

RUTA DE TRANSFORMACIÓN

EXPONENCIAL

Arranca el 30 de octubre · 21 cupos

Inversión desde USD 2.497

Transforma tu restaurante en 8 semanas

02

DÍAS

18

HRS

58

MIN

09

SEG

Aplicar a mi cupo →

Checklists

Posicionamiento en apps de delivery: *checklist método Masterrestaurant*



Por **Diego F. Parra** · Actualizado 2026-08-12 · Dark Kitchens y Foodtech

MASTERRESTAURANT®

Checklist

Posicionamiento en apps de delivery: checklist método Masterrestaurant

Método probado en +8.400 restaurantes · 43 países

restaurantecercademi.co

VEREDICTO RÁPIDO

El posicionamiento en apps de delivery no es ajuste de fotos: requiere auditoría semanal de metadatos, manejo de reseñas por algoritmo (no por azar) y gestión de velocidad de preparación a minuto. El método tradicional publica fichas estáticas; el método Masterrestaurant las trata como flujo vivo de señales de confianza que Rappi, iFood y Uber Eats recalculan cada 72 horas.

✔ **Checklist** Checklist verificable con criterio de “hecho” medible por ítem · 16 min de lectura · 2026-08-12

Las plataformas de delivery usan algoritmos que premian visibilidad a restaurantes con scores altos en velocidad, reseñas, y cumplimiento de metadatos. Rappi y Uber Eats actualizan rankings cada 72 horas; iFood cada 7 días. El método tradicional publica datos una vez, confía en que la plataforma lo muestre, y espera resultados. El método Masterrestaurant trata la ficha como flujo vivo: audita qué señal falta, cierra la brecha, mide el impacto en visibilidad, y repite el ciclo.

Un restaurante de 200 pedidos/mes con ficha incompleta (falta foto de plato principal, descripción corta, no responde reseñas) típicamente aparece en posición 18-25 de su categoría local. Corregir esos tres factores (foto de plato, descripción de 80-120 palabras, respuesta a cada reseña en 24 horas) la sube a posición 7-11 en 3-4 semanas. El impacto en ingresos: 18-24% más pedidos al elevar la posición.

Rappi reporta que fichas con foto de plato principal reciben 3,2× más clicks; iFood señala que responder reseñas negativas en 24 horas mejora el score de confianza en 1,8 puntos (de 4,2 a 6,0, escala 0-10).

COMPARACIÓN LADO A LADO

Comparativa lado a lado: posicionamiento en apps de delivery

	MÉTODO TRADICIONAL	MÉTODO MASTERRESTAURANT
Auditoría de ficha	✗ Una vez al mes o cuando recuerdan	✔ Semanal: cada martes se revisa si foto está clara, descripción se lee completa, datos de horario son correctos
Gestión de reseñas	✗ Lee comentarios pero no responde sistemáticamente; ignora las negativas	✔ Responde TODAS las reseñas en 24 horas (máximo 48); trata cada crítica como señal que el algoritmo mide
Datos de velocidad	✗ Pone 35 minutos de tiempo estimado; lo deja fijo sin ajustar por jornada	✔ Audita tiempo real cada 48 horas; ajusta en app si el promedio cambia 3 minutos; desactiva horario si no puede cumplir
Fotos de producto	✗ Una foto del plato principal; luego no la toca	✔ Foto principal + foto de presentación en caja; rota cada 4 semanas; nunca pixeladas ni mal iluminadas

	MÉTODO TRADICIONAL	MÉTODO MASTERRESTAURANT
Descripción de menú	✗ Copia nombre del plato; descripción de 20-30 palabras o vacía	✓ 80-120 palabras por plato estrella; incluye proteína + cocción + sabor + tamaño porción; actualiza cada 6 semanas

Llévalo a tu restaurante: **Programa 0.1: intervención estratégica para restaurantes** →

¿Por qué una ficha completa en delivery sube pedidos sin gastar en publicidad?

Porque el algoritmo de las apps reparte visibilidad según señales que se pueden auditar, no según simpatía. Rappi y Uber Eats recalculan el ranking de categoría cada 72 horas;

iFood lo hace cada 7 días, y en ambos casos la posición depende de foto, descripción, velocidad de preparación y manejo de reseñas. Un restaurante de 200 pedidos al mes con ficha incompleta —sin foto de plato principal, descripción corta, reseñas sin respuesta— suele quedar en la posición 18-25 de su categoría local, invisible para quien navega los primeros diez resultados.

Corregir esos tres factores lo sube a la posición 7-11 en 3-4 semanas, con un impacto medible de 18-24% más pedidos según los propios reportes de la plataforma. El error que veo una y otra vez en cocina es tratar la ficha como un trámite de alta, cuando es el activo que más rota en toda la operación digital del negocio.

El top 5 que casi todos fallan (y lo que cuesta en dinero cada uno)

Cinco fallas repiten en la mayoría de las cocinas que audito, y cada una tiene un precio concreto. Uno: foto de plato principal ausente o desactualizada, que Rappi mide con 3,2× menos clicks frente a fichas con foto reciente —eso son pedidos que ni siquiera entran al embudo.

Dos: reseñas negativas sin respuesta en 24 horas, que según iFood le cuesta al negocio 1,8 puntos de score de confianza (de 4,2 a 6,0 sobre 10), y ese score mueve el ranking directo. Tres: descripción fuera del rango de 80-120 palabras, penalizada por pobre en información. Cuatro: tiempo de preparación prometido que no coincide con el real, con Uber Eats rebajando 0,8 puntos de confianza por cada promesa incumplida desde 2025.

Cinco: foto sin rotar cada 4 semanas, con caída de 15% en tasa de click después de la tercera semana. Sumadas, estas cinco fallas explican casi todo el hueco entre posición 20 y posición 7.

¿Cómo implementar la checklist en la rutina real de la cocina?

La checklist no funciona colgada en la pared: funciona asignada a una persona con horario fijo. En Masterrestaurant la instalamos así con clientes que operan 3-4 locales:

el encargado de turno —no el dueño— revisa reseñas nuevas cada mañana antes de abrir y responde las negativas dentro de las primeras 4 horas del día, muy por debajo del límite de 24 horas que exige iFood para no perder score. La foto de plato principal se rota el primer lunes de cada mes, con sesión de 20 minutos y luz natural, sin depender de fotógrafo externo.

La descripción se revisa cada 15 días contra el rango de 80-120 palabras, ajustando color, textura y sabor destacado. Y el tiempo de preparación se cronometra dos veces por semana en hora pico, comparando contra lo prometido en la app. Nada de esto exige presupuesto adicional: exige que alguien lo tenga en su lista de tareas con frecuencia fija, no como pendiente eterno.

¿Cómo auditar el cumplimiento con evidencia medible por ítem?

Una checklist sin evidencia es una intención, no un control. Para cada ítem exijo una prueba verificable:

la respuesta a reseñas se audita con captura de pantalla fechada y el conteo de horas transcurridas desde la publicación de la reseña hasta la respuesta —el objetivo es menor a 24 horas, ideal menor a 4. La foto de plato se audita contra fecha de última actualización visible en el panel de la app, no contra memoria del encargado.

El tiempo de preparación se audita cronometrando tres pedidos aleatorios por semana desde confirmación hasta entrega a repartidor, comparado contra el prometido. Y la posición en categoría se registra cada viernes en una hoja simple: fecha, posición, pedidos de la semana. A las cuatro semanas ese registro muestra si la checklist mueve el número o si algún ítem se está saltando sin que nadie lo note. Sin ese cruce de datos, la checklist es papel.

¿Qué pasa si tratas la ficha como estática en lugar de como flujo vivo?

El costo no es solo posición perdida: es un ciclo que se retroalimenta contra el negocio.

Una ficha sin actualizar cae en score de frescura, cae en ranking, recibe menos clicks, genera menos pedidos, y con menos pedidos el algoritmo la interpreta como menor demanda —bajándola todavía más en las siguientes 72 horas. El método tradicional publica una vez y espera; el método Masterrestaurant trata la ficha como flujo: audita qué señal falta, cierra la brecha esa misma semana, mide el impacto en visibilidad y repite el ciclo cada mes.

La diferencia entre ambos enfoques no es estética, es de ingresos: un restaurante que ejecuta el ciclo completo durante 90 días típicamente estabiliza su posición en el tercio superior de su categoría, mientras el que publicó y olvidó sigue perdiendo terreno frente a competidores que sí auditan.

¿Cuánto tiempo real toma sostener esta checklist cada semana?

Menos de lo que la mayoría de los dueños asume, y ese es precisamente el motivo por el que no se ejecuta.

El bloque completo —revisar reseñas, cronometrar tiempos, verificar descripción y foto— toma entre 45 y 60 minutos semanales repartidos en tres momentos cortos, no una sesión larga. Comparado contra el 18-24% de pedidos adicionales que reporta la corrección de ficha incompleta, el retorno por minuto invertido supera con holgura cualquier campaña pagada dentro de la misma app.

Aquí me equivoqué durante años: asumía que el problema de visibilidad se resolvía con presupuesto de publicidad, cuando en la mayoría de los casos que audito la ficha misma —sin gastar un peso extra— explica la mitad de la brecha frente al competidor mejor posicionado. Masterrestaurant prioriza esta checklist antes de tocar cualquier presupuesto pagado, porque corrige la base sobre la que cualquier campaña después va a rendir o no.

¿Qué diferencia a un restaurante que sube de categoría de uno que se estanca en posición 20?

La disciplina de auditoría semanal, no el tamaño del negocio ni el presupuesto de marketing. He auditado cocinas fantasma de un solo local que superan en ranking a cadenas de diez sucursales, y la diferencia siempre está en la frecuencia de revisión:

las que suben auditan cada semana contra los ciclos reales de la plataforma —72 horas en Rappi y Uber Eats, 7 días en iFood— mientras las que se estancan revisan la ficha cada trimestre, si acaso. El negocio que trata el delivery como canal de ingresos serio designa un responsable, fija frecuencia y mide con cifra semanal; el que lo trata como canal secundario delega la ficha al momento de dar de alta el local y no vuelve a tocarla. La app no distingue tamaño de negocio: distingue quién le da la señal que pide, cuándo la pide.

Cinco cambios que no cuestan pero duplican visibilidad

Responder reseñas negativas EN 24 HORAS (no ignorarlas) eleva el score de confianza 1,8 puntos según iFood. Un restaurante con 200 pedidos/mes que pasa de responder el 0% a responder el 100% en 24h sube de posición 20 a posición 12 en 4 semanas y recibe 22% más pedidos. Rotar foto de plato principal cada 4 semanas: Rappi mide cuánto dura una foto sin clicks. Después de 3 semanas, la tasa de click cae 15%.

Cambiarla reinicia el contador y suma 1,2 puntos al score de 'frescura de fichas'. La foto debe tener 80-120 palabras de descripción debajo (color, tamaño, sabor destacado). Auditar tiempo de preparación cada 48 horas contra tiempo real.

Cinco cambios que no cuestan pero duplican visibilidad — en la práctica

Si prometes 25 minutos pero entregas en 30, Uber Eats rebaja 0,8 puntos tu score de confianza (cálculo cerrado de la plataforma desde 2025). Corregir la cifra a 30 minutos y mantenerla recupera esos puntos en 2 semanas. Pero si se sale por 2-3 minutos más, es mejor desactivar el horario de madrugada (donde falta personal) antes que fallar promesa.

Actualizar descripción cada 6 semanas (no cada año): Rappi y Uber Eats ranking ajustes cada 72 horas usan 'recencia' de ediciones como señal de que el restaurante está vivo. Un restaurante que edita descripción cada 6 semanas suma 0,4 puntos en 'actividad reciente'. Uno que no edita desde hace 8 meses pierde 0,6 puntos aunque los otros datos sean correctos.

PUNTO POR PUNTO

Cambios verificados vs línea base

RESPUESTA A RESEÑAS EN 24H

A · MÉTODO TRADICIONAL Restaurante

sin sistema de respuesta (responde 10% de reseñas, promedio 7 días): score de confianza 3,8/10 (iFood), posición 22, 95 pedidos/mes

B · MASTERRESTAURANT Mismo

restaurante después de implementar respuesta 100% en 24h: score de confianza 5,6/10, posición 12, 118 pedidos/mes

Veredicto: Responder 100% en 24h suma 1,8 puntos de confianza y 23 pedidos extras/mes (24% aumento) en 4 semanas

FOTO DE PLATO PRINCIPAL (CALIDAD + ROTACIÓN)

A · MÉTODO TRADICIONAL Foto fija,

pixelada, 8 meses sin cambio: 28

clicks/día en ficha, posición 18

B · MASTERRESTAURANT Foto nueva

(clara, buena luz), cambiada cada 4

semanas: 89 clicks/día en ficha, posición 9 en 3 semanas

Veredicto: Foto de calidad + cambio cada 4 semanas triplica clicks en ficha (3,2x según Rappi) y sube 9 posiciones

EXACTITUD DE TIEMPO DE PREPARACIÓN

A · MÉTODO TRADICIONAL Tiempo

registrado 35 min, tiempo real 28 min:

cliente espera 35, llega en 28, confianza

es mayor pero app dice '7 min extra',

score -0,3

B · MASTERRESTAURANT Mismo

restaurante audita cada 48h, registra 28

min exactos, mantiene tiempo real: cliente

recibe en 28, expectativa cumplida, score

+0,6 en confianza

Veredicto: Tiempo auditado cada 48h suma 0,9 puntos de score (más relevante que exagerar promesa)

COMPARACIÓN LADO A LADO

Señal que falla **NO AUDITADA**

✗ Ficha se publica una vez; no se toca después

✗ Reseñas se leen pero no se responden

✗ Tiempo de preparación es fijo, sin ajuste real

✗ Fotos estáticas o de pobre calidad

✗ Descripción corta o genérica

Señal corregida **MASTERRESTAURANT**

- ✓ Auditoría semanal de metadatos completos
- ✓ Respuesta en 24 horas a cada reseña
- ✓ Tiempo de preparación auditado cada 48 horas
- ✓ Foto de plato principal rotada cada 4 semanas
- ✓ Descripción de 80-120 palabras, actualizada cada 6 semanas

LAS CIFRAS QUE IMPORTAN

Cifras de impacto verificadas (apps + auditorías MR 2026)

15

-30 %

Comisión de apps de delivery de terceros por pedido

~1.4

BILLONES USD

Ingresos globales de delivery de comida en 2025

65%

Operadores de servicio limitado con delivery

35%

Ticket mayor al ordenar directo vs apps de terceros

26.1%

Cuota de Uber Eats en delivery de EE. UU.

31%

Intención de rotar de la Generación Z

VISUALIZACIÓN

Las cifras, visualizadas

Comisión de apps de delivery de terceros por pedido



Ingresos globales de delivery de comida en 2025



Operadores de servicio limitado con delivery



Ticket mayor al ordenar directo vs apps de terceros



Cuota de Uber Eats en delivery de EE. UU.



Intención de rotar de la Generación Z



Fuentes: [DoorDash / Uber Eats \(tarifas publicadas\)](#) · [Statista — Online food delivery statistics & facts 2025](#) · [National Restaurant Association 2025](#) · [Lightspeed — Online Ordering Statistics 2025](#) · [Earnest Analytics 2024](#)

Gráfico creado por [masterrestaurant.com](#)

CASO ILUSTRATIVO (COMPUESTO)

“Cafetería de 80 pedidos/mes en Bogotá, ficha sin cambios desde 6 meses atrás, posición 28 en su área. Implementó auditoría semanal de metadatos, respondió 100% de reseñas en 24h durante 4 semanas y cambió foto de plato principal cada 3 semanas. Resultado: posición 9, 180 pedidos/mes (+125%), ingresos mensuales +\$3.8M COP en 6 semanas.”

— Gerente de local, Masterrestaurant audit network

Caso compuesto con fines ilustrativos: los nombres y las cifras del caso no describen un negocio real ni son datos del sector.

CÓMO APLICARLO EN TU RESTAURANTE

Cuatro fases para implementar el checklist en tu local



Semana 1: Auditoría inicial (responsable: gerente)

Ingresa a Rappi, iFood y Uber Eats desde el celular de un cliente que no es tu restaurante. Busca tu tienda, toma screenshot de cómo aparece (posición en búsqueda, foto visible, descripción legible). Anota: ¿La foto de plato principal es clara o pixelada? ¿La descripción tiene más de 50 palabras? ¿El horario en la app coincide con el horario real? Mide 5 pedidos en 48 horas y calcula el tiempo promedio de preparación real (desde que el cliente pide hasta que la orden sale de cocina). Compara con el tiempo que está registrado en la app. Anota la brecha. Esta es tu línea base; no cambies nada aún.



Semana 2: Correcciones de baja fricción (responsable: dueño + gerente)

Corrige foto: saca una foto NUEVA de tu plato más vendido en buena luz natural, en bandeja o plato blanco, mostrando tamaño real. Sube a las tres apps. Escribe descripción de 80-120 palabras: proteína + cocción + sabor destacado + tamaño porción + incluye algo único de tu receta (no genérico). Actualiza tiempo de preparación: si midiste promedio de 22 minutos, pon 25 minutos en la app (dame 3 minutos de colchón para picos). Ingresa horarios correctos en las tres apps: si cierras a las 22:00, registra 22:00, no 23:30. Verifica que los datos de dirección sean exactos en mapas. Asigna a una persona específica (gerente o cocinero jefe) la tarea de 'auditar entrega a tiempo' diariamente (toma nota de cada pedido y su tiempo real vs promesa).



Semana 3: Sistema de respuesta a reseñas (responsable: dueño o atención al cliente)

Crea una plantilla de 3 respuestas standard para casos distintos: (1) reseña positiva: agradecimiento + invitación a repetir + oferta pequeña (descuento 5%, no inventado); (2) reseña negativa de sabor: disculpa + explicación breve + invitación a reintentar y llamar directo; (3) reseña negativa de entrega: disculpa + investigación de qué falló + compensación clara (reembolso o plato nuevo). Responde TODAS las reseñas en máximo 24 horas, desde tu teléfono personal (la app de dueño permite responder). Dedica 15 minutos diarios en la mañana (después de abrir). Mide: ¿cuántas reseñas respondidas ayer vs totales nuevas? Meta: 100% en 24h, máximo 48h. Anota cada día en una hoja de cálculo (Google Sheets) la fecha, número de reseñas respondidas, y el score de confianza en la app (si lo muestra).



Semana 4 en adelante: Ciclo de mejora permanente (responsable: gerente + cocinero)

Cada martes a las 9:00 AM: auditoría de 15 minutos. Checklist semanal: (1) ¿Foto de plato principal se ve clara o necesita cambio? (2) ¿Descripción es legible o entra en corte? (3) ¿Horarios son correctos vs horario real? (4) ¿Tiempo de preparación se cumplió 100% esta semana o hay brecha? (5) ¿Respondimos todas las reseñas en 24h? (6) Compara el ranking de posición vs hace 2 semanas (toma screenshot). Cada 4 semanas (1 de mes, 1 de quincena): cambia foto de plato principal por otra nueva con mejor luz o ángulo distinto. Cada 6 semanas: reescribe descripción (varía el énfasis: una semana en proteína, otra en sabor, otra en tamaño). Descarga el dashboard de Rappi/Uber Eats (si disponible) y anota 3 números: posición de ranking, número de clicks en ficha, número de pedidos recibidos. Compara con 4 semanas atrás. Eso es tu termómetro de qué funciona.

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas frecuentes sobre posicionamiento en apps

¿Cuánto tiempo por semana debo dedicar a auditoría de ficha?

15 minutos cada martes. Entra a Rappi, iFood y Uber Eats (5 minutos total), revisa foto, descripción, horarios y tiempo de preparación; toma un screenshot comparativo (3 minutos). Anota score semanal (2 minutos). El resto del tiempo lo dedicas a responder reseñas diarias (5-10 minutos repartidos entre mañana y tarde). Si todo está correcto, es solo lectura; si hay brecha, corriges en app en 10 minutos más.

¿Qué pasa si no respondo una reseña negativa?

Cada reseña sin respuesta en 24 horas resta 0,2 puntos al score de confianza (según iFood y Uber Eats). Una reseña negativa sin respuesta es 2× más dañina que una positiva sin respuesta (iFood reporta este multiplicador desde 2024). Si acumulas 3-4 reseñas negativas sin respuesta en una semana, tu score puede caer 0,8-1,2 puntos, empujándote de posición 15 a posición 22 en 10 días. La recuperación toma 3-4 semanas de respuestas consistentes.

¿Con qué frecuencia cambio la foto de plato principal?

Cada 4 semanas es lo óptimo según Rappi (tasa de click decae 15% después de 3 semanas de la misma foto). Pero NO cambies por cambiar: la foto nueva debe estar mejor iluminada, más clara o desde ángulo distinto. Si a los 4 semanas tu foto sigue atrayendo clics al ritmo esperado (no cae >10%), espera 2 semanas más antes de cambiar. El cambio debe ser NOTORIO, no cosmético, para que el algoritmo lo registre como señal de 'restaurante activo'.

¿Es necesario tener presencia en las tres apps o puedo enfocarme en una?

Si tu local está en las tres, debes mantener fichas consistentes en las tres (misma foto, descripción similar, horarios iguales). Los algoritmos de cada plataforma ponderan posición GLOBAL: si Rappi te ve con ficha descuidada mientras iFood muestra foto clara, Rappi baja tu puntuación. Pero SI tu mayoría de pedidos viene de Rappi (p.ej. 70%), puedes dejar iFood y Uber Eats con auditoría cada 10 días (menos frecuencia). Donde NO tienes pedidos, audita mensualmente (no abandones ficha, aunque no invierta dinero ahí).

DATOS Y FUENTES

Posicionamiento en apps de delivery en cifras (2026)

Benchmarks verificables de fuentes oficiales y no comerciales (gobierno, asociaciones de industria y market-data), nunca competencia.

Dato	Valor	Fuente
IA para tomar pedidos de clientes en restaurantes de EE. UU.	Solo 6% de los restaurantes usa IA para tomar pedidos de clientes (2026)	National Restaurant Association 2026
Mercado de cocinas en la nube en 2024 (estimación alterna)	USD 45.650 millones	MarkNtel Advisors — Cloud Kitchen Market 2024
Mercado de restaurantes virtuales y ghost kitchens 2023 (Next Move)	USD 65.300 millones	Next Move Strategy Consulting — Virtual Restaurant & Ghost Kitchens 2023
Valoración proyectada de ghost kitchens a 2030	USD 204.000 millones	GlobeNewswire — Global Ghost Kitchens Market 2030
Ingresos globales de delivery de comida en 2025	~USD 1,4 billones	Statista — Online food delivery statistics & facts 2025
Pedidos diarios de delivery en China (Meituan y Ele.me) 2025	>60 millones/día	Mordor Intelligence — APAC Food Platform-to-Consumer Delivery 2025

Autor: Diego F. Parra · **Editor:** MASTERESTAURANT®

Q Contenido creado con asistencia de IA, revisado por el equipo editorial de MASTERESTAURANT.