

Capítulo 3

100% Natural.

3.2 Metas de 100% Natural.

- **Lograr la satisfacción total de nuestros clientes.**

Brindándoles un trato cordial y amable que les transmita nuestro agrado por su preferencia. Debemos ofrecer una atención sin reservas, entregando siempre un servicio al 100%.

Crear un ambiente familiar y ameno, por medio de una atención personalizada que manifieste nuestro interés por servir a nuestros clientes.

Contar con el personal altamente capacitado y consciente de lo que es nuestra filosofía y nuestro entusiasmo por la labor que estamos realizando.

Organizar nuestro servicio para contar con todo lo necesario para hacer muy placentera la estancia de nuestros clientes.

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones y mobiliario del restaurante para que el cliente encuentre muy confortable su estancia.

(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)

Capítulo 3

3.1 Historia de 100% Natural.

100% Natural es el resultado del conjunto de ideas jóvenes que al con juntarse dan como resultado una cadena de éxito como lo es hasta ahora. Nace con la idea de compartir una nueva forma de vida mas sana y llena de plenitud en todos los aspectos de la actividad humana, en el que se pone de manifiesto el respeto a la individualidad de las personas, el amor por la naturaleza y el esfuerzo por lograr una mejor y mayor convivencia con nuestro medio ambiente. *(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)*

100% Natural nace en el año de 1980 como resultado del espíritu emprendedor de la familia Álvarez, al inicio se preparaban todos los alimentos por parte de sus propietarios y eran ellos mismos quienes realizaban las compras y los controles de calidad. *(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)*

En el año de 1980 el primer restaurante tomo el nombre de la FAMILIA, lugar en donde se inventaron las primeras combinaciones de jugos y frutas, la credibilidad y jovialidad de sus propietarios, dio como resultado una gran variedad de deliciosos y nutritivos jugos, en un original y divertido menú. *(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)*

Durante los dos primeros años en los menús del restaurante LA FAMILIA, se empleaba el término 100% Natural para resaltar la virtud y los beneficios de consumir los platillos del restaurante y su uso se convirtió en un hábito. En 1982 al abrirse un nuevo restaurante de la familia, fue cuando se decidió utilizar por primera vez el nombre de 100% Natural para todo el restaurante. (*Manual de Operaciones Bienvenida 2001*)

Durante los siguientes 20 años 100% Natural ha logrado consolidarse como la más grande y mejor cadena gastronómica en su tipo contando hoy en día con unidades en:

- México D.F. y Edo de México.
- Cancún y Playa del Carmen.
- Puebla.
- Acapulco.
- Pto Vallarta.
- Guadalajara.
- Celaya.
- Monterrey.

Como se puede observar, la historia de 100% Natural es un claro ejemplo de lo que se puede lograr con tenacidad, consistencia y mucho trabajo. 100% Natural es una empresa mexicana forjada con esfuerzo, honradez y lealtad hacia nuestros principios de calidad, abundancia y servicio cordial y amable. (*Manual de Operaciones Bienvenida 2001*)

- **Ofrecer productos saludables.**

La higiene y limpieza son nuestros principales fundamentos de trabajo para cumplir nuestro compromiso con la salud que promovemos.

Perfeccionar continuamente nuestros métodos de desinfección, manejo y preparación de nuestros platillos.

Alcanzar los niveles más altos de pulcritud, limpieza y organización en nuestras instalaciones y utensilios de trabajo.

Crear e innovar platillos y bebidas, con el fin de satisfacer productos más sanos y nutritivos.

Estar en constante retroalimentación en cuanto a métodos de mejora hacia la salud y nutrición.

(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)

- **Producir con calidad.**

Alcanzar los máximos niveles de calidad en todas nuestras compras y adquisiciones, para producir nuestros platillos y bebidas con los mejores productos del mercado.

(Manual de Operaciones Bienvenida 2001)

3.3 Nuestra Organización.

En 100% Natural se cuenta con dos diferentes tipos de unidades las cuales son:

- Unidad Tipo Restaurante.- Conocida como unidades tipo Cancún o tipo Acapulco, dependiendo de su tamaño. Estas unidades cuentan con meseros que atienden a los comensales cómodamente sentados; son unidades con capacidad para atender desde 90 hasta 200 comensales y el equipo de trabajo esta integrado desde 35 hasta 80 personas.
- Unidad Tipo Express.- Conocidas también como unidades de tipo Fast Food. Estas unidades se encuentran ubicadas en centros comerciales; no cuentan con meseros se distinguen por atender al cliente en la barra de servicio; son unidades pequeñas pero muy dinámicas ya que los clientes esperan ser atendidos directa y rápidamente; su equipo de trabajo esta integrado desde 8 hasta 12 personas.

(Manual de Bienvenida, Capitán de Meseros, 2002)

3.4 Organigrama.

En la actualidad 100% Natural cuenta con 2 organigramas que se derivan de una serie de investigaciones que se han llevado a cabo a lo largo de estos últimos 10 años, estos organigramas abarcan la operación completa de un restaurante partiendo como primer eslabón las oficinas de corporativo y el franquiciatario si es que existe ese caso, ambos organigramas trabajan de la misma manera, la única diferencia es que uno es para Restaurante y el otro es para Fastfood. Los organigramas se presentan como Anexo A que pertenece al de restaurante y como Anexo B que pertenece al de Fast Food.

Es importante señalar que en esta investigación solo se utilizará como base de información la que tiene relación con el restaurante esto debido a que es la unidad mas grande que se tiene dentro de la organización generando así las bases necesarias para después implementarlo al Fastfood.

3.4.1 Organigrama para Unidad Restaurante.

Este organigrama consta de 4 niveles importantes, destacando la línea directa por parte del corporativo y del franquiciatario si es que existe en su caso, esto debido a que en muchas ocasiones la unidad es propiedad de casa es decir no existe un franquiciatario.

Sin embargo la autoridad máxima dentro del restaurante recae directamente en el Gerente de unidad quien tiene a su cargo directamente al Capitán de Meseros y a su vez

en forma descendente a los Jefes de Cocina y Jugos, quienes respectivamente tienen a su cargo al demás personal, se presenta a continuación una pequeña explicación de las responsabilidades que cada puesto adquiere en función a este organigrama.

- Capitán de Meseros.- Como Capitán de Meseros se tiene la misión de lograr el servicio y la atención del cliente teniendo esto como la primera responsabilidad. La responsabilidad directa del capitán es la organización y preparación para el servicio, así como la supervisión del desempeño del personal en servicio. también tiene la característica de apoyar al Gerente de Unidad y es de suma importancia su aportación en cuanto a la supervisión general de la operación del restaurante. (*Manual operativo Capitán de Meseros 2001*).
- Meseros.- El mesero de 100% Natural es el representante y promotor ante los clientes, su misión es atender a su entera satisfacción, con cordialidad, ética y profesionalismo. El jefe inmediato es el Capitán de Meseros, trabajando en coordinación con la Anfitriona al recibir a los clientes y con el Garrotero al atender el servicio. (*Manual operativo Meseros 2001*).

- Jefe de Cocina.- La principal función del Jefe de Cocina es la supervisión total del procesamiento de los alimentos, tiene a su cargo la responsabilidad más grande de 100% Natural al tener en sus manos la calidad y presentación de todos los platillos que se sirven en el restaurante. Tiene a su cargo a todo el personal de cocina como plancheros, mesa fría, sartenes y preparación. En el recae también la responsabilidad del buen manejo de los alimentos y su correcta utilización en la elaboración de los platillos. (*Manual operativo Jefe de Cocina 2001*)
- Jefe de Jugos.- La principal función del Jefe de Jugos es la supervisión total del procesamiento de los alimentos en cuanto a las bebidas, para 100% Natural las bebidas están catalogadas como alimentos pues contienen frutas y verduras preparadas al momento. Las bebidas embotelladas no son consideradas como alimentos y están por separado en la operación. Tiene a su cargo la responsabilidad más grande de 100% Natural al tener en sus manos la calidad y presentación de todas las bebidas que se sirven en el restaurante. Tiene a su cargo a todo el personal de Jugos como Fuenteseros, Mesa fría, y Preparación. En el recae también la responsabilidad del buen manejo de los alimentos y su correcta

utilización en la elaboración de las bebidas. (*Manual operativo Jefe de Jugos 2001*).

Conclusiones.

Como pudimos observar a lo largo de este capítulo el desarrollo de la marca ha sido bastante rápido, lo cual nos indica una clara necesidad sobre la creación de una escuela de capacitación para lograr alcanzar estándares de calidad en cada una de sus unidades. La mayor parte del trabajo para establecer un medio de expansión en cuanto al aprendizaje ya se tiene ganado con la creación de los puestos, su definición y la manera como cada uno de ellos interactúa ahora solo resta establecer las bases para el establecimiento de la escuela que mas adelante se abarcará. Se presenta un ejemplo del actual organigrama con el que se trabaja en el Anexo C de esta tesis.