

Entrevista a: **Mariscos el Rey**

Seudonimo: POTROS1

Elaborado por:

Eira Angélica Gómez Uribe

Instituto Tecnológico de Sonora (México)



Datos generales de la empresa

Giro

Venta de mariscos (frío y caliente) y platillos de pescado fresco <https://www.mariscoselrey.com/>.

Total de empleados: **305**

Sucursales

3 sucursales ubicadas en las ciudades de: Obregón, Guaymas y Hermosillo Sonora en México, próximamente tendrá presencia en Arizona USA.

Filosofía corporativa

Misión

“Preparamos y servimos deliciosos platillo y bebidas con los mejores estándares de calidad, innovando constantemente para brindarle a nuestros clientes la mejor experiencia en cada visita, poniendo siempre el corazón en todo lo que hacemos”.

Visión

“Ser la cadena de restaurantes de mariscos con más éxito y presencia en las principales ciudades del país, generando valor para los colaboradores, los clientes y la comunidad”.

Valores

- Honestidad: Hacemos las cosas bien, aunque nadie nos esté viendo.
- Respeto: Las diferencias nos hacen fuertes y el respeto nos une.
- Compañerismo: La sencillez nos distingue en el trato con nuestros compañeros y clientes.
- Responsabilidad: Cumplimos en tiempo y forma con nuestro trabajo, logrando metas y poniendo nuestra pasión en todo lo que hacemos.
- Gratitud: Apreciamos la vida, el trabajo, compañeros, clientes y nuestras familias.

La razón de ser:

Brindar un espacio familiar con un ambiente ameno y agradable que permite a los asistentes, disfrutar de momentos y experiencias inolvidables

Antecedentes de la empresa

Juan Antonio Contreras, originario de Ciudad Obregón, estado civil casado, con 6 hijos. Hoy en día, es un empresario exitoso, el surgimiento de su emprendimiento

fue debido principalmente a las necesidades económicas y al deseo de superación personal. Esto ha permitido que en la actualidad haya logrado éxito total con su restaurante denominado Mariscos el Rey, lugar en el que se ofrecen productos típicos de la región (mariscos y pescados), extraídos del majestuoso mar de Cortés en el Estado y/o Región de Sonora México. El empresario se inició en el mundo de los negocios con un capital de aproximadamente 300 pesos mexicanos. Juan Antonio Contreras, decide emprender a los 16 años de edad, y poner en marcha su negocio de mariscos el 2 de noviembre de 1994. En ese tiempo empezó a operar debajo un árbol con el mobiliario básico para atender a sus clientes, en ese entonces contaba con la experiencia adquirida a través de los consejos por parte de su padre y otros familiares quienes se dedicaban al mismo giro.

Posteriormente, compró un terreno y edificó el primer restaurante en forma de mariscos en la Ciudad de Obregón Sonora, ubicado en la avenida Quintana Roo y Calle Náinari. El modelo de negocios de Mariscos el Rey desde sus inicios, siempre se ha basado en un ambiente familiar, pues el propietario ha dicho que la familia es la base de una buena sociedad y por ello, el negocio ofrece a

sus clientes un ambiente de este tipo, en donde se pueda fomentar la unión y los valores sociales hacia los niños. Después de 18 años de haber iniciado con este negocio, el restaurante Mariscos el Rey decide abrir la primera sucursal en Guaymas Sonora, dónde actualmente es un éxito por la gran variedad de platillos, el confort y el ambiente familiar que se respira en el lugar. Posteriormente, en el año 2016 decide abrir otra sucursal en Hermosillo Sonora, negocio que cuenta en la actualidad con 205 empleados. Además, la administración y dirección del negocio en sus tres puntos de venta está gestionada por un equipo de marketing, recursos humanos, finanzas, y para la operación diaria del negocio la estructura organizacional se conforma por gerentes, repartidores, jefes de cocina, cocineros y camareros. El propietario es un exitoso empresario que no logró ingresar a la universidad, sin embargo a pesar de ello, el empresario ha roto todos los pronósticos y obstáculos para seguir en este camino exitoso. Esto lo ha logrado gracias a su perseverancia y constancia en el trabajo, además actualmente se prepara mediante cursos, seminarios y talleres en diversos temas que le ayudan a mantener y hacer crecer el negocio, algunos temas que le han

ayudado son el liderazgo, marketing, finanzas y la creatividad en los negocios.

Estrategia del negocio y actividades que desempeña la empresa

La estrategia de la empresa consiste en enfocarse en un segmento de mercado muy rentable y atractivo **“la familia”**. Mariscos el Rey considera que esta estrategia de negocios, es la que los distingue de la competencia pues su principal objetivo es crear un ambiente familiar, haciendo notar la importancia de la unión entre padres e hijos y sobre todo, contribuir en la formación de los valores sociales y culturales con las nuevas generaciones. Para lograr esta parte, la empresa realiza una serie de actividades como por ejemplo: 1) a los niños les ponen una corona haciéndolos sentir como reyes o reinas, 2) en los cumpleaños de algún cliente se le regala un pastel (tarta) y festejan tomando fotos con sombreros, pelucas, etc., de tal manera que ese momento se vuelva algo divertido e inolvidable.

Compromisos responsables que tiene la empresa

Actualmente Mariscos el Rey no cuenta con alguna certificación que avale que sea una empresa socialmente responsable, sin embargo, la empresa realiza algunas prácticas en el área social, económica y medio ambiental.

Acciones Sociales:

1. La empresa cuenta con un programa que se llama **libros por los niños**, el cual consiste en donar libros a las escuelas o casas hogares. De esta manera ayuda a fomentar la educación y los buenos hábitos en las futuras generaciones.
2. Participan con donaciones para **casas hogares**, y/o asilos para ancianos en épocas navideñas, el día del niño, el día del abuelo, entre otros eventos más importantes.

3. Participan en foros universitarios con temas de motivación y superación personal, esto a través de la experiencia y la historia del empresario.
4. Capacita a sus empleados para la mejora de la gestión y operación del negocio, pero también en temas relacionados al cuidado del ecosistema con el fin de comprometer a los colaboradores con el cuidado del medio ambiente.
5. Fomentan la motivación entre los empleados a través de sueldos competitivos, convivencias, capacitaciones y actividades de integración.

Acciones Medio Ambientales:

1. Participan en eventos de **forestación**, carreras por el medio ambiente, cuidado del agua etc.
2. Realizan **talachas playeras** en colaboración con instituciones de gobierno y colegios, en estas actividades participa todo el personal de la empresa.

3. El aceite que generan de los alimentos que preparan es separado y recaudado para entregarlo a una empresa, que se dedica a **reutilizarlo** y de esta manera **no vertirlo a los drenajes** y provocar efectos negativos en el medio ambiente.
4. No utilizan popotes (pajilla), sin embargo, si un cliente exige alguno cuentan con popotes que son biodegradables.
5. Las **bolsas** de plástico que utilizan son **biodegradables** y las usan en la menor cantidad posible.
6. Con respecto a la merma y alimentos sobrantes, tratan de utilizar y aprovechar lo más posible, por ejemplo, la parte interna del tomate que no utilizan para servir en los platillos, lo aprovechan para hacer salsas (subproductos).
7. De igual manera, por el tipo de productos que ofrecen en el negocio existen mariscos o pescados

que están escasos (temporalidad), por lo que ellos hacen conciencia con sus clientes para que entiendan que por el momento ese producto no puede ser ofrecido en la carta (cuando se encuentran en periodo de veda), pues es parte del ecosistema.

Acciones Económicas

1. La empresa busca ayudar el desarrollo de la economía de la región a través de las compras a pescadores locales y/o proveedores que ofrecen servicios en Guaymas y lugares de la región de Sonora. Además, todos los empleados que laboran en la empresa son residentes del lugar, esto también contribuye en el fomento de la economía local.

Preguntas para la discusión:

1. ¿Cuáles son las principales capacidades que tiene como empresario?

Juan Antonio, hace mención que las estrategias de marketing, **la experiencia** y el conocimiento de la operación del negocio, son sus principales capacidades, esto es lo que más le ha servido para ofrecer una mayor calidad y satisfacción de los clientes.

2. ¿Para Mariscos el Rey que representa la responsabilidad social corporativa (RSC)?

Para la empresa representa un reto y una misión importante que se tiene que cumplir día a día con y hacia los miembros de la empresa, empleados, clientes, proveedores y sobre todo con la sociedad. Además de comprometernos con el cuidado de nuestro ecosistema.

3. ¿Cómo es que trabaja la empresa, hablando socialmente responsable? ¿Cuenta con alguna certificación?

Actualmente no se cuenta con algún respaldo de un organismo externo que certifique que somos una empresa socialmente responsable, sin embargo, existe una gran variedad de acciones que la empresa realiza para

contribuir a la RSC, como, por ejemplo, la iluminación del negocio es **ahorradora de energía**, se utilizan bolsas biodegradables, popes (pajillas) **biodegradables** y solo los utilizan cuando algún cliente lo exige, participan en **campañas de apoyo** al medio ambiente. Respetan las temporadas de veda y **participan donando libros** a escuelas y casas hogares, así como el **apoyo al deporte** en los jóvenes.

4. ¿De qué manera Mariscos el Rey compromete a los empleados?

Los empleados cuentan con mínimo 2 capacitaciones externas al año, esto se realiza en la empresa con agentes capacitadores, de igual manera el gerente regional tiene las competencias necesarias para capacitar al personal y cada mes se reúnen para impartir cursos con la finalidad de mejorar constantemente.

5. Se sabe que los empleados son una parte fundamental dentro de la responsabilidad social, ¿Cómo hace Mariscos el Rey para que no se vayan con la competencia? ¿Cuentan con sueldos competitivos, motivación, etc.?

Para Mariscos el Rey, los empleados son una parte fundamental de la empresa y necesitan que ellos estén comprometidos con el trabajo y con el servicio al cliente. Un mecanismo para incrementar la **productividad y la satisfacción del cliente**, los empleados crearon una dinámica que consiste en tomarse de la mano (orar) y reunirse al final del día para analizar las fallas (errores) que han tenido y las cosas pueden mejorar. De igual manera el sueldo que se maneja está por arriba de otros restaurantes. También, los empleados cuentan con **premios mensuales e incentivos** sobre la cuota de venta, obtienen un bono de 40 hasta 60 mil pesos mexicanos entre todos los empleados. Esta es una de las prácticas que ha estado funcionando muy bien en la motivación del empleado y en la productividad de la empresa.

6. De estas tres prácticas de la RSC (social, económica y medio ambiental), ¿cuál es la más importante para Mariscos el Rey?

La empresa considera que la parte social y económica hacia **los empleados**, es la más significativa debido a que

ellos son los que **sostienen el negocio**, sin embargo, no dejan de lado las acciones medio ambientales, por lo tanto, hay que **conservar y respetar** el ecosistema y el lugar en el que habitamos, pues es lo que se dejará a las futuras generaciones.

7. En cuestión de proveedores, ¿Cuentan con algún proceso para la selección, incentivan a las compras regionales, nacionales o internacionales?

Mariscos el Rey apoya la economía de la ciudad, seleccionando proveedores de la región, comprando el producto local como el marisco y el pescado extraído del mar de cortés.

8. ¿Cuál sería su principal ventaja en comparación con los competidores?

La principal ventaja es el **enfoque hacia la familia**, siendo el centro de atención para el negocio. Además, la empresa cuida mucho que su visita sea inolvidable y única, a través de un ambiente agradable y de plena convivencia. Por otro

lado, la mayoría de los competidores no cuentan con el servicio a domicilio, por lo que hace a Mariscos el Rey **diferente e innovador**. Para dar este servicio cuenta con atención telefónica, WhatsApp (+5216442321222), Facebook (<https://es-la.facebook.com/mariscoselrey/>) y una aplicación (App) (<https://www.mariscoselrey.com/app/>) lo que permite atender en forma inmediata las demandas de los clientes en un tiempo máximo de 20 minutos.

9. ¿Cuándo surge una queja del cliente, que hacen para solucionarla?

En ocasiones el dueño lo atiende personalmente, pero por ejemplo, si el pedido tarda en llegar, al cliente se le brinda una cortesía o se aplican descuentos en la compra, esto depende del tipo de problema y/o queja que surja. La empresa también utiliza un mecanismo para disminuir las quejas o insatisfacción, por ello se realizan encuestas de salida a sus clientes para poder medir la satisfacción del cliente.

10. ¿Mariscos el rey considera entrar a mercados internacionales?

Si, a principios del 2019 se inició con el proceso para certificar el negocio como **tipo franquicia**, por lo que próximamente tendremos más sucursales fuera de nuestra región, pero también en **otros países** como en la ciudad de Nogales Arizona en los Estados Unidos de Norteamérica.

11. ¿Mariscos el Rey, tiene una buena reputación?

Si, consideremos que tenemos buena reputación ante la sociedad, debido a todas las acciones que desarrollamos como negocio, nuestra misión no solo es vender, si no que también retribuimos a la sociedad con acciones con causa social. De acuerdo y con base a nuestras estadísticas de satisfacción del cliente, tenemos cerca del 99% de la satisfacción total del cliente, esto debido al compromiso de todos los colaboradores con la empresa y hacia el cliente al **ofrecer más** de lo que los clientes demandan.

12. ¿Como se visualiza a futuro la empresa, que expectativas tiene base a la responsabilidad social?

El negocio se visualiza en otras entidades del país, y a pesar de no contar con certificación, la empresa está iniciando poco a poco con este proceso, recientemente se han acercado al ITSON para pedir la asesoría en el proceso de certificación como empresa verde, distintito que otorga el gobierno del Estado de Sonora a través del CEDES (Comisión de Ecología y Desarrollo Sustentable del Estado de Sonora) (https://cedes.gob.mx/index.php?option=com_sppagebuilder&view=page&id=44), y en un futuro corto el objetivo es certificarse por el CEMEFI (Centro Mexicano de Filantropía) y ser parte de las empresas socialmente responsables, la empresa tiene toda la intención, compromiso y disposición para lograrlo.

Conclusión

Una vez que se han analizado las prácticas en materia de RSC, que aplica la empresa Mariscos el Rey, hemos de resaltar que las acciones sociales que desarrolla hacia sus empleados permiten mejorar la calidad de vida, mejorar el

clima organizacional, disminuir el porcentaje de rotación, etc. En los beneficios para y hacia la sociedad, genera bienestar social y económico a través de sus donaciones, tienen un firme compromiso e interés por los futuros profesionistas, por la educación y por la unión familiar. Con respecto al medio ambiente, el uso de material que utilizan para no seguir contaminando es parte de su contribución para cuidar el planeta, esto a través del uso racional de los productos, insumos y materias primas, lo que ayuda a no romper o descontrolar el ecosistema y por ende la cadena alimenticia, el participar en talachas playeras motiva a su equipo a conservar y sentir amor por el lugar en el que viven. Por otro lado, el consumo y compra a los proveedores locales y regionales, la empresa ayuda a mover y hacer crecer la economía.

Mariscos el Rey es una empresa que, si realiza prácticas de RSC y que está comprometida y dispuesta a formar parte de este grupo de empresas que están dedicadas y enfocadas a desarrollar más prácticas de RSC. La empresa es un caso de éxito que ha estado creciendo con el paso de los años y que actualmente se encuentra es uno de los principales restaurantes más reconocidos en el

noroeste del país (México), con una filosofía enfocada en satisfacer con el 100% las necesidades de sus clientes y de sus empleados, quienes ayudan a mantener de pie el negocio sin perder de vista las acciones sociales, medio ambientales y económicas que impactan directamente en el desarrollo del entorno en el que la empresa es participe. El enfoque que el restaurante maneja sobre la familia, le

está otorgando una **ventaja competitiva** considerable, haciendo resaltar los valores que actualmente la sociedad esta sufriendo por la falta y pérdida de ellos, y que las familias buscan en todo momento, además de brindar una gran variedad de platillos con un buen sabor y un agradable ambientación.