

El Restaurante “**KINICH Izamal**”, también conocido como “Miriam Concepción Azcorra Rejón”, inició en 1993 como un proyecto estudiantil. Actualmente se ha posicionado como una pequeña empresa 100% de comida regional Yucateca. El servicio restaurantero se conjuga en el lugar con una tienda de artesanías. Cuenta con un total de 38 trabajadores (7 hombres y 31 mujeres).



La metodología SIMAPRO fue aplicada tanto en el área operativa como en la administrativa, en seis meses implementó 80 propuestas de mejora de las 113 planteadas por los trabajadores, El impacto positivo se vio reflejado en 56 condiciones de trabajo relacionadas con seguridad e higiene, carga física de trabajo, espacio de trabajo y bienestar social.

Respecto al tema medioambiental incidió con 70 propuestas: ahorro de energía, reducción en el consumo de agua, descarga, emisiones, manejo de desperdicios y disminución de merma.

SIMAPRO marcó una diferencia cualitativa respecto a la identificación y solución de las problemáticas de cada área. Se atendieron los puntos de vista de líderes y colaboradores, bajo una visión de diálogo social.

La mejora de la productividad y en las condiciones de trabajo se reflejó en el equipo de Ventas. Ellos plantearon la necesidad de una capacitación sobre ofrecer profesionalmente vino en las mesas para incrementar el 'ticket' promedio. Redundó en un incremento del cheque promedio de 160.00 a 190.00 pesos.

Antes:



Después:



Antes:



Después:



La adquisición de  
equipo y

Durante la etapa de medición, se aplicaron 12 indicadores. Como son el incremento de ventas vía el ticket o cheque promedio, la limpieza y orden de las áreas con el cumplimiento de actividades designadas.

Destacan los siguientes resultados:

- La capacitación al equipo de ventas incrementó el consumo promedio en un 46%. También mejoró el ingreso vía propinas.
- Se crearon 6 nuevas fuentes de trabajo y se formalizó 1 empleo.
- Las condiciones de seguridad e higiene mejoraron con 56 propuestas implementadas.
- El incremento en el porcentaje de las áreas diagnósticas y tractoras. Recursos: humanos de 36 a 75%; la dirección de 39 a 77.5%; la social avanzó con 36%.
- El retorno de inversión fue de 31%. Se calculó con base en la suma de impactos durante el período de implementación (febrero a agosto de 2013).

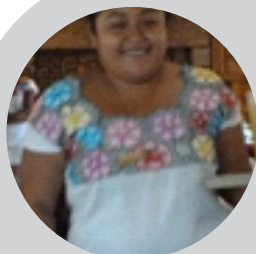


## Testimonios:



SIMAPRO nos ayudó a mejorar el servicio, también la atención a los clientes, la rapidez en su atención. Se mejoró el orden y sobre todo la limpieza de todas las áreas. Se logró MEDIR de manera objetiva el desempeño de cada trabajador y del equipo, estoy satisfecha de los resultados.

Miriam Azcorra  
Propietaria



SIMAPRO nos permitió de manera práctica incrementar la productividad, las ventas y sobretodo llevarnos mejor, sin conflictos. Me gustó la experiencia, gracias SIMAPRO.

Sandra Gamboa  
Jefe de A y B