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ PLUGIN

Aplicación o software que complementa las funciones o características básicas de otro, las cuales ayudan a mejorar en todos los aspectos páginas web creadas, por ejemplo, con WordPress.

CATEGORÍAS: MARKETING

P.

→ **PMC**

Significa "Precio Medio por Cubierto". Es el indicador que resulta de la división del total de la facturación que se realiza en el local, entre la cantidad total de "cubierto" o personas atendidas en el mismo periodo. Tiene diversas lecturas que ayudarán a saber si estamos alineados con lo que está dispuesto a pagar el cliente.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **PMP**

Siglas que hacen referencia a "Precio Medio Ponderado". Se trata de la forma más fácil de valorar las existencias de un almacén, es decir, sacando la media ponderada de los productos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - GESTIÓN ECONÓMICA

→ **POLÍTICA DE COOKIES**

Documento informativo, a modo de términos legales, que debe facilitarse al visitante de una página web en el que se detallan todas las cookies que se descargan e instalan en el ordenador, smartphone o tablet del usuario y que almacenan y recuperan información sobre la navegación que se efectúa desde dicho dispositivo.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **POP UP**

Término anglosajón que se utiliza referirse a restaurantes efímeros, fugaces e itinerantes, con fecha de caducidad, y cuya localización va cambiando o rotando en diversas localizaciones.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **POS**

Point of Sales o, como se conoce en español, TPV (Terminal en Punto de Venta). Programa informático con su periférico que permite cargar los productos que ha consumido el cliente, y posteriormente emitir la factura. Tiene muchos más usos, pero este es el principal. Puede haber un número indeterminado según las necesidades operativas del establecimiento.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

P.

→ PPC

Siglas de "Pay Per Clic", en español, "Pago por clic". Es un término que se utiliza en marketing cuando se quiere hacer publicidad en buscadores como Google.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ PREP TIME

Se utiliza el "Prep Time" o "PREP time" como definición del tiempo de preparación que tarda el negocio en tener listo el pedido realizado por el cliente.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ PRÉSTAMO

Cantidad de dinero que otorga normalmente una entidad financiera, que hay que devolver con intereses. La forma habitual de devolución es a través de cuotas constantes, compuestas de una parte que es la devolución del capital y otra que es la del pago de intereses del capital pendiente de devolver.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ PRESTASHOP

Sistema pensado para construir desde cero tiendas online y con el que también se puede gestionar contenidos; su capacidad permite diseñar desde tiendas más modestas a proyectos de mayor rango.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ PRESUPUESTO

Se trata del cálculo, exposición, planificación y formulación anticipada de los gastos e ingresos de una actividad económica. Es un plan de acción dirigido a cumplir con un objetivo previsto, expresado en términos financieros, el cual debe cumplirse en determinado tiempo, por lo general anual y en ciertas condiciones. Este concepto se aplica a todos y cada uno de los centros de responsabilidad de la organización.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ PREVISIÓN

Etapa del proceso administrativo donde se diagnostica a través de datos relevantes del pasado y del presente, de tal forma que se puedan construir contextos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, etc., en los que se desenvolverá la empresa en el medio como en el largo plazo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

P.

→ **PRICING**

Término anglosajón que viene de price en inglés. Significa poner precio a los productos o servicios.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **PRIME COST**

Es la suma de la materia prima y el coste de la mano de obra. Dado que en la restauración representa el grueso de los costes de una empresa, por eso se determina que es el coste principal o prime cost.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ **PRODUCCIÓN**

Actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **PRODUCT MIX**

Conjunto de atributos, tangibles o intangibles, que se incorporan al producto como lo es el diseño, marca, envase y calidad, y cuyas características logran cubrir en cierto aspecto las exigencias del consumidor.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - MARKETING

→ **PRODUCTIVIDAD**

Relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **PROPINA DIGITAL**

Concepto derivado de la propina tradicional, creado por Diego Coquillat. Se trata del "agradecimiento" que realiza el cliente por el buen hacer de un restaurante y que traslada al mundo digital.

CATEGORÍAS: MARKETING

P.

→ **PROCOLO HTTPS**

Protocolo que permite establecer una conexión segura entre el servidor donde se aloja la página web de un negocio y el cliente, que no puede ser interceptada por personas no autorizadas. Es la versión segura del HTTP (Hyper Text Transfer Protocol, en inglés).

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **PULL**

En marketing, estrategia con la que la marca se dirige directamente al consumidor final con la finalidad de atraerlo hacia la misma. Por ejemplo, las campañas que se realizan en redes sociales, en televisión, prensa o radio.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

→ **PUNTO DE PEDIDO**

Es el punto que se alcanza cuando tenemos que solicitar el aprovisionamiento de un producto en concreto.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **PUSH**

En marketing, estrategia con la que la marca consigue realizar acciones promocionales poniendo el foco en los intermediarios de su canal de comercialización y no en el cliente final. Por ejemplo, las promociones que lanzan las marcas de cerveza para los locales de hostelería.

CATEGORÍAS: MARKETING - DELIVERY

Q.

→ **QR (Código QR)**

Término del inglés "Quick Response", lo que en español significa "código de respuesta rápida". Se trata de una estructura gráfica ordenada en forma de cuadrado que contiene códigos estandarizados para facilitar el acceso a un sitio web en Internet. Este código se lee de manera sencilla con la cámara de cualquier dispositivo móvil, especialmente desde un smartphone o tablet.

CATEGORÍAS: MARKETING

Q.

→ QSR

Siglas en inglés de "Quick Service Restaurant" lo que traducido al español significa "restaurante de servicio rápido". Se diferencia de un restaurante tradicional de fast food en que el servicio está más optimizado, la atención al cliente es más ágil y ofrece comida de mejor calidad, aumentando así el ticket medio.

CATEGORÍAS: MARKETING

R.

→ RAPEL

Descuento comercial que se hace a un cliente al alcanzar cierto volumen de compras y que aumenta cuanto mayor es este volumen.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ RATIO

Cociente de dos magnitudes en tanto por ciento.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES - MARKETING

→ RAW FOOD

Término que se utiliza para referirse al consumo de alimentos en su estado natural, es decir, crudos. Se suele asociar a la dieta basada principalmente en frutas, verduras, hortalizas, algas, nueces, semillas, brotes o germinados y todos los productos derivados directamente de estos ingredientes tales como aceites, mantecas de frutos secos, etc.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ REALFOODER

Persona que sigue un estilo de vida basado en comer comida real y evitar los ultraprocesados. Es un movimiento que defiende el derecho a una alimentación saludable para la población.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ RECTA DE REGRESIÓN

Técnica de predicción utilizada para obtener información, esencialmente cualitativa pero relativamente precisa, acerca del futuro concreto de, por ejemplo, una empresa, producto o servicio.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

MÁSTER EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

[100% ONLINE]

INFÓRMATE

www.gastrouni.com 



R.

→ RED SOCIAL

Servicio gratuito (o no) de comunicación con terceros en un entorno cerrado y vinculado. Se caracterizan por las conexiones entre personas y marcas, estableciendo una posibilidad muy desarrollada de hacer negocios relacionales.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ REPUTACIÓN ONLINE

Concepto que define a la imagen transmitida de una empresa, una marca, un individuo o un producto en diversos medios, tales como: motores de búsqueda, plataformas de opinión, redes sociales, etc.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ RESPONSIVE

Término del inglés que se utiliza para referirse al diseño, habitualmente de una página web, que se adapta de forma natural al dispositivo desde el que se está visualizando.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ RESULTADO DEL EJERCICIO

Diferencia entre los ingresos totales y los gastos totales.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ RETAIL

Es un término anglosajón que se emplea para nombrar a la venta minorista, es decir, la comercialización de productos al por menor.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ RevPASH

Siglas del término inglés "Revenue Per Available Seat Hour", es español, "beneficio de cada asiento disponible por hora". Es un indicador con el que se puede mejorar el rendimiento del espacio disponible en un restaurante.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - OPERACIONES

→ RGPD

Siglas que hacen referencia al Reglamento General de Protección de Datos (en Europa).

CATEGORÍAS: MARKETING

R.

→ RIDER

Es el nombre que recibe la persona que se encarga de realizar el reparto del producto que el cliente ha pedido previamente al negocio. También se le conoce como repartidor o mensajero, y su medio de transporte habitual es la bicicleta, el patinete eléctrico o la motocicleta; aunque en otros sectores pueden utilizar el coche, furgoneta o camión.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ ROI

Siglas en inglés que significa "Return Of Investment", es decir, "Retorno de la Inversión" en español. Es un medidor económico que se usa para ver qué parte de la inversión realizada hemos recibido de vuelta en forma de mayores ventas.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA - MARKETING - DELIVERY

→ ROTURA DE STOCK

Término que se utiliza cuando una empresa no tiene cantidad suficiente de un determinado producto (o varios) y, por lo tanto, no puede abastecer la demanda de sus clientes.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ RRSS

Siglas que hacen referencia al plural de "redes sociales".

CATEGORÍAS: MARKETING

S.

→ SALARIO

Es el conjunto de las diferentes remuneraciones que una persona obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL (SMI)

Es aquel que, por ley, debe recibir como mínimo un trabajador/a, independientemente de su empleo y profesión. Se fija por día y mes.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

S.

→ **SEGMENTAR**

Acción que se utiliza para separar o dividir datos, habitualmente, de un mercado heterogéneo en otro más homogéneo, de menor tamaño y con unas características, comportamientos o necesidades específicas con el fin de realizar una comunicación eficaz y rentable.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SEGURIDAD ALIMENTARIA**

Concepto que se utiliza para hacer referencia al uso de distintos recursos y estrategias para asegurar que todos los alimentos sean seguros para el consumo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **SELECCIÓN**

Proceso de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **SEM**

Search Engine Marketing es el acrónimo anglosajón de marketing en herramientas de búsqueda o buscadores. Se trata de conseguir la mayor y más eficiente cantidad de impactos publicitarios a través del manejo de la publicidad en buscadores online como Google, Yahoo, etc.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SEO**

Siglas en inglés de "Search Engine Optimization", que significa "optimización de los motores de búsqueda". Se utiliza para hacer referencia a las técnicas o acciones que se realizan para aumentar el tráfico de una página web gracias a la mejora de su posicionamiento en los diferentes buscadores.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SERP**

Siglas cuyo significado son "Search Engine Results Page", en español, "páginas de resultados en motores de búsqueda".

CATEGORÍAS: MARKETING

S.

→ **SESGOS**

El sesgo es un peso desproporcionado a favor o en contra de una cosa, persona o grupo en comparación con otra, generalmente de una manera que se considera injusta. Los sesgos se pueden aprender observando contextos culturales.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SIDES O SIDE FOOD**

Término del inglés que significa "al lado". Habitualmente se trata de platos de acompañamiento al principal o guarniciones.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ **SLOW FOOD**

Término inglés que define el movimiento internacional que se contrapone a la estandarización del gusto en la gastronomía, y promueve la difusión de una nueva filosofía que combina placer y conocimientos.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SOCIAL MEDIA**

Término inglés, en español "medios sociales", que hacen referencia a las herramientas de comunicación online y compartición de contenidos existentes en Internet, accesibles a cualquier usuario y con la capacidad de ser utilizadas como instrumentos de marketing. Todas ellas facilitan la posibilidad de obtener datos de su expansión y su uso en la red.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **SOFTWARE**

Término que se utiliza para referirse a los programas y aplicaciones informáticas diseñadas para permitir al usuario realizar tareas en entornos digitales.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **STAFF**

Término de origen inglés que designa una función de asesoramiento dentro de una empresa u organización.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

S.

→ STAGIER

Profesional de la cocina o sala, que puede tener experiencia previa o no, que desea tener la oportunidad de ver cómo se trabaja en los mejores restaurantes del mundo, habitualmente galardonados con estrellas Michelin, y lo hace integrándose en su equipo y aprendiendo cosas que no puede aprender en ningún otro lugar.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ STAKEHOLDER

Stakeholder es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa "interesado" o "parte interesada", y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ STOCK

Bienes en posesión de una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ STOCK DE SEGURIDAD

Es el porcentaje de stock (sobre el nivel mínimo) disponible para evitar la rotura de stock derivada de retrasos en el aprovisionamiento o de aumentos imprevistos de la demanda.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ STOCK MÁXIMO

Es la cantidad máxima que se ha de almacenar de una mercancía para evitar su deterioro y provocar los mínimos costes de almacenaje.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ STOCK MÍNIMO

Es la cantidad mínima que debe quedar de un producto en el almacén para poder cubrir la demanda hasta el momento de reposición sin que se produzca una rotura de stock.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

S.

→ STREET FOOD

Término anglosajón que se utiliza para referirse a la tendencia gastronómica surgida de "comer en la calle" y donde la comida es preparada al momento desde, habitualmente, un food truck.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ STRESS TEST

Término anglosajón que significa "test de estrés" y hace referencia a las pruebas de resistencia y simulaciones que se aplican a un sistema, producto o servicio para conocer su deterioro, secuelas y consecuencias con el objetivo de mejorar los procesos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ SUPERVISIÓN

Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

T.

→ TAE (TASA ANUAL EQUIVALENTE)

Porcentaje fijo que se pacta con el banco como concepto de pago por el dinero prestado, incluidos los gastos y comisiones. Indica el tanto por ciento que recibe el banco por prestar el dinero.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ TAKE AWAY

Palabra anglosajona que significa "pasar a recoger/llevar". En este caso queda contextualizado como canal de ventas o modelo de negocio que se basa en esta forma de servir el producto al cliente.

CATEGORÍAS: DELIVERY

→ TESORERÍA

Concepto que hace referencia a la entrada y salida de dinero en un periodo determinado. También se le conoce como "cash flow".

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

T.

→ TEST

Término de origen inglés, que se utiliza para designar los diferentes tipos de técnicas psicotécnicas que se aplican a las personas a la hora de acceder a un puesto de trabajo.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ TIN (Tasa de interés nominal)

Porcentaje fijo que se pacta con el banco como concepto de pago por el dinero prestado.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ TIPOGRAFÍA

Es el "tipo" de letra, su denominación o nombre que se utilizan para crear trabajos de impresión o digitales. Existen millares y cada una tiene su propio nombre, estilo y características técnicas.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ TIPS

Palabra que se utiliza para referirse a consejos, pistas o notas que se usan en contenido digital para web o RRSS y facilitan la atención del lector o visitante. No confundir con la traducción al español de "propina".

CATEGORÍAS: MARKETING

→ TIR (Tasa interna de rendimiento)

Método de valoración de las inversiones realizadas, que mide la rentabilidad de los cobros y pagos actualizados, generados por una inversión en términos relativos, es decir, en porcentaje.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ TPV

Traducción al español del acrónimo anglosajón "POS (Point of Sales)", cuyas siglas corresponden con Terminal en Punto de Venta. Es el programa informático con su periférico que permite cargar los productos que ha consumido el cliente, y posteriormente emitir la factura. Tiene muchos más usos, pero este es el principal. Puede haber un número indeterminado según las necesidades operativas del establecimiento.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - DELIVERY

T.

→ TRAZABILIDAD

En el ámbito alimentario, se trata del sistema que nos permite rastrear todos los pasos que ha seguido un alimento desde su origen, pasando por su proceso de transformación y terminando en las manos de los consumidores; esencial para controlar los riesgos que puedan afectar a la cadena de suministro de alimentos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ TRIPADVISOR

Está considerada la mayor web de viajes del mundo que permite a los usuarios planificar y comparar sus intenciones en visitas y reservas. Pero su importancia está identificada en las opiniones que los usuarios pueden compartir con el resto de la comunidad sobre establecimientos específicos de restaurantes, hoteles, recursos turísticos, etc.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ TRUE VIEW

En la publicidad que se realiza en Youtube, término que se utiliza para referirse al coste por visualización.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ TRUE VIEW REMARKETING

En la publicidad que se realiza en Youtube, término que se utiliza para referirse al anuncio que aparece a modo de recordatorio al usuario que ha visitado previamente nuestra web.

CATEGORÍAS: MARKETING

U.

→ UNIFORMIDAD

Documento en el que se describe la correcta uniformidad del personal.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ UPGRADE

Término anglosajón que puede traducirse como actualización o mejora, y que, en el contexto hostelero se utiliza para ofrecer un plus en los servicios que ofrece la empresa sin coste directo para el cliente.

CATEGORÍAS: MARKETING

U.

→ **UPSELLING**

Técnicas de incentivar ventas, la cual consiste en conseguir que el cliente haga su pedido de mayor importe, a través de añadirle complementos que se integran en el producto principal. También si en un mismo menú, se meten más productos o unidades de venta.

CATEGORÍAS: OPERACIONES - MARKETING - DELIVERY

V.

→ **VALOR NUTRICIONAL**

Conjunto de cualidades nutritivas de los alimentos, que se estiman objetivamente en glúcidos, lípidos, vitaminas, minerales y oligoelementos.

CATEGORÍAS: OPERACIONES

→ **VALOR RESIDUAL**

Cálculo del valor de una inversión en el momento en el que finaliza su vida útil; ésta vida útil la determinan las tablas fiscales.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **VAN (Valor actual neto)**

Método que nos permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión.

CATEGORÍAS: GESTIÓN ECONÓMICA

→ **VENTA CRUZADA**

Táctica que utilizan las empresas para vender productos complementarios a los que en un principio el cliente estaba dispuesto a consumir. El objetivo es incrementar el gasto del cliente y el beneficio para la empresa. Podemos encontrar esta definición en inglés como cross selling.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **VENTA SUGERIDA**

Plan o proceso organizado con el que incentivar las ventas en servicios de hostelería o comercio. Este plan permite obtener grandes resultados a las empresas.

CATEGORÍAS: MARKETING

V.

→ **VIP**

Siglas del inglés que significan "Very Important Person", lo que se traduce al español como "persona muy importante", es decir, es aquella persona que está considerada como socialmente relevante y recibe un trato especial en ciertos lugares públicos.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **VIRTUAL BRAND**

Es aquella marca de restauración creada para ser operada exclusivamente en el mercado de delivery y take away, bajo cocinas unificadas y sin local abierto al público. Son un canal muy asequible y de bajo riesgo para experiencias empresariales y tienen un buen potencial de expansión a bajo coste. Además, atienden a una demanda de producto concreta y localizada; aunque necesitan de una gran inversión inicial en marketing para llegar a su mercado.

CATEGORÍAS: DELIVERY

W.

→ **WEB**

Palabra anglosajona que se utiliza para hacer referencia a los sitios o direcciones en Internet de una empresa, marca, negocio, etc.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **WOOCOMMERCE**

Plugin para WordPress que permite crear una tienda online en nuestra página web.

CATEGORÍAS: MARKETING

→ **WORDPRESS**

Gestor de contenidos web más popular del mercado y, actualmente, enfocado a la creación de páginas web comerciales.

CATEGORÍAS: MARKETING

Z.

→ **ZONA DE SOMBRA**

En los estudios de mercado por zonas, para saber dónde se sitúa tu cliente, si 2 negocios se hacen sombra, se define la situación cuando estos 2 negocios están ocupando la misma área de influencia en parte o su totalidad (logística en el caso del delivery).

CATEGORÍAS: DELIVERY



AYÚDANOS A HACER CRECER ESTE DICCIONARIO

No están todos los términos que son, ni son todos los términos que están. Es un documento vivo que puede mejorar con tu participación por lo que si crees que alguna definición se puede mejorar o crees que hemos olvidado incorporar algún término, puedes enviarnos tus comentarios a la siguiente dirección de correo electrónico:

glosario@gastrouni.com 

Una vez recibida y estudiada tu propuesta, actualizaremos el documento con tu aportación y te incorporaremos como colaborador en el apartado del staff.

Staff

DIRECCIÓN

Óscar Carrión

Nicolás Ayela

EDICIÓN

Juan Domingo Antón

DISEÑO

Mad Media Marketing

COLABORADORES

Pilar Porres

Arístides Sanjuan

Mauro Pérez

Marco Bianchi

Myriam Díez

Íñigo Fernández

Óscar Schouten



GASTROUNI

gastronomía y universidad

Para solicitar más información puedes contactar con nosotros a través de los siguientes canales:



www.gastrouni.com



(+34) 966 305 665



(+34) 601 275 690



info@gastrouni.com

