



## 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 se ha consolidado como la empresa líder de la industria, 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, McDonald's tiene el objetivo de atender a sus clientes con eficacia y rapidez, en un ambiente agradable y divertido.

Actualmente McDonald's atiende a 50 millones de personas al día en sus más de 31 mil restaurantes, distribuidos en 118 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 200 millones de visitas al año en sus más de 390 restaurantes, que generan más de 11,500 empleos en todo el país.

## Historia

La historia del Sistema McDonald's inició en abril de 1955, cuando su fundador, Ray Kroc, abrió el primer 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 cual ha contribuido a mejorar su crecimiento y desarrollo no sólo en Estados Unidos, sino en los 118 países donde tiene presencia.



Lo que sí ha mantenido inalterable desde sus inicios es la oferta de los más altos estándares y procedimientos en calidad, servicio, limpieza y valor en sus restaurantes.

En el marco de su 55 aniversario en el mundo, McDonald's celebra también 25 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

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

Así, en México fue el pionero en el lanzamiento de desayunos dentro de la categoría de servicio rápido, con productos del gusto de los mexicanos, como McBurrito a la Mexicana o McBurrito con chorizo, huevo a la mexicana, McMolletes, McMuffins con huevo y la introducción de jugo de naranja, jugo de uva sin azúcar añadida y yogur con fruta.

Además de que el consumidor encuentra en McDonald's sus hamburguesas favoritas, como Big Mac, McNífica, Cuarto de Libra con Queso y sus famosos McTríos, las irresistibles papas a la francesa y su deliciosa variedad de postres, como Sundae y McFlurry.

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, incluida en un menú de McNuggets o hamburguesa sencilla, papas y refresco de niño, así como en desayunos, acompañados siempre de varias colecciones de divertidos juguetes.

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 3 diferentes aderezos a elegir, además de la venta de aguas frescas y la inclusión de zanahorias como opción en la Cajita Feliz.

A lo largo de sus 55 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 nutrimental de sus productos en sus manteletas, material impreso en restaurantes y el sitio web [www.comesanamente.com.mx](http://www.comesanamente.com.mx), en donde se ofrecen herramientas para una buena nutrición en todas las edades, así como un programa de Recomendaciones Diarias de Energía y Nutrientes, con el que cada persona puede calcular, de manera individual, el correcto balance de los alimentos que consume diariamente.

## Logros

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.

En los últimos años, McDonald's ha estado en el top ten de las marcas más valiosas a nivel global: en el último ranking publicado por Interbrand alcanzó el 6o. lugar, con un valor de 32,275 millones de dólares.

La promesa de su frase "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.

Además, McDonald's promueve un estilo de vida saludable, que implica hacer ejercicio, mantener hábitos saludables, libres de adicciones, y dedicar tiempo personal para la recreación y el descanso.

Por esto, McDonald's ha establecido una campaña mundial para motivar y fomentar la buena nutrición, como parte de un estilo de vida activo y balanceado.

Particularmente en México, McDonald's difunde diversas actividades deportivas, como la Carrera del

Día Olímpico, en conjunto con el Comité Olímpico Mexicano. A nivel internacional patrocina la Copa del Mundo de Fútbol, los Juegos Olímpicos y la Serie Champ Car, entre otros.

## Ante la Crisis

Como cualquier integrante de una sociedad activa y cambiante, McDonald's ha tenido que enfrentar diversas crisis a nivel económico y social. Sin duda, la mejor herramienta con la que McDonald's cuenta para salir adelante de estos trances es su gente.

Antes incluso del inicio de las operaciones en México en 1985, McDonald's se involucró en el apoyo a damnificados por el terremoto de la Ciudad de México. Los empleados, que aún no servían al público mexicano en un restaurante, lo hicieron en las calles, dando apoyo a los grupos de rescate. 25 años después, McDonald's ha podido ayudar en diversos momentos de emergencias ocasionadas por desastres naturales, tales como inundaciones, huracanes y sismos.

En el 2009, McDonald's vivió junto con la población mexicana la crisis por la epidemia de Influenza AH1N1. Para proteger a la sociedad, la empresa se unió a las acciones propuestas por el gobierno.

En el terreno social y económico, McDonald's ha sobrellevado importantes crisis financieras del país mediante el trabajo constante y el desarrollo de proveedores nacionales de alta calidad, con quienes ha trabajado para impulsar la economía nacional.



## Desarrollos Recientes

A lo largo de sus 25 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.

Para mantenerse como el mejor restaurante de servicio rápido en México y satisfacer las necesidades de sus clientes, McDonald's trabaja todos los días en innovaciones para sus instalaciones, así como en la oferta de productos y servicios.

Ejemplo de su constante innovación es el restaurante ubicado en Costa Azul, en Acapulco, Gro., que abrió sus puertas en el 2009 tras una importante remodelación, que lo convirtió en el único restaurante de Latinoamérica con un diseño especialmente desarrollado por despachos especializados, con el que se pretende dar un giro completo a la imagen de la marca, al incorporar conceptos y espacios nuevos en donde el cliente vive una



experiencia inolvidable, siempre con la idea de que cada cosa que vea, toque, sienta y pruebe, refleje la visión contemporánea de la marca.

Por otro lado, el McDonald's de Kidzania, en 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, como lo prueba la presencia mundial de sus arcos dorados y el hecho de que Ronald McDonald 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 y fomentar la creatividad y la cultura ecológica entre los pequeños.

## Valores

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 se 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 las Casas de Ronald McDonald, mismas



que operan 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 carezcan de un lugar donde alojarse. Las Casas se ubican en las zonas de Tlalpan y Tlalnepantla, y actualmente reciben a un promedio de 250 familias por mes.

Uno de los eventos más relevantes de este programa es el "McDía Feliz": con la intención de apoyar a las Casas de Ronald McDonald, un día al año se destina parte las ventas de Big Mac de todos los restaurantes del país a esta causa.

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".

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.



## Cosas Que Usted No Sabía Sobre McDonald's

- El 29 de octubre del 2010, McDonald's cumplió 25 años de presencia en México.
- 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 7 años, diversas instituciones han reconocido a McDonald's como una de las mejores empresas para trabajar en México.
- En el 2010 McDonald's de México recibió, por sexto año consecutivo, el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado anualmente por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- En el 2010 McDonald's fue colocada en el sexto lugar del ranking de Millward Brown de las marcas más valiosas del mundo, con un valor de 66,575 millones de dólares.