

Reporte del Programa Transforma Tu Negocio Implementado

Clave y nombre de la Dependencia:	1110 Secretaría de Desarrollo Económico
Programa Presupuestario:	U007- Subsidios para la Consolidación y Crecimiento de las MIPYMES
Resumen narrativo del nivel reportado:	F.P.C03.A01 - Capacitación en desarrollo empresarial y otorgamiento de subsidio mediante equipo tecnológico para la mejora en la eficiencia operativa Implementado
Indicador:	1110U007C03A01 - Promedio de empresas beneficiadas con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales en el Estado de Quintana Roo
Método de Cálculo:	(Total de empresas con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales / Total de empresas convocadas)
Trimestre reportado:	4to Trimestre
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://sede.qroo.gob.mx/wp-content/uploads/2026/01/U007C03A01.pdf
Unidad Responsable del Indicador:	Dirección de Capacitación, Desarrollo Empresarial y Mejora Regulatoria

Datos de las Variables reportadas:

Numerador: Total de empresas con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales.

Denominador: Total de empresas beneficiadas en el programa.

Descripción de los resultados

Se cumplió la meta programada: **0.44 Promedio** de empresas beneficiadas con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales. Lo anterior, toda vez que se programó beneficiar a 40 empresas con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales de un total de 90 empresas beneficiadas con el Programa.

Tipo de Evidencia: Documental

Desarrollar la Evidencia

Con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa de las MIPYMES, el Programa Transforma tu Negocio, beneficio a 40 empresas con entrega de herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales. Lo anterior, se realizó mediante Convocatoria pública de SEDE en colaboración con Consultoría Integral MESSCA, Asociación Civil. La siguiente tabla contiene la lista de 40 personas beneficiarias:

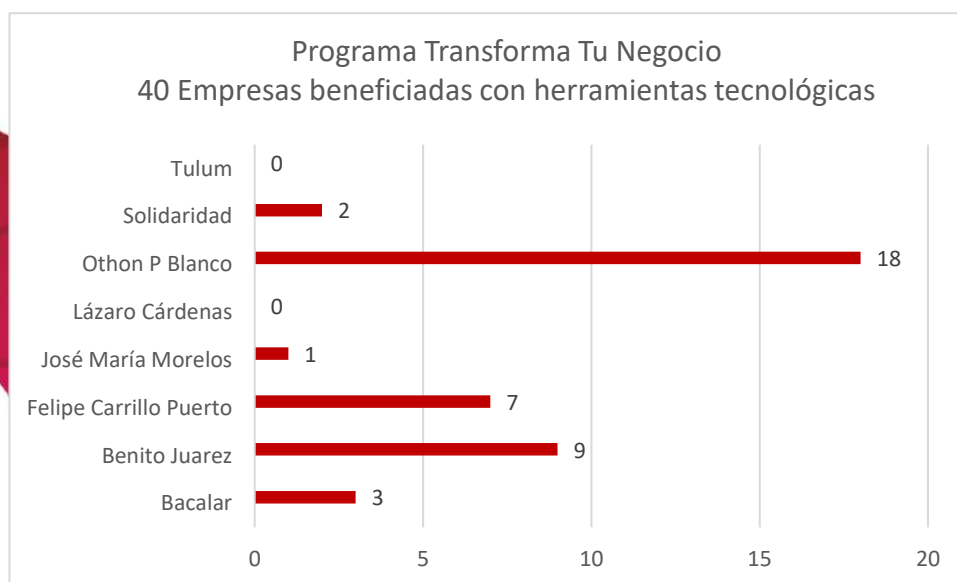
Nombre de la Empresa	RFC de la empresa	Nombre completo de la persona propietaria de la MIPYME	Municipio en el que opera la empresa
TAKONMADRE	QUFD950911B32	Denis Iván Quijano Fonseca	Bacalar
ARICCIA	GOID800603652	Diana Carolina González Ibarra	Benito Juárez
EMBUTIDOS DON NELLO	DAHE800228TA6	Hernando Sebastián Dardanillo	Solidaridad
VÉLER, AGENCIA DE BRANDING Y MRKETING DIGITAL	KABR980703IW0	Roberto Jesús Kauil Briseño	Felipe Carrillo Puerto

ROASTED V60	SOSA950204JD3	Alicia Daniela Solis Solis	Othón P. Blanco
SERVICIOS INDEPENDIENTES DE CONTABILIDAD ASESORIA CONTABLE Y FISCAL	YACJ8612265V6	Javier Isidro Yam Cahuil	Othón P. Blanco
TAQUERÍA LA BONITA	TUJR940308GW1	Rocío De Los Ángeles Turriz Jimémez	Felipe Carrillo Puerto
PANADERIA ARILESS	PECL5502198H1	Luz Del Alba Pérez De La Cruz	Othón P. Blanco
FLOR DE NICTE	CAMA780718H80	María Angelica Can May	Felipe Carrillo Puerto
GRAFINK	OUME871119IN3	María Eugenia Olguin Maldonado	Othón P. Blanco
DESPACHO CONTABLE, FISCAL Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Xorf910726v96	Flor Farideth Xool Romero	Felipe Carrillo Puerto
INTEGRA CONSULTORES	JASY871128LT0	Yesenia Jardines Salazar	Othón P. Blanco
PUNTO MODELO EL BARRIL	DACW761117LE2	Wilbert Augusto Darza Carrillo	Othón P. Blanco
IMPRESIONES GRAFINK	OUMC8409218T5	María Caridad Olguin Maldonado	Othón P. Blanco
LIZBETH ERNESTINA HUCHIN NOVELO	HUNL661107183	Lizbeth Ernestina Huchin Novelo	Felipe Carrillo Puerto
NISSY GIRL BOUTIQUE	Magd701127hj9	Darvelia Maldonado García	Othón P. Blanco
ROSI Y SANTIAGO	AUVR740322717	Rosa Aguilar Valdez	José María Morelos
OFICINA DE SEGUROS CARLOS UC TUZ	Ujca8603221i9	Carolina Isabel Uc Jiménez	Felipe Carrillo Puerto
TATOO INK FACTORY	IOPA940521NS6	Ángel Ismael Irola Pool	Othón P. Blanco
FARMACIA JESUS	LOSJ9006276A1	Jesús López Sánchez	Felipe Carrillo Puerto
DESPACHO CONTABLE Y FISCAL	HEMA830418BL5	Alejandra Hernández Moreno	Othón P. Blanco
CONSULTORIO DENTAL DOCTOR SEGURA	SETF681004S79	José Francisco Segura Torres	Othón P. Blanco
PORAMORACHIO	GOLR670524T52	María Del Rocío Gómez López	Benito Juárez
LA TRADICIONAL	FOHF880422SDA	Fabiola Fomperosa Hernández	Benito Juárez
TOLOKE HELADO	RARJ59013IQP8	Javier Rangel Ramírez	Othón P. Blanco
PASTELLO	REMD8810232N1	Daily Yasuri Reyes Montalvo	Othón P. Blanco
RICURI	SOCH720303PD7	Hjalmar Eugenio Sosa Chacón	Benito Juárez
EMILY'S BOUTIQUE	CAPH8211025H1	Helina Militza Campos Pérez	Othón P. Blanco

CABAL PUPUSAS Y MÁS	FUMF8802289W1	Fabrizio Ernesto Fuentes Meza	Benito Juárez
TXTIL78	FAAR880411VD5	María Del Rosario Francisco Aquino	Solidaridad
KODYFOTO	MAHA910313CC3	Aridai May Hoil	Benito Juárez
PAPITOS	MEAG671130P81	Gonzalo Medina Aguilar	Othón P. Blanco
ABARROTES SALMOS 23	CATF830114FF3	Félix Canul Tamay	Othón P. Blanco
YAAXCHE, GALERÍA DEL CAFÉ	AARB611114K1A	Beatriz Eugenia Andrade Ramos	Benito Juárez
HOTELITO	EUCH690206447	María Herlinda Esquivel Cobos	Bacalar
DELEITATE EL ARTE DE REGALAR SONRISAS	AAAM880625KS2	Maythe Del Socorro Abadia Alfaro	Benito Juárez
AGROVETERINARIA BUSTAMANTE	BUSJ730830E80	Jorge Bustamante Sánchez	Othón P. Blanco
ABARROTES FER Y MILI	PAGG930125SB1	Guadalupe Palma García	Benito Juárez
ROSA CAFE	UTLU960415LV8	Lucy Fabiola Un Tadeo	Bacalar
ATENCION PSICOLOGIA. SHANNA	AUES940704HC7	Shanna Alejandra Aguayo Escudero	Othón P. Blanco

A continuación, se muestra la distribución de los beneficiarios con herramientas tecnológicas y diagnósticos empresariales, distribuidos en la geografía estatal. Ver Ilustración 1.

Ilustración 1. Distribución por municipio



Finalmente, la ilustración 2, denota el tipo de **herramientas digitales** que fueron entregadas a las personas beneficiarias del Programa y; la ilustración 3, ejemplifica un **diagnóstico empresarial** (se anexa al presente reporte un ejemplo completo).

Ilustración 2



Ilustración 3. Diagnósticos empresariales

TAKONMADRE

En alineación con los objetivos del programa
"Transforma Tu Negocio" y las recomendaciones extraídas de los
materiales de "Proceso de Diagnostico" (MCES) y del "Curso de
Subsistemas (Metodología)"



MESSCA
CENTRO MEXICANO DE SERVICIOS A LAS EMPRESAS

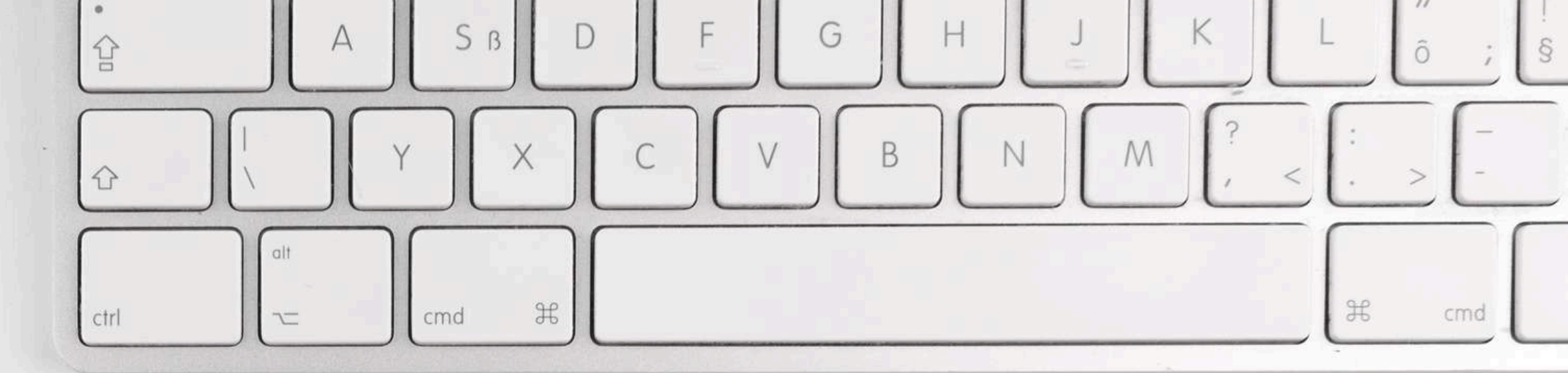
Fortalezas			Debilidades
- Propuesta gastronómica diferenciada: fuente de comida mexicana tradicional con servicios adicionales: talleres de cocina, luego con bebidas, bebidas artesanales. - Compromiso ético y sostenibilidad del cliente: impacto en la comunidad. - Experiencia con experiencia en cocina, marketing y administración. - Calidad y personalización en el producto: Takon Madre, posibilidad de adaptar platos a dietas específicas, tiempos de entrega. - Presencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad. - Presencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad. - Presencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad.	F	D	- Alta rotación de personal: no se cuenta con un equipo de personal, lo que genera problemas de tiempo y recursos en operaciones continuas. - Procesos operativos no estandarizados: falta de comandos, listas y sistemas de control que permitan el flujo y permitan mejorar operaciones. - Dependencia del dueño: el dueño controla el negocio, supervisor y gerente, lo que limita el crecimiento y afecta la delegación. - Manejo de inventarios: falta de control y seguimiento de inventarios, lo que genera pérdidas y afecta la rentabilidad. - Aspectos laborales: falta de control y seguimiento de inventarios, lo que genera pérdidas y afecta la rentabilidad.
Oportunidades	O	A	Amenazas
- Existencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad. - Presencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad. - Presencia de redes sociales: redes sociales y canales de distribución para cada punto, lo que facilita la logística y el control de calidad.			- Competencia en el mercado: presencia de otros negocios en el mismo sector, lo que genera problemas de tiempo y recursos en operaciones continuas. - Procesos operativos no estandarizados: falta de comandos, listas y sistemas de control que permitan el flujo y permitan mejorar operaciones. - Dependencia del dueño: el dueño controla el negocio, supervisor y gerente, lo que limita el crecimiento y afecta la delegación. - Manejo de inventarios: falta de control y seguimiento de inventarios, lo que genera pérdidas y afecta la rentabilidad. - Aspectos laborales: falta de control y seguimiento de inventarios, lo que genera pérdidas y afecta la rentabilidad.



Mtro. Cristian Marcelino Peña Poot

Encargado de la Dirección de Capacitación, Desarrollo Empresarial y Mejora Regulatoria
Dirección de Capacitación, Desarrollo Empresarial y Mejora Regulatoria

Nota: Agregar documentos anexos que den soporte a la información en caso de ser necesario.



Plan de Trabajo Específico.

Diagrama Casuístico

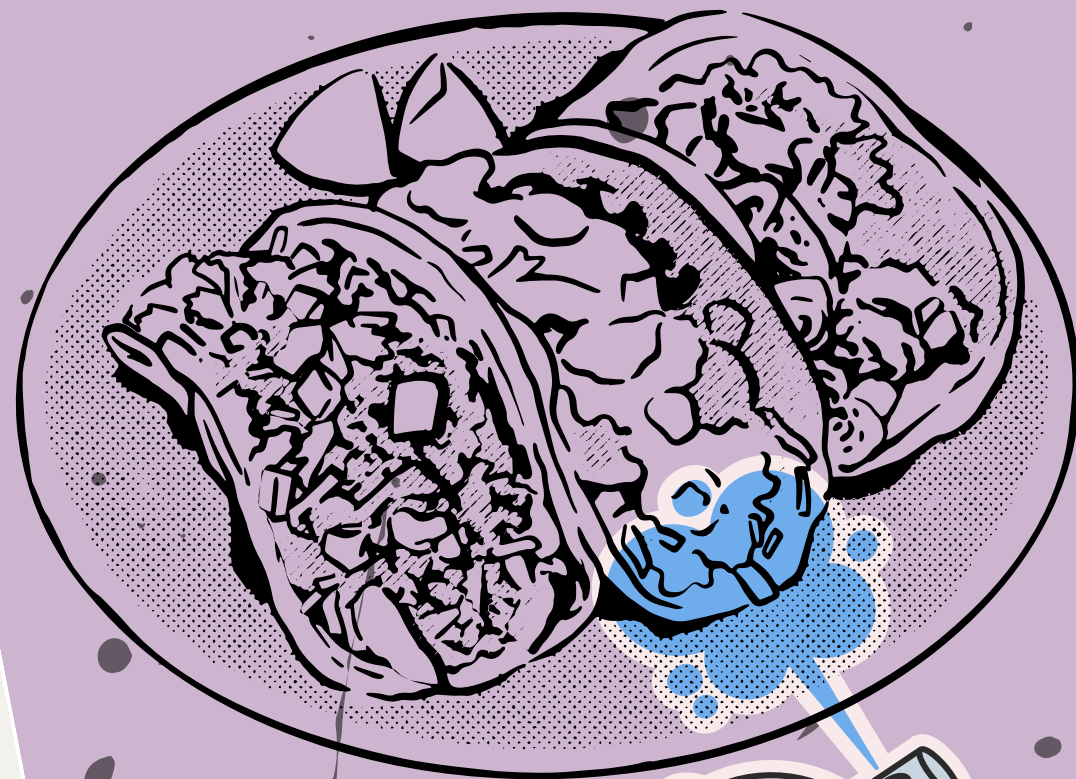


Fotografías de la Empresa





TACONMADRE



TAKONMADRE



El presente diagnóstico empresarial se realiza al negocio Takonmadre, una taquería innovadora ubicada en Bacalar, que combina tradición mexicana con técnicas de cocina asiática. Con aproximadamente un año de operación, la empresa busca consolidarse a través de una propuesta diferenciada de sabor, servicio y experiencia al cliente. Este análisis permite identificar fortalezas, áreas de mejora y retos administrativos, con el fin de trazar un plan de acción integral que apoye su crecimiento y sostenibilidad.



A top-down view of a dark grey desk. In the top left corner, there is a spiral-bound notebook with a black pencil resting on it. Below the notebook is a small potted plant with long, thin green leaves. To the right of the plant is a pair of black-rimmed glasses. In the bottom left corner, there is a black notebook and a silver pen.

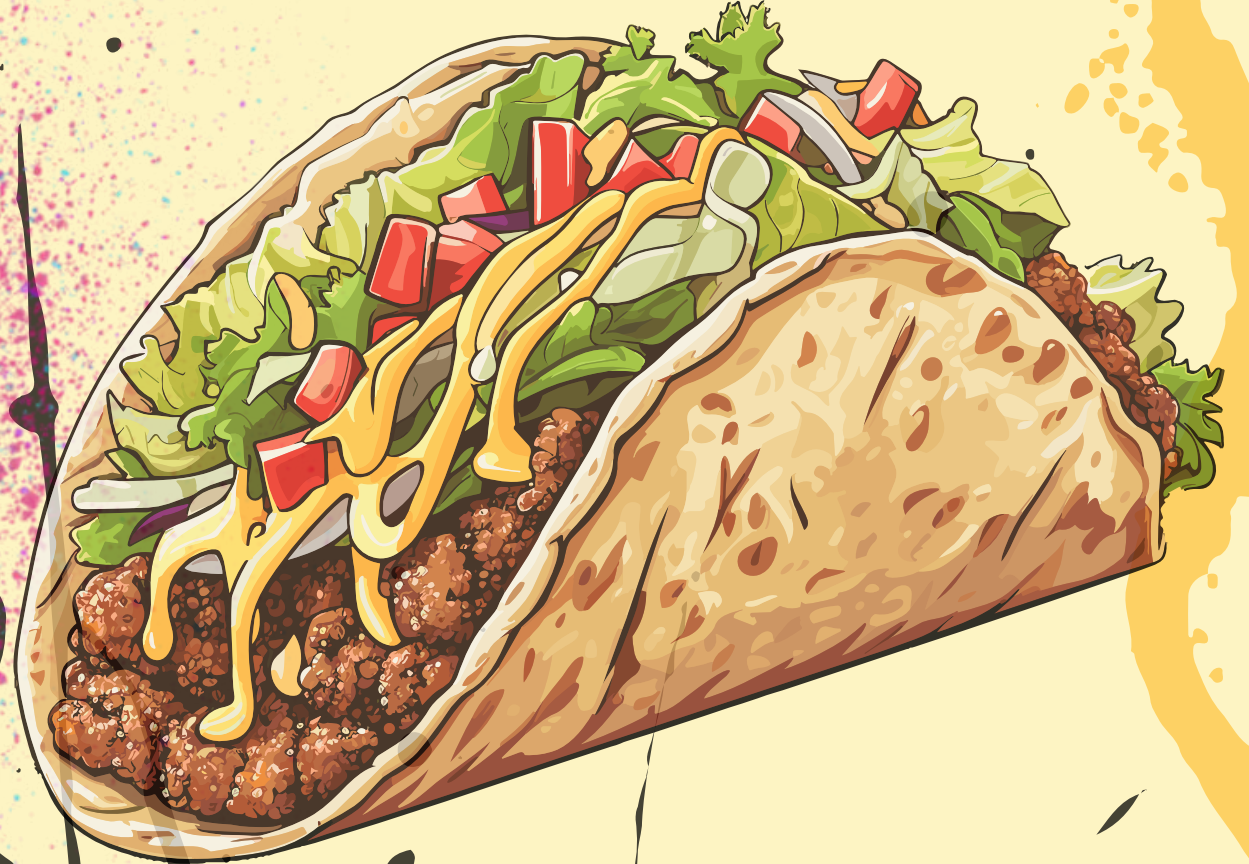
FODAS

TAKONMADRE

En alineación con los objetivos del programa
“Transforma Tu Negocio” y las recomendaciones extraídas de los
materiales de “Proceso de Diagnóstico” (MCES) y del “Curso de
Subsistemas (Metodología)”



Fortalezas • Propuesta gastronómica diferenciada: Fusión de comida mexicana tradicional con técnicas asiáticas (sartenes de hierro, fuego controlado, limpieza entre pedidos). • Conocimiento técnico y académico del dueño: Ingeniero en Gestión Empresarial con experiencia en cocina, marketing y administración. • Calidad y personalización en el producto: Salsas caseras, posibilidad de adaptar pedidos a alergias/intolerancias, limpieza entre órdenes. • Procesos básicos definidos: Roles, funciones y límites ya identificados para cada puesto, lo que facilita el aprendizaje y capacitación de nuevos empleados. • Posicionamiento inicial en Bacalar: Google Maps con reseñas positivas, visibilidad local y atractivo turístico que refuerza la marca.	F	D	Debilidades • Alta rotación de personal: No existe un filtro formal de reclutamiento, lo que genera pérdidas de tiempo y recursos en capacitación continua. • Procesos operativos no estandarizados: Uso de comandas foliadas y sistemas básicos de caja que ralentizan el flujo y generan desgaste operativo. • Dependencia del dueño: El chef asume control de cocina, supervisión y gestión, lo que limita el crecimiento y dificulta delegar. • Identidad corporativa débil: Uniformes y branding poco consolidados debido a la rotación; los colaboradores no desarrollan sentido de pertenencia. • Aspectos laborales incompletos: Contratos y nómina formal aún no implementados, lo que limita beneficios y compromiso del personal
Oportunidades • Entorno turístico en crecimiento: Bacalar es un destino con alta afluencia de visitantes, lo que amplía el mercado y la visibilidad del negocio. • Potencial en marketing digital: Redes sociales, campañas dirigidas y experiencias “instagramables”, pueden atraer clientes nuevos. • Acceso a programas de apoyo y capacitación (SEDE, FOFINQROO): Oportunidad de formalización y financiamiento para modernizar sistemas. • Tendencia al consumo de experiencias gastronómicas: Clientes buscan propuestas innovadoras y de calidad, más allá de “comida rápida tradicional”. • Posibilidad de alianzas estratégicas: Hoteles, telerías y convenios con comercios locales para ampliar alcance y canales de distribución.	O	A	Amenazas • Competencia en comida rápida y taquerías locales: Negocios establecidos en la zona con clientela fija pueden reducir la participación de mercado. • Fluctuaciones en costos e insumos: Variación de precios en carnes, salsas y suministros afecta la estabilidad financiera. • Escasez de mano de obra confiable: Mercado laboral local limitado, lo que aumenta la dificultad de reclutar personal con valores alineados. • Dependencia del marketing orgánico: Si no se fortalece la identidad y campañas digitales, se pierde visibilidad frente a competidores que invierten en publicidad. • Trámites y regulaciones locales: Retrasos en licencias municipales o cumplimiento fiscal podrían frenar operaciones o generar sanciones.



PRINCIPALES PRODUCTOS





TACOS DE PIERNA

Fusión mexicana con técnicas de cocción “estilo asiático”).

TACOS AL PASTOR

Preparación en sartén de hierro; control de fuego; enfoque en sabor y textura

TORTAS

Misma base de proteína.

HAMBURGUESAS

Complementa la oferta de lunes a sábado



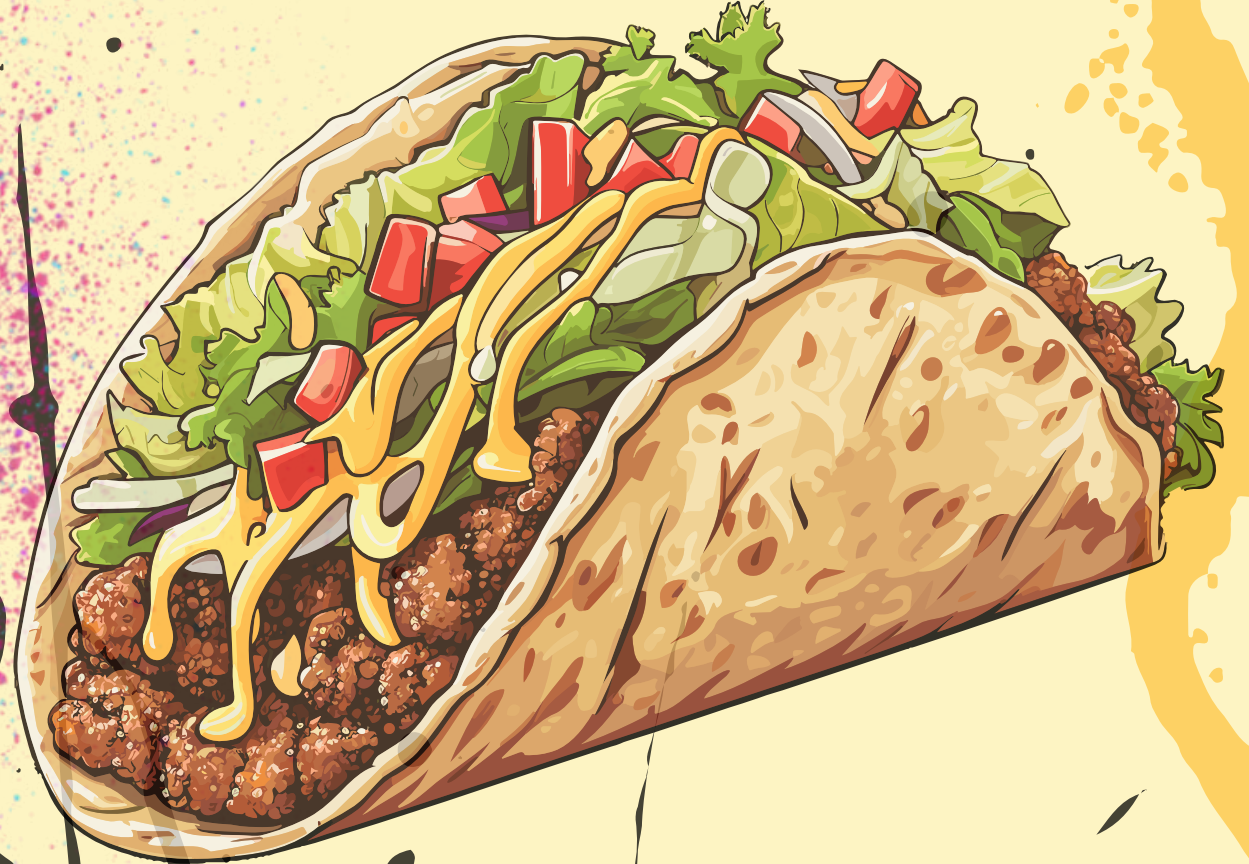
SALSAS CASERAS

variedad para modular el sabor;
diferenciación por recetas propias

PERSONALIZACIÓN DE PEDIDOS
ajustes por alergias/intolerancias;
cliente especifica complementos;
experiencia “a la medida”

EXPERIENCIA INSTAGRAMIABLE.
mural/ambientación para contenido
orgánico y posicionamiento local-
turístico

quack



PROBLEMAS
DETECTADOS



PROBLEMA	CAUSA 1	CAUSA 2	CAUSA 3	CAUSA 4
1) Rotación alta y reclutamiento sin filtro	Falta de filtro formal de reclutamiento.	Contrataciones directas sin perfil ni evaluación.	Personal con valores no alineados.	Capacitación repetida consume tiempo y recursos.
2) Procesos y caja no estandarizados	Comandas foliadas; cuadre manual 15–20 minutos.	Software de caja genérico no especializado.	Órdenes, registro y salida desconectados.	Métricas de venta y rendimiento insuficientes.
3) Dependencia operativa del dueño/chef	Chef y supervisor al mismo tiempo.	Falta estandarización impide delegar cocina.	Ausencia de personal clave confiable.	Prospección externa limitada por operación.
4) Identidad y pertenencia débiles	Uniformes inconsistentes por rotación alta.	Branding base poco consolidado.	Colaboradores sin sentido de pertenencia.	Cultura deseada no formalizada aún.
5) Difusión y alcance comercial limitados	Dependencia de boca a boca y Maps.	Facebook sin campaña estructurada ni dinámica.	Falta tiempo para convenios con hoteles.	Publicidad inició tarde por adecuación del local.

✓ Problema principal: Procesos y caja no estandarizados.

Esto es debido a que genera fricción diaria y constante (cada pedido y cada cierre), impacta directamente en el tiempo, la calidad y la medición del negocio (comandas foliadas, cuadre manual de 15–20 minutos, software de caja genérico sin métricas). Su urgencia es alta: mientras no exista un flujo estandarizado con POS especializado y roles/formatos claros, el dueño seguirá atado a cocina y supervisión, impidiendo delegar, salir a vender y cerrar alianzas. Además, este cuello de botella dispara o amplifica los demás problemas: aumenta la rotación (capacitar es más pesado y poco “amigable”), debilita identidad/pertenencia (no hay rutinas claras que soporten la cultura deseada) y frena la difusión comercial (no hay tiempo ni datos para decidir). Estandarizar procesos—como recomiendan el diagnóstico y el curso—habilita medición, entrenamiento más rápido, control operativo y, en consecuencia, capitaliza las fortalezas detectadas en el FODAS (propuesta culinaria diferenciada, servicio y personalización).



DIAGRAMA



Ésta etapa del proceso consiste en la elaboración de diagramas **RECTÁNGULOS ROJOS** con problemas expuestos, y **RECTÁNGULOS VERDES**, para causas de los problemas), que permitan ver de manera gráfica la situación expuesta por el empresario durante el diagnóstico. En ésta etapa SE TOMA LA PROBLEMÁTICA TAL Y COMO LA EXPRESÓ éste, aportando únicamente ideas que durante el diagnóstico pudieron recabarse.



Rotación alta y reclutamiento sin filtro

Falta de filtro formal de reclutamiento.

Contrataciones directas sin perfil ni evaluación.

Capacitación repetida consume tiempo y recursos.

Procesos y caja no estandarizados

Métricas de venta y rendimiento insuficientes

Software de caja genérico no especializado.

Comandas foliadas; cuadre manual 15–20 min.

Identidad y pertenencia débiles

Branding base poco consolidado.

Cultura deseada no formalizada aún.

Colaboradores sin sentido de pertenencia.

Dependencia operativa del dueño/chef

Falta estandarización impide delegar cocina.

Chef y supervisor al mismo tiempo.

Poca constancia por falta de tiempo.

Difusión y alcance comercial limitados

Dependencia de boca a boca y Maps.

Facebook sin campaña estructurada ni dinámica.

Falta tiempo para convenios con hoteles.

PRINCIPALES DESAFÍOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

- **Estandarización de procesos y caja:** Uso de comandas foliadas y software genérico sin métricas limita eficiencia, control y rapidez en servicio.
- **Alta rotación y falta de filtro en reclutamiento:** Contrataciones directas sin evaluación generan pérdida de tiempo en capacitación y baja retención.
- **Dependencia del dueño/chef en operación:** El propietario concentra cocina, supervisión y control, impidiendo delegar y frena el crecimiento.
- **Identidad corporativa y sentido de pertenencia débiles:** Uniformes inconsistentes y branding poco consolidado dificultan que el personal se identifique con la empresa.
- **Difusión y alcance comercial insuficientes:** Estrategia de marketing centrada en boca a boca y Google Maps; falta campañas estructuradas y alianzas comerciales.
- **Formalización laboral pendiente:** Contratos y alta de trabajadores en seguridad social aún no implementados, lo que reduce compromiso y estabilidad del equipo.

INTERPRETACIÓN

INTERPRETACIÓN DE LOS PROBLEMAS POR
PARTE DEL ASESOR.



ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y CAJA

Origen/creencias: Crecimiento orgánico priorizando cocina/sabor; “con app genérica y comandas alcanza”. Impacto: Cierres manuales 15–20 min, errores y fugas; sin métricas no se delega ni se mejora el servicio.



ALTA ROTACIÓN Y RECLUTAMIENTO SIN FILTRO

Origen/creencias: Urgencia por cubrir turnos; “se aprende en la marcha”, día de prueba como selección. Impacto: Capacitación repetida y costosa, curvas de aprendizaje eternas, caídas de calidad y productividad.



DEPENDENCIA DEL DUEÑO/CHEF EN LA OPERACIÓN

Origen/creencias: Liderazgo técnico centralizado; “solo yo garantizo el estándar”. Impacto: Cuello de botella crónico; no hay tiempo para ventas/alianzas, fatiga y riesgo de continuidad.



IDENTIDAD CORPORATIVA Y PERTENENCIA DÉBILES

Origen/creencias: Rotación desalienta invertir en uniformes/rituales; “primero estabilizar la gente”. Impacto: Menor cohesión y servicio irregular; imagen difusa ante el cliente y mayor rotación.

INTERPRETACIÓN

INTERPRETACIÓN DE LOS PROBLEMAS POR
PARTE DEL ASESOR.



DIFUSIÓN Y ALCANCE COMERCIAL INSUFICIENTES

Origen/creencias: Confianza en boca a boca/Maps; “Facebook rinde poco sin campaña”, falta de tiempo. Impacto: Demanda subóptima y estacionalidad desaprovechada; menos convenios y ticket potencial perdido.



FORMALIZACIÓN LABORAL PENDIENTE

Origen/creencias: Etapa temprana y pruebas prolongadas; “formalizo cuando el equipo se asiente”. Impacto: Riesgo legal/operativo, baja retención por nulos beneficios; costos de reemplazo y entrenamiento.

ANÁLISIS INTERRELACION

Analizando los problemas, encontramos varias interrelaciones y dependencias entre ellos:

1. **Estandarización de procesos y caja ↔ Dependencia del dueño/chef:** Sin flujos claros y POS, el dueño debe supervisar; al supervisar, no dispone de tiempo para estandarizar.
2. **Estandarización de procesos y caja ↔ Alta rotación/reclutamiento sin filtro:** Procesos difusos hacen la capacitación lenta y frustrante; la rotación impide consolidar y mejorar procesos.
3. **Estandarización de procesos y caja ↔ Identidad/pertenencia débiles:** Procedimientos + rituales operativos sostienen la cultura; identidad débil reduce adherencia a los estándares.
4. **Estandarización de procesos y caja ↔ Difusión/alcance insuficientes:** El tiempo perdido en cierres y correcciones resta horas a marketing; mayor demanda exige procesos sólidos para cumplir.
5. **Estandarización de procesos y caja ↔ Formalización laboral pendiente:** Roles/formatos estandarizados facilitan contratos e inducción; sin formalización, cuesta exigir cumplimiento de procesos.
6. **Alta rotación/reclutamiento sin filtro ↔ Identidad/pertenencia débiles:** Sin sentido de pertenencia la gente se va; la salida constante impide construir cultura.

ANÁLISIS INTERRELACION

Analizando los problemas, encontramos varias interrelaciones y dependencias entre ellos:

1. **Alta rotación/reclutamiento sin filtro ↔ Formalización laboral pendiente:** Sin prestaciones/claridad legal, la retención cae; la rotación desincentiva invertir en formalizar.
2. **Alta rotación/reclutamiento sin filtro ↔ Difusión/alcance insuficientes:** Plantilla inestable afecta servicio y reseñas; menor reputación limita el alcance orgánico.
3. **Dependencia del dueño/chef ↔ Difusión/alcance insuficientes:** Atado a operación, no hay tiempo para alianzas y campañas; baja demanda lo mantiene atado a piso.
4. **Dependencia del dueño/chef ↔ Formalización laboral pendiente:** Falta de estructura HR recae en el dueño; sin formalizar, no se delega con seguridad.
5. **Dependencia del dueño/chef ↔ Identidad/pertenencia débiles:** Sin tiempo para liderar cultura y coaching, la identidad no cuaja; cultura débil exige presencia constante del dueño.
6. **Identidad/pertenencia débiles ↔ Difusión/alcance insuficientes:** Una cultura fuerte estandariza la experiencia y mejora reseñas; inconsistencia resta voz-a-voz y retorno.

BREVE ANÁLISIS DE DATOS

Taconmadre es una taquería ubicada en Bacalar que cuenta con una propuesta de fusión mexicana con técnicas asiáticas con 1 año de operación y reciente adecuación del local para mayor aforo. Ya trabaja la experiencia instagrameable con mural y ambientación. Cuenta con un equipo pequeño con roles definidos, cámaras y comandas foliadas; el empresario, que también es chef, cumple roles en cocina y supervisión.

Dispone de contador externo, proveedores facturados en un 90%, cumplimiento fiscal al día y permisos estatales, con la licencia municipal aún en trámite. Los contratos y la nómina no están formalizados, aunque existe la intención de otorgar altas y prestaciones cuando el equipo se consolide.

Se impulsa una cultura de servicio y trabajo en equipo, basada en valores de honestidad, lealtad y transparencia, y se busca fomentar pertenencia. Sin embargo, la rotación es alta por la falta de filtro en el reclutamiento, lo que genera que capacitar repetidamente consuma tiempo y desgaste recursos.

BREVE ANÁLISIS DE DATOS

El problema principal es la no estandarización de procesos y caja: se utiliza un sistema genérico, los cuadros toman entre 15 y 20 minutos, las órdenes y registros están desconectados y no existen métricas. Esto mantiene al dueño atado a la operación, limita la prospección y las alianzas, y agrava la rotación porque la capacitación resulta menos ágil en un entorno poco predecible.

Las fortalezas de diferenciación culinaria, personalización y servicio, así como las oportunidades ligadas al turismo, convenios y campañas digitales, solo podrán aprovecharse plenamente si se estandarizan los flujos con un POS especializado y roles claros, al mismo tiempo que se profesionaliza el reclutamiento y se refuerza la identidad interna mediante uniformes y reglas visibles para consolidar pertenencia y disminuir la rotación.

Problema	Acción SMART	Responsable	Plazo
Estandarización de procesos y caja	Instalar POS especializado y mapear flujo pedido → cocina → entrega → cobro (meta: cierre <5 min, métricas visibles).	Consultor externo + Dueño	2 semanas implementación + 30 días estabilización
	Aplicar 7 SOPs y checklists (apertura, mise en place, limpieza, comandas/KDS, mermas, corte de caja). Meta: 100 % turnos con checklist.	Dueño / Encargado	15 días
Alta rotación y reclutamiento sin filtro	Implementar embudo de reclutamiento en 5 pasos (meta: ≥70 % retención a 60 días).	Dueño	10 días
	Onboarding de 3 turnos + certificación por puesto + bono permanencia (meta: capacitación ≤5 turnos).	Encargado de piso	2 semanas
Dependencia del dueño/chef	Designar encargados por área + matriz RACI (meta: dueño fuera de cocina ≥4 turnos/semana).	Dueño	30 días
	Elaborar fichas técnicas y cruz-training (meta: 100 % recetas con ficha; 80 % del equipo con 2 habilidades).	Chef / Encargado	3 semanas

Problema	Acción SMART	Responsable	Plazo
Identidad corporativa y pertenencia débiles	Implementar kit de imagen interno (mandil, gorra, pin) + política de presentación (meta: 100 % uniformado).	Encargado	2 semanas
	Ritual de servicio 3 pasos + tablero de reconocimientos + NPS QR (meta: NPS ≥ 70).	Encargado	4 semanas
Difusión y alcance comercial insuficientes	Calendario 8 semanas: 3 posts/sem + campañas geo 2 km (meta: +15 % tickets, +30 % interacciones).	Dueño / Consultor marketing	Inicia en 7 días
	Visitar 10 hoteles/tours, cerrar ≥ 3 convenios; menú QR "to-go".	Dueño	30 días
Formalización laboral pendiente	Contratos temporales 30/60 días + expediente completo (meta: 100 % nuevas altas con contrato).	Contador / Consultor legal	15 días
	IMSS escalonado para 2 puestos críticos + nómina en sistema (meta: 2 altas efectivas).	Dueño / Contador	45 días



Takonmadre muestra ser un negocio joven con identidad clara y un concepto culinario diferenciado, capaz de atraer tanto a clientes locales como turísticos. Si bien enfrenta retos en procesos, reclutamiento y difusión, cuenta con la visión y compromiso necesarios para avanzar. Con la implementación gradual de la metodología MDIES y las acciones propuestas, es posible profesionalizar su operación, fortalecer al equipo y consolidar su imagen. De este modo, el negocio tiene altas posibilidades de destacar en el competitivo mercado gastronómico de Bacalar.

GLOSARIO DE ABREVIACIONES USADAS

- **MDIES** → Modelo de Diagnóstico Integral de la Empresa y sus Subsistemas (Metodología utilizada en el curso).
- **POS** → Point of Sale (Sistema de Punto de Venta).
- **IMSS** → Instituto Mexicano del Seguro Social.
- **NPS** → Net Promoter Score (Indicador de satisfacción y lealtad del cliente).
- **SOP** → Standard Operating Procedure (Procedimiento Operativo Estándar).
- **KDS** → Kitchen Display System (Sistema digital para visualizar pedidos en cocina).
- **RACI** → Matriz de Responsabilidad: Responsible, Accountable, Consulted, Informed.