




## CASO DE ÉXITO ANEXO 07

<b>Logo de la empresa</b> 	<b>Giro Empresarial:</b> <u>Restaurante</u> <u>Vegetariano</u> <b>No. Empleados:</b> <u>19</u> <b>Calificación Moderniza:</b> _____ <b>Distintivo "M" No.</b> _____
<b>Nombre de la Empresa:</b> <b>Lakshmi</b>	
<b>Beneficios para el Cliente:</b> Los principales atractivos de Lakshmi al turismo son: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Productos únicos: yogurt de sabores con frutas naturales, hamburguesas vegetarianas, agua fresca de avena, panes integrales, productos de soya, etc.</li><li>▪ Calidad reconocida y valorada por los clientes.</li><li>▪ Tradición de más de 30 años desde 1973 en la ciudad de Celaya, Gto.</li><li>▪ Excelentes instalaciones: mesas nuevas para una estancia más confortable, pantalla de plasma de 42 para disfrutar de la programación televisiva mientras toman sus alimentos, fuente feng sui para una ambientación tranquila y relajante, etc.</li></ul> Muchos de nuestros clientes acuden a nuestra tienda desde que sus padres los traían a tomarse un yogurt con cereales o una hamburguesa de soya y guardan gratos recuerdos de su infancia, formamos parte de esos recuerdos, ellos a su vez, en la actualidad traen a sus hijos a nuestra tienda.	
<b>Nuestra Empresa:</b> En el año 1989 la fundadora Guadalupe Venegas Mora llegó a la ciudad de Manzanillo, colonia donde alquilando una casa, empezó a dar clases de gimnasia psicofísica y yoga e involucró a varias personas incluyendo a sus tres últimos hijos: Manuel Ramírez, Elsa Ramírez y Sergio Ramírez. Posteriormente empezaron a construir un centro de producción, donde además de dar clases de yoga, elaboraban aproximadamente 100 pays de frutas, que vendían diariamente en ciudades y pueblos cercanos, principalmente en las playas y hasta Puerto Vallarta, Jalisco. Una anécdota que vivieron en Puerto Vallarta, fue que unos policías le dijeron a Manuel Ramírez y su acompañante de ventas que si ya tenían permiso para andar vendiendo en la vía pública y ellos comentaron que no, indicándoles que tenían que llevarlos ante las autoridades para que pagaran una multa y sacaran un permiso. Cuando llegaron con el jefe de la policía, les dijo que los dejaran trabajar sin permiso ya que él mismo anteriormente ya les había comprado y que los felicitaba por vender unos pays tan exquisitos y nutritivos. Después de un tiempo consiguió un local en el centro de Manzanillo, donde empezó a vender los pays de frutas y productos naturistas que compraba periódicamente en Guadalajara, Jalisco, también se interesó en elaborar yogurt, primeramente para el consumo personal y ya después se vendió en la tienda, pero únicamente natural, teniendo poco éxito ya que a la gente se le hacía ácido y se vendía poco. En la ciudad de Colima, se abrió un Instituto de Yoga y una tienda naturista, la gente recibió con mucha alegría este nuevo concepto, ya que les encantó que hubiera un lugar donde se les enseñara a comer más saludablemente y pudiera hacer ejercicio. Después de un tiempo se logró comprar el inmueble ubicada en la calle de Madero. En el año 1973 llegaron a la ciudad de Celaya, rentando una casa, donde empezaron con las clases de gimnasia y yoga, dando también conferencias sobre comida vegetariana y buena nutrición, posteriormente se cambiaron a Tresguerras #122 y con el tiempo se compró el inmueble. A la fecha ya hay muchas marcas comerciales de yogurt, pero mucha gente nos sigue prefiriendo por la calidad, ya que nuestro yogurt es artesanal, sin conservadores y elaborado con frutas naturales. En el año 2002 se comenzó a vender la comida vegetariana. Actualmente los menús son supervisados por la nutrióloga vegetariana Lic. Guillermina Sales de Delgado. Cédula N° 1836610 de la Universidad Iberoamericana de México, D.F.	
<b>Participación en MODERNIZA y planes futuros:</b> Aprendimos sistemas de calidad que desconocíamos, y que han ayudado a mejorar los lugares de trabajo y la organización. Con la implantación de las 5 Ss y el día de la bermuda hemos mejorado en la limpieza de nuestras instalaciones, así como sacar artículos viejos y obsoletos que sólo ocupaban espacio. Por primera vez los empleados de Lakshmi reciben capacitación teórica en una aula, por primera vez reciben capacitación en postura de atención, por primera vez se realizan encuestas para conocer la opinión de nuestros clientes, por primera vez se realizan estándares por escritos de nuestros productos, por primera vez se colocaron tableros con información de interés e indicadores en los lugares de trabajo, por primera vez se definió la visión, misión y valores para la empresa. Los proyectos de mejora para Lakshmi en lo sucesivo son: catalogo de estándares de todos y cada uno de los productos que elaboramos y ubicarlos en los lugares de trabajo de cada área, definir los costos y establecer los márgenes de ganancia oficiales. Base de datos de clientes para un seguimiento posventa: invitaciones a degustaciones, lanzamiento de nuevos productos y servicios, obsequio de nuestras instalaciones a comer por su cumpleaños, etc. Darle seguimiento a todo el programa moderniza, para madurar los proyectos de 5 Ss, programa de capacitación en aspectos técnicos y humanos, encuestas y acciones, llegar a nuevos nichos de mercado, registro y reducción de desperdicios, implantación de análisis financieros y directrices.	



## CASO DE ÉXITO ANEXO 07

### Resultados (con indicadores):

#### Con el personal:

Excelente ambiente de trabajo, aun cuando se salen a buscar mejores salarios, regresan por el ambiente de trabajo de Lakshmi.

Excelente disposición al aprendizaje: los empleados mostraron gran disposición a las capacitaciones, caba mencionar que se realizaban en horas de trabajo.

Excelente disposición a los cambios: los empleados se han mostrado muy participativos en las actividades que les ha tocado desempeñar para la implantación de estándares.

Establecimiento y difusión de reglamento Inter. General: "las reglas del juego" en Lakshmi diseño de actividades de integración: se establecieron dos actividades de integración, cena navideña en ala primera semana de diciembre y alberca en el mes de mayo.

#### Resultados Financieros:

Con las ventas subimos un 70%

#### Resultados Clientes:

Diseño y aplicación de encuestas a los clientes en los meses de julio y agosto con el registro y graficas de resultados.

Atención y seguimiento a comentarios, quejas y sugerencias de los clientes surgidos de al aplicación de las encuestas.

Generación de una base de datos de clientes para su seguimiento posventa: invitaciones a degustaciones, lanzamiento de nuevos productos y servicios, obsequio de muestras.

Establecimiento del estándar en postura de atención para un servicio de mejor calidad y calidez.

#### Testimonio Empresarial:

Nosotros como empresa recomendamos la implementación del programa Moderniza para todas las empresas de Celaya ya sea que tengan el enfoque turístico o no ya que se aprenden herramientas muy necesarias para hacer de nuestras empresas mejores negocios en términos medibles y cuantificables como son las ventas, costos, utilidades, satisfacción del cliente, satisfacción del empleado y aportación a la sociedad.

Participar en Moderniza es lo mejor que pudimos haber hecho en Lakshmi, hemos aprendido sistemas de calidad que desconocíamos y con apoyos de formatos prediseñados, material didáctico y capacitaciones, la implementación no ha sido tan difícil como uno se puede llegar a imaginar. Son sistemas "aterrizados" para empresas PYMES, y cualquier empresa, comercio o profesionista independiente puede implantarlo en su organización para beneficio propio, que genere crecimiento de su empresa, por ende de la economía de la ciudad. Sólo se requiere de determinación, ganas de hacer las cosas y de mejorar.

#### Información General del Establecimiento:

**Dirección:** Tresguerras # 122, zona centro, Celaya Guanajuato

**Teléfono:** 461-6126468

**Fax:** 461-6126468

**Correo Electrónico:**

**Pagina Web:**