



## 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 más de 60 millones de personas al día en sus más de 33 mil restaurantes, distribuidos en 120 países alrededor del mundo.

## Historia

McDonald's se funda en 1955 en Des Plaines, IL., por el visionario Ray Kroc. En 1985 llega a México y casi 28 años después cuenta con más de 400 restaurantes en todos los estados de la República Mexicana, que forman parte de los más de 33 mil restaurantes que hay a nivel mundial. En México cuenta con más de 12 mil 700 empleados a nivel nacional.

## Producto

McDonald's es líder en la industria de restaurantes de servicio rápido, con un menú que incluye casi 100 diferentes presentaciones de productos, todos elaborados con los más altos estándares de calidad en insumos y con estrictos procesos de seguridad alimentaria

## 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 Millward Brown alcanzó el 4to. lugar, con un valor de más de 90 mil millones de dólares. (BrandZ 2013)

La promesa de su frase "i'm lovin' it" 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 5K Las Mujeres Corremos y 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.

## Desarrollos Recientes

McDonald's se preocupa por apoyar el equilibrio ambiental y trabaja en programas que apoyen la disminución de su huella ecológica en nuestro planeta desde varios ámbitos.

Dentro de esta filosofía de Sustentabilidad, uno de los pasos más relevantes que se concretó este año es el reconocimiento al restaurante McDonald's Parque Hundido, en la Ciudad de México, con la Certificación LEED Nivel Oro (Leadership in Environmental and Energy Design) otorgada por el US Green Building Council, convirtiéndose en uno de los pocos edificios en México con esta certificación ambiental y en el primer restaurante de la industria alimentaria en el país en conseguir este reconocimiento, por el establecimiento de las prácticas más avanzadas en el campo de la sustentabilidad ambiental.

Un equipo de profesionales de diseño y construcción dedicaron muchos meses de planeación y trabajo en la remodelación de McDonald's Parque Hundido, con el objetivo de avanzar en la utilización de estrategias que permitan una mejora global en el impacto medioambiental de la industria de la construcción.

Gracias al apoyo de investigadores de la UNAM, se utilizaron plantas propias de la zona, lo que genera un consumo mínimo de agua para riego y ayuda al mantenimiento de la fauna local.

Este diseño ecológico cuenta con una instalación de Termo-Colectores, impermeabilización de alta reflectancia, utilización de tecnología LED en iluminación y un sistema de tratamiento de aguas grises utilizadas en los sanitarios. Esto representa un ahorro en el consumo de energía eléctrica de un 24 por ciento, una reducción de gas para calentamiento de agua en un 75 por ciento y el ahorro de aproximadamente 450 litros de agua diariamente.

McDonald's trabaja a favor de la Sustentabilidad también desde el ámbito alimentario, con programas de calidad, seguridad y bienestar animal que implementa con sus proveedores, asegurando tener los mejores insumos, para ofrecer los mejores productos.

## Promoción

Para el segmento infantil, desde febrero de 2013, McDonald's presenta a Happy, un nuevo personaje animado que trae alegría y diversión para toda la familia. Happy encarna la divertida experiencia de la Cajita Feliz para grandes y chicos.

Happy es ingenioso, travieso, inocente, divertido, de buen corazón y llega no solamente para entretener a niños y a adultos, sino también para incentivar el consumo de frutas y verduras. La nueva estrella obtuvo una gran aceptación en toda Europa, y antes de llegar a América Latina desembarcó en más de 40 países con éxito. Happy comparte alegría y felicidad, encendiendo la diversión por todas partes y presentando nuevos amigos cada mes.

Muestra de la transparencia con la que se maneja la empresa es la nueva campaña de publicidad masiva Más Allá de la Cocina, en la que McDonald's muestra



los campos en donde se originan los insumos como vacas, lechugas, huevo, leche, entre otros. El 95 por ciento de los insumos utilizados por McDonald's son de proveedores mexicanos, lo que genera empleo y desarrollo de la industria en nuestro país.

El programa "puertas abiertas" desea mostrar cómo se prepara la comida de acuerdo con los más estrictos estándares de higiene y seguridad alimenticia, supervisando constantemente todos los procesos de producción desde el campo hasta a la mesa. A partir de noviembre de 2011 se reafirma el compromiso de McDonald's con los hábitos de vida saludable, al evolucionar el menú, beneficiando la composición nutricional de los alimentos ofrecidos a niños y adultos elaborados con los mismos ingredientes que se tienen en casa: carnes, panes, verduras, lácteos y papas, todo de la mejor calidad.

La nueva versión de la Cajita Feliz en América Latina pasó a estar compuesta por cuatro ítems, con la adición de una fruta fresca, que variará con la estación del año. Así, los clientes pueden armar su Cajita Feliz de acuerdo con sus preferencias.

Asimismo, todas las combinaciones de la Cajita Feliz en América Latina contienen menos de 600 calorías, cifra que representa menos de un tercio del valor de ingesta diaria propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para niños de 6 a 10 años. McDonald's ha creado un nuevo tamaño de papas fritas exclusiva para niños, con un promedio de 100 calorías, que representan menos de la mitad de la versión anterior.

La compañía también ha reducido la cantidad de sodio en un promedio de un 10 por ciento en los panes, en los McNuggets, en el queso y en la salsa catsup, mejorando el perfil nutricional de las tres opciones de la Cajita Feliz: Hamburguesa, Hamburguesa con Queso y McNuggets.

En el mismo sentido, la cantidad de azúcar adicionado en los jugos ha sido reducida en casi un 40 por ciento, pasando a tener no más que 5 gr de azúcar adicionado por cada 100 ml.

Con estas innovaciones, el producto pasa a tener una composición nutricional aún más adecuada a las necesidades de alimentación infantil: más vitaminas y minerales, con menos sodio, azúcar y calorías, aunque manteniendo el inconfundible sabor de los productos McDonald's.

Con el objetivo de evolucionar las opciones dirigidas a adultos, la compañía aporta innovaciones también en su menú principal.



Como opción de acompañamiento, los clientes pueden elegir una ensalada en lugar de las papas fritas. Esta está compuesta por un mix de hojas verdes y tomate y tiene menos de 10 calorías, sin aderezo. Eso representa una importante reducción en el total de calorías de un Combo, en comparación a la opción con papas fritas.

Asimismo, con la reducción en la sal de todos sus panes, en el queso y la catsup, McDonald's también está reduciendo la cantidad de sodio en todos los sándwiches del menú principal (incluyendo el Big Mac, el Cuarto de Libra, Hamburguesa y Hamburguesa con Queso y los sándwiches de la línea de pollo).

Para asegurar que los productos mantengan el mismo deseado sabor y características sensoriales, la compañía trabajó dos años en investigaciones y encuestas con el apoyo de sus proveedores, en América Latina.

### Valores

Cuando se cambia la vida de un niño, se cambia la de una familia, y así, a su vez, se puede cambiar una comunidad, y en última instancia: el mundo.

La Misión de la organización Ronald McDonald House Charities: busca crear, encontrar y apoyar programas que mejoren directamente la salud y el bienestar de los niños.

**RMHC En México** - Fundación Infantil Ronald McDonald, México



- En octubre de 1997 se constituye la Fundación Infantil Ronald McDonald, México.

- La Fundación Infantil Ronald McDonald, México cuenta con dos grandes eventos de recaudación al año, Torneo de Golf y Cena de Gala

- McDía Feliz es otro evento que realiza la Fundación de la mano de

McDonald's en un esfuerzo de solidaridad con proveedores, operadores y clientes donde en un día, una vez al año, todos los restaurantes de la marca recaudan fondos por medio de la venta de Big Mac.

Actualmente, México cuenta con el programa Casa Ronald McDonald que brindan hospedaje, alimentación y transporte a niños y jóvenes de 0 a 18 años de escasos recursos, provenientes del interior de la República, que necesitan recibir tratamiento médico especializado y que carecen de un lugar donde alojarse. Estas Casas han beneficiado a 27 mil 825 familias y servido un millón 16 mil 892 raciones de comida, ayudando a un total de 326 mil 535 personas.

#### La Sala Familiar Ronald McDonald™ en México

- La Fundación Infantil Ronald McDonald, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Educación, el Gobierno del Estado de México y el Voluntariado del Instituto de Salud del Estado de México, inauguraron el



11 de octubre de 2010 la Sala Familiar de Neonatos y la Sala Familiar Educativa de la Fundación Infantil Ronald McDonald en el Hospital General José Vicente Villada en Cuautitlán, Edo. de México. Desde su inauguración al mes de agosto de 2012, la Sala Familiar ha apoyado a mil 39 niños y se han impartido 3 mil 603 clases.



FUNDACIÓN INFANTIL RONALD MCDONALD

Dicho proyecto tiene la finalidad de ayudar a los niños hospitalizados dándoles la oportunidad de seguir estudiando desde el hospital en un lugar digno y adecuado, y al mismo tiempo proporcionarles a los padres de familia una sala de estar acogedora para que se sientan cómodos mientras sus hijos están estudiando.

Desde entonces, se han abierto 4 salas más, apoyando a cientos de niños y sus familias.



### Cosas que usted no sabía sobre McDonald's

- El 90 por ciento de sus gerentes de restaurante iniciaron su carrera como empleados de mostrador y cocina.
- Made for You es el sistema de producción en McDonald's, con el que cada hamburguesa se prepara en el momento en que se ordena.
- La preparación de una hamburguesa McDonald's, desde que se ordena hasta que se sirve, toma entre 35 y 50 segundos.
- Su proyecto más ambicioso es el reciclaje del aceite usado, para convertirlo en biodiesel.
- Para alimentar a más de 200 millones de clientes al año tan sólo en México, McDonald's utiliza grandes cantidades de insumos de distintos proveedores, entre los cuales destacan:

| Producto | Cantidad     | Unidades  |
|----------|--------------|-----------|
| Carne    | 4,227,086.34 | Kilos     |
| Leche    | 4,050,108    | Litros    |
| Huevo    | 10,428,480   | Piezas    |
| Lechuga  | 480,392.80   | Kilos     |
| Pollo    | 1,794,266.91 | Kilos     |
| Pan      | 52,830,030   | Piezas    |
| Queso    | 59,102,720   | Rebanadas |
| Papa     | 8,323,578    | Kilos     |
| Jitomate | 3,724,400    | Piezas    |

\*Cifras de insumos utilizados en el año 2012

