FIRMFOCUS

KIT PDCA PARA DUEÑOS DE RESTAURANTES

Un dashboard es un paso. Dirija con los cuatro.

Un dashboard muestra cómo fue el mes pasado. Para dirigir, también necesita un plan, un responsable para cada cifra y un ritmo fijo para decidir. Use esta página para organizarlo en su restaurante.

P
Plan
Elija de tres a cinco metas para el próximo trimestre y los pocos indicadores con los que dirige. Compare sus metas con las cifras del sector para restaurantes.

D
Do
Dé a cada indicador un responsable y una acción. El chef responde por el costo de alimentos; el gerente, por el horario y el ticket promedio.

C SU DASHBOARD
Check
Cada mes, compare los resultados con su plan. Cada semana, mire hacia adelante: reservas y personal.

A
Act
Decida qué cambia: precios del menú, el horario, la mezcla con delivery. Anote quién hace qué y para cuándo.

Los indicadores de resultado miran atrás. Los de desempeño miran adelante.

INDICADOR	RESPONSABLE	FUENTE	FRECUENCIA	SU META
Indicadores clave de resultado KRI de su contabilidad: ¿cómo nos fue?				
Ventas frente al plan	Dueño	Contabilidad, presupuesto	Mensual	
Resultado como % de las ventas	Dueño	Contabilidad	Mensual	
Costo de alimentos % (compras / ventas de comida)	Chef	Contabilidad	Mensual	
Costo de personal % de las ventas	Gerente	Nómina, contabilidad	Mensual	
Prime cost % (comida, bebidas y personal)	Dueño	Contabilidad	Mensual	
Caja al cierre del mes y el punto más bajo	Dueño	Banco	Mensual	
Indicadores clave de desempeño KPI de su operación diaria: ¿qué viene?				
Cubiertos reservados para los próximos 14 días, frente al año pasado	Gerente	Sistema de reservas	Semanal	
Cubiertos esperados frente a horas planificadas, por día	Gerente	Reservas, horario	Semanal	
Ticket promedio por cliente	Gerente	Caja (TPV)	Semanal	
Peso del delivery y margen tras la comisión	Dueño	Plataforma de delivery, caja	Semanal	
Platos por debajo de su margen objetivo	Chef	Recetas, precios de compra	Mensual	

Acuerde una definición por indicador antes de construir nada. ¿Las ventas incluyen el delivery? ¿El costo de personal incluye los honorarios del dueño? Anótelo una vez y todos los reportes lo usarán.

La reunión mensual en 30 minutos

5 min	**Resultados frente al plan.** Mire solo los KRI. ¿Qué destaca?
10 min	**Mirar hacia adelante.** Reservas, personal y delivery de las próximas semanas.
10 min	**Decisiones.** Como máximo tres acciones, cada una con un responsable y una fecha.
5 min	**Acciones del mes pasado.** ¿Hechas o no, y funcionaron?

Tres reglas para que funcione

- Menos indicadores funcionan mejor. Si nadie actúa sobre una cifra, sáquela de la página.
- El mismo día, a la misma hora, cada mes. El ritmo importa más que la herramienta.
- La IA construye el dashboard en minutos. Elegir qué importa, y actuar, sigue siendo su trabajo.

La distinción entre indicadores clave de resultado y de desempeño sigue a David Parmenter, Key Performance Indicators (Wiley). El ciclo PDCA se basa en el trabajo de Walter Shewhart y W. Edwards Deming.