



Mercado

Las comidas fuera de casa siempre han sido una actividad social muy popular, y en los últimos años se ha vuelto parte de la vida cotidiana gracias a la revolución de los restaurantes de servicio rápido, que hizo más accesible esta actividad para un mayor número de personas.



En este contexto, McDonald's es la empresa líder de alimentos convenientes y de servicio rápido, y se caracteriza por sus altos estándares de Calidad, Servicio, Limpieza y Valor. Con esta filosofía, que le acompaña desde su fundación, McDonald's ha revolucionado el concepto tradicional de restaurantes con la tecnología más avanzada y una constante renovación.

Desde el diseño de los restaurantes hasta los equipos, así como el sistema de servicio y la calidad de los alimentos, tienen el objetivo de atender al cliente con eficacia y rapidez en un ambiente agradable y divertido.

Actualmente McDonald's atiende a 47 millones de personas al día en sus más de 31,000 restaurantes, distribuidos en 119 países alrededor del mundo. En México, McDonald's está presente en el Distrito Federal y los 31 estados de la República Mexicana, y recibe cerca de 150 millones de visitantes al año en sus más de 300 restaurantes, que generan más de 11,500 empleos en todo el país.

Logros

En sus primeros 20 años de vida, McDonald's México se ha convertido en líder indiscutible de su sector y el restaurante favorito de los niños.

El mercado mexicano es uno de los tres más importantes en Latinoamérica, gracias al compromiso inquebrantable de la corporación con sus emplea-

dos, franquiciatarios y proveedores, así como con la comunidad.

La filosofía de Ray Kroc era mantener el compromiso con la sociedad y devolverle algo a cambio de lo mucho que recibe de ésta, y este pensamiento ha llevado a la empresa a actuar siempre de una manera socialmente responsable ante la comunidad.

Como parte de ese compromiso, McDonald's cuenta con programas de apoyo como el empleo a personas con alguna discapacidad y programas a favor de la educación y el deporte.

En octubre de 1997 creó la Fundación Infantil Ronald McDonald México, cuya misión es apoyar programas a favor de la niñez mexicana, así como la creación, gestión y operación de la Casa de Ronald McDonald, inaugurada en enero del 2000 en la zona de Tlalpan de la Ciudad de México con la intención de operar como "Un Hogar Fuera de Casa", brindando de manera gratuita hospedaje, alimentación y transporte local a niños y jóvenes de 0 a 18 años provenientes del interior de la República Mexicana que necesiten tratamiento médico especializado y que carezcan de un lugar donde alojarse.

Uno de los eventos más relevantes de este programa es el "Día Mundial del Niño". Esta iniciativa, institucionalizada en

el 2002 por McDonald's a través de la Fundación Infantil Ronald McDonald en el mundo, nació a partir de que la UNICEF y la ONU establecieron el 20 de noviembre como la fecha para conmemorar mundialmente el aniversario de la Convención de los Derechos de los Niños.

Así, cada 20 de noviembre todos los restaurantes McDonald's en el mundo festejan a los niños y destinan parte de las ventas de sus productos a diversos programas de atención a la niñez.



En nuestro país los recursos obtenidos a lo largo de los primeros 3 años de operación del programa permitieron donar 7,915 aparatos auditivos al Programa de Adaptación, Equipamiento y Rehabilitación de Alteraciones Auditivas en Niños Vulnerables, perteneciente al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Historia

La historia de McDonald's inició en abril de 1955, cuando su fundador, Ray Kroc, abrió el 1er. restaurante McDonald's en Des Plaines, Illinois, E.U.A.

A lo largo de su historia McDonald's ha evolucionado marcadamente tanto en su imagen como en su menú, lo que ha contribuido a mejorar su crecimiento y desarrollo no sólo en Estados Unidos, sino en los 119 países donde tiene presencia.

Lo que sí ha mantenido inalterable desde sus inicios es su oferta de los más altos estándares de Calidad, Servicio, Limpieza y Valor en sus restaurantes.

En el marco de su 50 aniversario en el mundo, McDonald's celebra también 20 años de presencia en México, en donde abrió las puertas de su primer restaurante el 29 de octubre de 1985, al sur de la Ciudad de México. A partir de ese momento continuó abriendo restaurantes en las principales ciudades de la República Mexicana.

Producto

El consumidor mexicano disfruta en McDonald's sus hamburguesas favoritas, como Big Mac, McNiffica, Cuarto de Libra con Queso y McPechuga, así como sus famosos McTríos, las irresistibles papas a la francesa y su deliciosa variedad de postres, como Sundae y McFlurry.

La clave del éxito de McDonald's es la capacidad de adaptar sus productos a los gustos y la cultura local.

Así, en México fue el pionero en el lanzamiento de desayunos dentro de la categoría de servicio rápido, ofreciendo productos del gusto de los mexicanos, como McBurrito a la Mexicana o McBurrito con chorizo, huevo a la mexicana, McMolletes, McMuffins con huevo, cuernito con jamón y queso y la introducción de jugo de naranja y yogurt con fruta.

En línea con su filosofía de ofrecer productos de excelente calidad, junto con diversión y entretenimiento a los consumidores, McDonald's cuenta con su famosa



Cajita Feliz, que incluye un menú de McNuggets, 100% pechuga de pollo, o hamburguesa con queso, papas y refresco, acompañados siempre de un divertido juguete.

De acuerdo con la creciente tendencia de mejorar el cuidado personal, llevar una vida saludable, hacer ejercicio, comer nutritivamente y encontrar un balance entre verse y sentirse bien, McDonald's incluyó nuevas opciones en su menú, como las ensaladas de pechuga grill y pechuga empanizada, acompañadas de 4 diferentes aderezos a elegir, desarrollados por la chef mexicana Patricia Quintana, además de la venta de aguas frescas de limón y jamaica.

A lo largo de sus 50 años de existencia, McDonald's se ha preocupado por proveer los mejores productos, con un insuperable sabor, para lo cual utiliza insumos de la mejor calidad, además de que cuenta con rigurosos procesos de higiene y sanidad en todos sus procesos.

La calidad de los alimentos de McDonald's está garantizada por el estricto control y atención a medidas de seguridad en la comida: Toda la carne que utiliza es 100% de res y las empresas proveedoras de carne y pollo cuentan con el sello de certificación TIF (Tipo Inspección Federal) del SENASICA (Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria), además de que tiene técnicos especializados para el aseguramiento de la calidad en cada proceso de producción.

McDonald's se interesa por la nutrición de sus clientes y se los demuestra publicando la tabla de información nutricional de sus productos en cada una de sus manteletas, para que puedan corroborar el correcto balance de sus alimentos.

Desarrollos Recientes

A lo largo de sus 20 años de operación en México, McDonald's ha logrado desarrollarse y ampliar su negocio gracias a la ideología de su fundador, Ray Kroc, que consiste en la renovación y expansión, para mantener el crecimiento de la empresa. Bajo esta filosofía, ha llevado a cabo la remodelación de diversos restaurantes y mantenido la constante inauguración de nuevas plazas dentro de la República Mexicana.

Su visión consiste en ser el mejor restaurante de comida de conveniencia en México y satisfacer las

necesidades de sus clientes, para lo que trabaja todos los días en innovaciones para sus instalaciones, así como en la oferta de productos y servicios, todo esto apoyado siempre en sus pilares, que son sus socios y franquiciatarios, empleados y proveedores.

Ejemplo de su constante innovación es el restaurante ubicado en la colonia Polanco de la Ciudad de México, que reabrió sus puertas en el 2004 tras una importante remodela-



ción, que lo convirtió en el restaurante más grande de Latinoamérica.

Por otro lado, el restaurante McDonald's de La Ciudad de Los Niños, centro de entretenimiento infantil en el Centro Comercial Santa Fe de la Ciudad de México, es el primer

restaurante interactivo en el mundo: consiste en un pabellón que es una réplica exacta de un restaurante, con todo al 60% de su tamaño normal, para que los niños tengan la oportunidad de interactuar como si trabajaran o comieran en un McDonald's "a su medida".

Promoción

La devoción de McDonald's por la promoción es legendaria. Prueba de ello es la presencia mundial de sus arcos dorados y el hecho de que Ronald McDonald, su personaje principal, hable 25 idiomas.

Ronald McDonald hizo su debut en 1963, en la ciudad de Washington, D.C., en donde se le nombró "Vicepresidente de la Felicidad de McDonald's".

Este personaje, que constituye, sin duda, la mayor diferenciación de la marca, tiene como objetivo contagiar alegría, educar a los niños a través de juegos y enseñar valores de manera divertida, así como propiciar la lectura, fomentar la creatividad, la actividad física y la cultura ecológica entre los pequeños.

McDonald's se ha convertido en una de las marcas favoritas de los consumidores de todas las edades por ser una empresa moderna, confiable, divertida y que se mantiene a la vanguardia.

La promesa de su filosofía "me encanta" representa el ingrediente principal para la actitud energizante de la marca a nivel mundial, que es la de una generación que evoluciona más allá de las fronteras.

McDonald's promueve, además, un esti-

lo de vida saludable, que implica hacer ejercicio, mantener hábitos saludables, libres de adicciones, y dedicar tiempo personal para la recreación y el descanso, además de cuidar la alimentación.

Por esto, McDonald's ha establecido una campaña mundial para motivar y fomentar un estilo de vida activo y balanceado a través de su programa ACTÍVATE, el cual, con el respaldo de diversas personalidades del deporte, ayuda a que los consumidores conozcan mejor la clave para vivir una vida más saludable.

Particularmente en México, McDonald's difunde diversas actividades deportivas como la Copa de Artes Marciales, el Torneo de Golf de la Fundación Infantil Ronald McDonald y la Carrera del Día Olímpico, en conjunto con el Comité Olímpico Mexicano.

Y a nivel internacional patrocina la Copa del Mundo de Fútbol, los Juegos Olímpicos y la Serie Champ Car, entre otros.

Valores de Marca

Todos los empleados, proveedores y franquiciatarios de McDonald's se esfuerzan por lograr la máxima satisfacción de sus clientes a través de avances tecnológicos, mejores productos, una atención amable y cordial, altos estándares de limpieza, precios accesibles y, lo más importante, la sonrisa que siempre encontrarán en McDonald's.

El ser parte del equipo McDonald's enseña valores y herramientas que perduran toda la vida, como trabajo en equipo, servicio al cliente, liderazgo y una comunicación efectiva.

Al ser una empresa dedicada al servicio, su fortaleza radica en el factor humano, y es por eso que McDonald's invierte constantemente en la mejora de las habilidades de sus empleados para cumplir con la famosa frase de su fundador: "No somos una empresa de hamburguesas sirviendo a la gente, somos una empresa de gente sirviendo hamburguesas".

Cosas Que Usted No Sabía Sobre McDonald's

- En México, diversos empleados que iniciaron su carrera trabajando en restaurantes McDonald's hoy ocupan posiciones directivas dentro del corporativo.
- McDonald's de México es operado por personal 100% mexicano.
- El 85% de los insumos que utiliza McDonald's son de origen nacional.
- Durante los últimos 3 años el instituto Great Place to Work y la revista Expansión han reconocido a McDonald's como una de las mejores empresas para trabajar en México.
- Gracias a las acciones que ha emprendido en nuestro país, en el 2004 la Revista Mundo Ejecutivo reconoció a McDonald's como una de las 100 empresas socialmente responsables en México.
- En febrero del 2005 McDonald's México recibió por primera vez el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado anualmente por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

