



---

---

## 4. Descripción de la Empresa

El Restaurant Familiar TATO's es una micro empresa ubicada en Lázaro Cárdenas Num. 28, Colonia Centro en Tres Marías, Morelos. TATO's comienza como sucursal del restaurante La Puerta del Sol, restaurante que pertenece a su padre. Esta tendencia restaurantera viene de familia ya que su abuela es dueña del restaurante Las Cazuelitas en Tres Marías y su padre cuenta con otro restaurante de nombre Los Venados. TATO's abrió en el 2002 con ocho empleados y su giro empresarial es la venta de alimentos y bebidas, específicamente antojitos mexicanos. Aunque este crecimiento del negocio familiar lo lidera el padre, el joven Armando Hernández García pronto decide rentarle el restaurante y tomar la administración.

El restaurante se encuentra legalmente registrado como persona física bajo el régimen de pequeño contribuyente. La representación legal como persona física la tiene su hermana, Mariana Hernández García. Sin embargo, su representante legal no interviene en la administración del establecimiento, quien dirige principalmente es Armando Hernández García. La administración se ha compartido con el joven Marco Antonio García, cuñado de Armando; siendo el socio capitalista y operativo. Entre los dos operan el restaurante.

La dirección es ejercida por Armando Hernández, quien siempre está abierto a escuchar opiniones por parte del personal con respecto a la empresa. La toma de decisiones es compartida ya que Armando además de consultar con su socio, toma en cuenta las experiencias y sugerencias de la familia. Jugando un papel importante los padres por tener años en el giro.

La misión, bajo la cual opera TATO's es:

- “Dar el mejor servicio a nuestros clientes, con precios accesibles y con la mejor calidad de comida mexicana, conservando nuestras tradiciones y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y proveedores”.



---

---

La visión de la empresa es:

- “Elevar nuestras ventas en un 75% en los próximos 3 años, y convertirnos en la empresa numero uno en la región, estandarizando nuestros procesos y mejorando la calidad en servicio a nuestros clientes.”

Los valores en la organización son:

- “Somos una empresa tradicional que mantiene el respeto tanto con nuestros clientes como con los compañeros de trabajo, proveedores y sociedad en general. Somos honestos y responsables en todas las labores de la empresa y también personales; desarrollando todo nuestro potencial dentro de la empresa con constancia y disciplina.”

Actualmente cuenta con 10 empleados en temporada baja, y en época vacacional este número se incrementa a 14. El Restaurant Familiar TATO's cuenta con una capacidad de 200 personas, cuya distribución es de aproximadamente 100 personas en el restaurante, y otras 100 personas en el área de eventos en la parte superior de las instalaciones. Armando asiste regularmente a cursos de capacitación: Curso de Capacitación y Modernización de Empresas, PROMODE Servicios – Huitzilac, Morelos 15-17 Noviembre 2004; LAJAPYME: “Elevación de ventas y fidelización de clientes” – Cuernavaca Morelos 28/Oct y 18/Nov 2004; para luego compartir su conocimiento con sus empleados y así lograr el desarrollo y mejora de TATO's. Es importante mencionar que lo anterior se ha visto reflejado en que en Noviembre del 2005 a TATO's le fue otorgado el “Distintivo M” (Moderniza 2004) que se refiere a un reconocimiento de calidad a nivel federal en el sector restaurantero. El fin de esta capacitación es que en un futuro próximo y con el crecimiento de la empresa, se llegue a un “Distintivo H”, lo cual significaría la calidad por excelencia de TATO's.



Los objetivos de desempeño por áreas específicas son:

ÁREA	META
Director General	Incrementar Ventas 5%
Supervisor	Ayudar a los demás departamentos a que salga bien la labor de equipo.
Cocina	Vender por lo menos un producto a cada cliente.
Mesero	Que el cliente quede satisfecho con el servicio.
Barra	Atender la necesidad del cliente (mesero) para que pueda dar el servicio.
Cafetería	Que los productos salgan bien y con buena presentación y agradables a la vista.
Jugos	Entregar los productos rápido al cliente y con precisión.
Puesto	Realizar una buena entrega de producto y con calidad.
Tortillas	Acabar su pedido de masa, en un tiempo record sin dejar mucha para el día siguiente.

Como conclusión de este capítulo, podemos afirmar que TATO's es una empresa familiar que con sus cuatro años de operación ha alcanzado excelentes ventas. TATO's podrá mantenerse como uno de los líderes en Tres Marías siempre y cuando siga la estrategia adecuada y se planteé objetivos a largo plazo. Para lo anterior es necesario que esta estrategia sea congruente con sus valores y sus metas.