



Grupo Costeño

# “Revolución Naranja, Productividad y Control en Restaurantes”

## SCORECARD

- Reducción del Costo laboral del 18.78%
- Reducción del costo de ventas en un 8.46%
- Incremento de la utilidad antes de impuestos del 45.47%

Grupo Costeño tiene su sede en Monterrey, tiene ventas anuales superiores a los \$200 millones de pesos, cuenta con 4 marcas de restaurantes, 17 sucursales propias y 10 franquicias, en todo el país.

**RETO:** Reorganizar Grupo Costeño de forma eficiente, logrando tener claridad de las responsabilidades de cada área, puesto y funciones con las que debe operar la empresa. Optimizar la operación de los restaurantes y mejorar el nivel de servicio, incrementar la productividad y rentabilidad de los restaurantes.

**RESPUESTA:** El primer paso para el cambio fue el rediseño de la estructura organizacional a nivel corporativo, reorganizando la empresa en áreas con funciones claras y procesos a su cargo. El segundo fue redefinir el modelo de operación (prueba piloto) en uno de los restaurantes del grupo, en cuanto a GENTE – ORGANIZACIÓN, se redefinió e implementó una nueva estructura organizacional, con nuevas descripciones y perfiles de puestos, asignando a las personas que cubrían el perfil en el puesto adecuado. Se mejoró el nivel de supervisión, se implementó un nuevo proceso de reclutamiento, inducción y entrenamiento del personal, nuevos horarios por puesto, por turno, por áreas, por mesas; se creó un nuevo tabulador y esquema de compensación para el personal; en TECNOLOGÍA, se configuró y controlaron los accesos y movimientos por puesto/persona del software con que se opera; EN PROCESOS se implementaron los procesos de planeación, bateo y cierre de cocina y barra; se optimizó la administración y control de compras, inventarios y almacén, permitiendo reducir costo y visibilidad de la información; capacitación a vendedores (meseros) en nuevos procesos y pasos de atención, venta y servicio; nuevos procesos de control de corte de caja, caja chica, pago a proveedores, facturación y de inventarios. Implementación de medición y concurso de los mejores vendedores y su reconocimiento y retribución en tener el mejor horario-mesa; EN GESTIÓN, implementación de panel de control con KPIs del restaurante y reunión de gestión y evaluación de resultados.

## PROYECTO

- **Nombre:** “Revolución Naranja”
- **Duración:** 6 meses
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Arquitectura Organizacional, Reingeniería de Procesos, Sistema de Gestión.
- **Industria/Sector:** Servicios/Restaurantero

**RESULTADOS:** Se logró una operación más estable y organizada, con personal más motivado y comprometido, así como la estandarización de procesos como levantamiento de pedidos, recepción del cliente y venta. Se aseguró un control interno que evitara fugas de recursos con lo que se incrementó la utilidad de la empresa, a través de un mejor control del gasto y un mejor nivel de servicio al cliente permitiendo incrementar las ventas.



caltic  
consultores