

# MAPA SOCIAL

Una plataforma innovadora para compartir información de los proyectos sociales en Colombia y tomar decisiones estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población vulnerable

## COMPARTIR ES LA BASE Restaurantes TOKS



**Nombre de la organización:** Restaurantes TOKS

**Sector:** Alimentos y servicios

**Sitio WEB:** <http://www.toks.com.mx/>

**Localización del proyecto:** México

**Número de Beneficiarios:** Más de 6.000 artesanos y sus familias en más de 40 comunidades mexicanas.

**Línea de intervención:** Generación de ingresos

Restaurantes TOKS es una cadena de restaurantes fundada en 1971, con 108 restaurantes en 30 ciudades de México. Cuenta con más de 8.500 colaboradores atiende más de 22 millones de clientes al año. Perteneció al Grupo Gigante, que cuenta con las marcas Office Depot, The Home Store, Superprecio e Inmobiliarias. Está entre los mejores lugares para trabajar

### Reseña del Proyecto:

El proyecto impulsado por la cadena de restaurantes TOKS no estaba definido por un lineamiento único y central, debido a que la compañía tenía dentro de su filosofía que era necesario el desarrollo de una práctica de Responsabilidad Social Empresarial con carácter integral.

Esta cadena de restaurantes buscaba implementar un sistema GANAR-GANAR, para de este modo poder generar desarrollo e impactar positivamente a los diferentes grupos de interés. Todo esto se realizaba a través de diferentes proyectos e iniciativas, siendo el proyecto estrella "Proyectos Productivos".

Agosto, 2014

### Antecedentes:

Los sucesos que se presentaron previamente a la implementación del proyecto fueron los siguientes:

- El primer momento que se da es el interés por parte de la cadena de restaurantes de poder llevar de manera masiva platos de comida tradicional mexicana a los distintos lugares del territorio nacional mexicano.
- A partir de este punto la compañía inició un proceso en el cual se empezaron a vincular una serie de proveedores locales de insumos propios de los platos a proveer por la compañía.
- Desde el año 2003 establece de manera formal la vinculación de proveedores de insumos a la cadena de valor de la compañía.
- En 2006 se adhiere a Pacto Global con el fin de mejorar las condiciones de los beneficiarios.

- A partir del año 2009 Restaurantes TOKS es miembro del Grupo Asesor en Sustentabilidad en la Cadena de Suministro del Pacto Global
- Finalmente desde 2010 es miembro del Grupo de Negocios Responsables en Zonas de Alto Riesgo del Pacto Global.

### Descripción del proyecto:

#### - Objetivos:

Los objetivos trazados por la cadena de restaurantes fueron:

- Ofrecer productos de la comida mexicana tradicional
- Bajar la rotación de empleados y los gastos asociados a este indicador por los procesos de reclutamiento, selección y entrenamiento.
- Mejorar el servicio al cliente final
- Minimizar el impacto al medio ambiente
- Promocionar productos artesanales mexicanos
- Incrementar la lealtad de los colaboradores y su compromiso para con Restaurantes TOKS





#### - Problemática a la que responde:

Este proyecto de inversión se centra en la línea de intervención de generación de ingresos. Por tal motivo la cadena de restaurantes desarrolla programas dirigidos a proveedores, clientes, comunidades y colaboradores, bajo la filosofía GANAR – GANAR, involucrándolos en la estrategia de negocio, manejando aspectos tanto ambientales como sociales, convencidos que cada una de estas acciones redundarán en valor cuantitativo o cualitativo para la empresa y la marca.

#### - Esquema de implementación:

El esquema bajo el cual se llevo a la realidad esta serie de lineamientos de responsabilidad social es diferenciado dependiendo el tipo de vínculo que tiene la persona a beneficiar.

- A los colaboradores de la compañía se les ofrece condiciones laborales más allá de la ley, tendientes a mejorar su calidad de vida, lo que ha redundado en tener el menor nivel de rotación de empleados de la industria. Esto se realiza a través del Instituto TOKS, donde existen 28 cursos diferentes y programas presenciales para brindar a los colaboradores la oportunidad de aprender, prepararse y desarrollarse profesionalmente en la organización.

- Otro de los grupos que resulta beneficiado son los proveedores, quienes pueden acceder a los acuerdos establecidos en Pacto Global y a una serie de capacitaciones con el fin de poder incluirlos en la cadena de valor.
- Frente a las comunidades Restaurantes TOKS desarrolló la iniciativa de establecer un taller de serigrafía en alianza con la fundación Reintegra para brindar a jóvenes en riesgo la oportunidad de contar con un oficio que les permita tener un modo de vida digno.

#### Logros y resultados:

El proyecto realizado por la cadena de restaurantes TOKS arrojó como resultado lo siguiente:

- Menor nivel de rotación de empleados de la industria.
- Reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública como empresa comprometida con el desarrollo de sus colaboradores
- Altos niveles de lealtad y compromiso con el servicio que prestan a los clientes finales.
- Modelo de equidad de género otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

### Información importante:

#### I. Población atendida:

En este proyecto se atiende a población en condición de vulnerabilidad distribuida en distintos grupos sociales entre los que se destacan minorías étnicas, mujeres cabeza de familia entre otras.

#### II. Duración:

El proyecto se ha llevado a cabo en México, desde el año 2003.

#### III. Localización:

El proyecto se ha desarrollado en México a nivel nacional

#### IV. Inversión:

La inversión realizada para el desarrollo del proyecto se ha obtenido desde patrimonio privado y alianzas con ONG's.



## Factores de éxito:

Los elementos que hicieron posible que este proyecto alcanzara los niveles esperados fueron:

- Crecer con las comunidades y hacerlos proveedores por etapas hasta llegar al cubrimiento nacional.
- Conocer las comunidades y siempre tenerlas presentes a lo largo de la cadena productiva
- Vincular entidades micro financieras, ONG's y otras instituciones con la comunidad.

## Lecciones aprendidas:

La implementación de este proyecto dejó una serie de elementos de los cuales se puede tomar nota para proyectos futuros. Los hechos son los siguientes:

- Ser Socialmente Responsable no es un tema económico y que en muchos casos no se requiere erogación de grandes sumas de dinero para poner en marcha un proyecto de beneficio para sus grupos de interés.
- Para entrar en contacto con una comunidad es recomendable hacerlo mediante la cooperación de entidades que se encuentren presentes en ellas, esto con el fin de seguir caminos comunicacionales más fluidos.

- Todo proceso de responsabilidad social debe estar acompañado de procesos de creación de valor ya sea económico o social.

## A futuro:

Tras haber cumplido las metas establecidas para el proyecto la cadena de restaurantes se encuentra satisfecha por la labor realizada y espera poder ser modelo de réplica para este tipo de proyectos.

*“Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial brindan mayor valor a la empresa y a la marca”*

Sergio Villalón, Director General

## Datos generales de la Organización:

**Nombre de la entidad:** Restaurantes TOKS

**NIT:** No aplica

**Actividad comercial:** Alimentos y Bebidas

**Municipio sede de la empresa:** México D.F

**Dirección:** Jaime Balmes 11 Edif. B 5to Piso, Col. Los Morales Polanco, Del. Miguel Hidalgo, México D.F.  
C.P. 11510

**Nombre del Representante Legal:** No aplica

**Teléfono(s):** 55-21225727

**Correo electrónico:** [clientes@toks.com.mx](mailto:clientes@toks.com.mx)

**Página web de la entidad:** [www.toks.com.mx](http://www.toks.com.mx)

