



# **Dossier de Prensa**

## **McDonald's España**

®





## Historia de la compañía



*“Las innovaciones técnicas introducidas por los hermanos McDonald les permitieron lograr su objetivo: ofrecer un servicio rápido, con productos de calidad a precio asequible. Estos principios se han mantenido en la compañía a lo largo de los años”*

### Los inicios. Los hermanos Richard y Maurice McDonald

En **1948** los hermanos Richard y Maurice McDonald abrieron en San Bernardino (California) su primer restaurante McDonald's, que ya contaba con servicio de pedido desde el coche “drive-in”. Este restaurante llamaba la atención por su forma octogonal y por las ventanas que permitían al público observar la cocina y comprobar la calidad de las instalaciones y la elaboración del producto. El menú, a base de hamburguesas, patatas fritas, batidos, refrescos y pastel, era además muy asequible, ya que la hamburguesa costaba 15 centavos frente a los 30 que cobraban la mayoría de los competidores.

### Ray A. Kroc, fundador de McDonald's

Ray A. Kroc, un representante en exclusiva de la marca de batidoras "Prince Castle Multimixer", recibió en 1954 el mayor pedido de batidoras que jamás había tenido de una cadena de restaurantes del sur de California: McDonald's. Por este motivo, Kroc viajó a San Bernardino y lo que descubrió al llegar fue un restaurante octogonal con servicio a coche que contaba con gran afluencia de público de todas las edades.

Kroc comprendió inmediatamente las posibilidades de expansión por Estados Unidos de este concepto de restaurante y consiguió que los hermanos McDonald le cedieran el derecho de comercializar la marca. En 1955, Kroc construyó su primer restaurante bajo el nombre de McDonald's, en **Des Plaines (Illinois)**, con un éxito de público y de ventas espectacular que se cifró en 366 dólares el primer día. En 1959 ya existían cien restaurantes bajo licencia McDonald's, que alcanzaban unas ventas anuales de 50 millones de dólares. Hoy en día, el restaurante de Des Plaines es un museo que recibe miles de visitas al año.

En 1961 Kroc logró que los hermanos McDonald le vendieran la totalidad del negocio y se creara el **sistema de franquicias**, otorgándole independencia a la hora de poner en marcha los proyectos de McDonald's y adherirse completamente a los valores de la marca.



*“En 1955 Ray A. Kroc crea el primer restaurante McDonald's y en 1961 comenzó con el sistema de franquicia”*





## Expansión y Desarrollo



*“En 1967 el franquiciado Jim Delligatti inventa el producto estrella de McDonald’s”*

Durante los años 60 McDonald's se expande por todo el territorio de los EEUU. El primer paso vino marcado por la inclusión de mesas para poder consumir los productos en el interior de los restaurantes, así como por la adopción de lo que desde entonces son los principios básicos de la compañía: **Calidad, Servicio, Limpieza y Valor**. La fundación de la Universidad de la Hamburguesa, en 1969, permitió extender la formación y los principios de la compañía a directivos, franquiciados y empleados.

En 1967 se produjo un hito singular en la historia de McDonald's, **Jim Delligatti**, un franquiciado de Pittsburg, creaba la hamburguesa que se acabaría convirtiendo en el producto estrella de McDonald's: el Big Mac. Con los años, el precio del Big Mac por países se ha consolidado como uno de los índices de referencia para conocer el grado de desarrollo económico de las naciones (el "Índice Big Mac").

A finales de los 60 comienza la expansión internacional de la compañía con la apertura del primer restaurante McDonald's en Rickmond, Canadá, en 1967. En 1971 y en tan sólo un año se inauguran restaurantes en seis nuevos países: Japón, Países Bajos, Alemania Federal, Panamá, Guam y Australia.

En la actualidad, con cerca de 33.000 restaurantes **repartidos en 119 países de los cinco continentes**, McDonald's es la compañía líder del sector de restauración en todo el mundo, sirviendo a cerca de 68 millones de personas cada día.

*“McDonald's cuenta en la actualidad con cerca de 33.000 establecimientos en los cinco continentes”*





## Datos económicos y filosofía de negocio

### McDonald's Corporation

McDonald's Corporation es la empresa líder mundial de restaurantes de servicio rápido, con cerca de **33.000** establecimientos abiertos en **119 países** que dan servicio a cerca de **68 millones de clientes diariamente**. McDonald's Corporation cuenta con 1,7 millones de empleados en todo el mundo.



*"McDonald's Corporation dispone de más de 33.000 restaurantes en 119 países"*

### McDonald's Europa

McDonald's Europa cuenta a cierre de 2011 con más de **7.100** establecimientos abiertos en **40 países**, que ofrecen servicio a cerca de **13,5 millones de clientes diariamente**. McDonald's Europa cuenta con 415.000 empleados.

### McDonald's España

McDonald's España cerró el año 2011 con 424 restaurantes repartidos por toda la geografía nacional, que generaron unos 21.200 puestos de trabajo y facturaron en ventas totales 928 millones de euros, un 9,1% más respecto al año anterior.

Durante 2011, los restaurantes de McDonald's en España recibieron alrededor de **230 millones de visitas**.

### Principios corporativos

Desde que Ray A. Kroc abrió su primer restaurante McDonald's en Illinois y extendió el sistema de franquicia, tras hacerse con la totalidad del negocio de los hermanos McDonald, estableció una serie de principios corporativos sobre los que se ha construido la compañía y que todavía hoy perduran.

Se trata de ofrecer al cliente los más altos niveles en los tres principios básicos: Calidad, Servicio y Limpieza. Posteriormente, se añadió un cuarto principio: el Valor o Asequibilidad.

- **Calidad.** Máxima calidad y seguridad en los productos desde la selección de las materias primas hasta la elaboración del producto en los restaurantes.
- **Servicio.** El objetivo es conseguir, en todo momento, el 100% de la satisfacción de los clientes. La rapidez en el servicio, el trato amable y personal y la constante adaptación a los gustos del cliente son los medios para conseguirlo.



*"Los principios corporativos de McDonald's son: calidad, servicio, limpieza y valor"*





*“McDonald’s España cuenta con 424 restaurantes, el 80% de ellos en régimen de franquicia”*

- **Limpieza.** El cuidado en la limpieza y la higiene es un importante requisito en los restaurantes McDonald’s.
- **Valor o Asequibilidad.** Es el concepto equivalente de mejor relación calidad-precio.

## Modelo de negocio

La estructura de negocio desde los tiempos del empresario Ray A. Kroc se ha basado en una fuerte y estrecha relación entre los **franquiados, los proveedores y los empleados** de la compañía: **“el taburete de tres patas”**.

La idea original de McDonald’s, desde que Kroc concibió la cadena como hoy la conocemos, es la de un restaurante familiar, abierto a todo el mundo, y en el que los proveedores son socios clave de la compañía. Actualmente, McDonald’s cuenta con proveedores locales en todos los países en los que opera, estableciendo relaciones duraderas y a largo plazo.

## Quién es quién en McDonald’s



### **Jim Skinner**

CEO de McDonald’s Corporation

### **Don Thompson**

Chief Operating Officer de McDonald’s Corporation

### **Doug Goare**

Presidente de McDonald’s Europa

### **Patricia Abril**

Presidenta y Directora General McDonald’s España



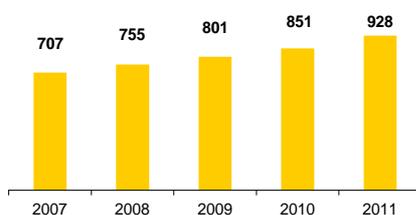


## ANEXO. PRINCIPALES DATOS DE McDONALD'S EN ESPAÑA

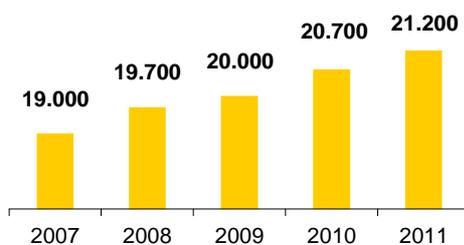
### DATOS ECONÓMICOS A CIERRE 2011

Empleados	21.200
Restaurantes	424
Restaurantes Franquiciados	334
Restaurantes Compañía	90
Facturación	928 millones de €

### FACTURACIÓN (en millones de euros)

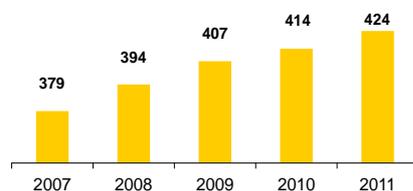


### EMPLEADOS





## RESTAURANTES en España



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA (2012)

<b>Andalucía (72)</b>	Almería (6)	<b>Castilla y León (16)</b>	Ávila (1)
	Cádiz (14)		Burgos (2)
	Córdoba (5)		León (4)
	Granada (5)		Salamanca (3)
	Huelva (2)		Valladolid (4)
	Jaén (3)		Palencia (1)
	Málaga (21)		Zamora (1)
	Sevilla (16)		
<b>Aragón (9)</b>	Zaragoza (8)	<b>Ceuta (1)</b>	Ceuta (1)
	Huesca (1)	<b>C. Valenciana (54)</b>	Alicante (24)
<b>Asturias (8)</b>	Asturias (8)		Castellón (4)
<b>Cantabria (4)</b>	Cantabria (4)		Valencia (26)
<b>Baleares (16)</b>	Mallorca (14)	<b>Extremadura (5)</b>	Badajoz (3)
	Ibiza (2)		Cáceres (2)
<b>Canarias (30)</b>	Gran Canaria (12)	<b>Galicia (14)</b>	La Coruña (6)
	Tenerife (15)		Orense (2)
	Lanzarote (2)		Pontevedra (5)
	Fuerteventura (1)		Lugo (1)
<b>Cataluña (77)</b>	Barcelona (57)	<b>Gibraltar (1)</b>	Gibraltar (1)
	Gerona (8)	<b>La Rioja (1)</b>	Logroño (1)
	Lérida (2)	<b>Navarra (4)</b>	Navarra (4)
	Tarragona (10)	<b>C. Madrid (78)</b>	C. Madrid (78)
<b>Castilla- La Mancha (12)</b>	Albacete (3)	<b>Región de Murcia (12)</b>	Región de Murcia (12)
	Ciudad Real (2)	<b>País Vasco (12)</b>	Álava (2)
	Cuenca (1)		Vizcaya (6)
	Guadalajara (2)		Guipúzcoa (4)
	Toledo (4)	<b>Andorra (4)</b>	Andorra (4)





## La franquicia McDonald's



*“Los franquiciados son emprendedores locales a cargo de una PYME. Cuentan con el respaldo de la compañía en materia de formación y respecto a la red de proveedores y distribución”*

### Franquicia McDonald's

Ray A. Kroc, fundador de la compañía, descubrió que la franquicia era la mejor manera de hacer prosperar el sistema McDonald's -primero en EEUU y después en todo el mundo-, pues ofrecía a personas con experiencia empresarial y voluntad comercial una oportunidad de negocio propio válida en cualquier país.

### Perfil del franquiciado

Los franquiciados son emprendedores con amplia experiencia profesional y empresarial, dispuestos a gestionar un restaurante McDonald's que funciona como una PYME, con un equipo medio de 40 empleados y con una dedicación plena al negocio. McDonald's busca socios, no inversores. No concede franquicias a sociedades o inversores.

Estos empresarios locales, comprometidos con los consumidores y con las comunidades en las que desarrollan su actividad, tienen un gran espíritu emprendedor y se implican personalmente en el desarrollo de su propio negocio, siempre contando con el respaldo de la compañía.

### Formación del franquiciado

Todos los franquiciados de McDonald's España reciben una amplia formación, de una duración mínima de un año, antes de iniciar su gestión en los restaurantes.

Dicha formación se lleva a cabo tanto en los propios restaurantes de la cadena como en los centros de formación que la compañía tiene a nivel internacional.

Asimismo, para la gestión del día a día de sus restaurantes desde McDonald's se les facilita apoyo completo de todos sus departamentos (operaciones, marketing, formación, compras, control de calidad, Recursos Humanos, etc.), así como una red de proveedores y de distribución que asegura los máximos niveles de calidad en todos los restaurantes McDonald's.





## Inversión

<b>Inversión</b>	Entre 650.000 y 750.000 euros para sufragar los gastos del equipo de cocina, rótulos, asientos, decoración, gastos de importación, transportes, instalación, etc.
<b>Capital necesario</b>	Como mínimo, el 30% de la inversión
<b>Canon de entrada</b>	45.000 euros
<b>Depósito de Garantía</b>	10.818 euros, a devolver al finalizar el contrato de franquicia
<b>Royalty</b>	Se pagará a McDonald's Corporation una cantidad mensual consistente en un porcentaje sobre las ventas

## Tipo de franquicia

- **Franquicia Convencional.** McDonald's España realiza la inversión inmobiliaria (local) y el franquiciado invierte en el equipo y la decoración. El franquiciado debe disponer inicialmente del 30% de la inversión. El contrato es por 20 años.
- **Franquicia "Business Facility Lease".** Esta es una modalidad de contrato de franquicia que desarrolla McDonald's para aquellos candidatos a franquiciado que, teniendo una excelente cualificación, no disponen de los recursos financieros necesarios para optar a una franquicia convencional.
  - Este tipo de contrato contiene una opción de compra sobre el equipamiento.
  - La inversión inicial de un franquiciado de esta modalidad BFL es de aproximadamente 50.000 euros, que deben proceder de capital propio.





## McDonald's y sus proveedores



*“El 75% de los proveedores de McDonald's en España son nacionales”*

*“30.000 ganaderías en España suministran carne de vacuno 100%”*

Los proveedores de McDonald's son compañías independientes, líderes en su sector, que cumplen con la normativa española y comunitaria, así como con los altos estándares de calidad y seguridad alimentaria que exige McDonald's.

En este sentido, McDonald's exige a todos sus proveedores unos altos estándares de calidad propios, en materia de buenas prácticas medioambientales y agrícolas, trazabilidad y bienestar, nutrición y medicación animal. Para garantizar el cumplimiento de dichos estándares, todos ellos son auditados por el departamento de calidad y por empresas independientes, a través de visitas anunciadas y no anunciadas, para verificar el sistema de autocontrol y el cumplimiento de las buenas prácticas.

### Relaciones a largo plazo

La política de cooperación de McDonald's con sus proveedores se establece a largo plazo. Muchos de ellos sirven sus productos desde 1981, coincidiendo con la apertura del primer restaurante McDonald's en España.

El 75% de los proveedores de la cadena son españoles y suministran la mayoría de las materias primas, y el 25% principalmente procedente de la Unión Europea (UE). En el caso concreto de la carne de vacuno, más de 30.000 ganaderías en España suministran la materia prima para la elaboración de las hamburguesas.

### Principales Proveedores

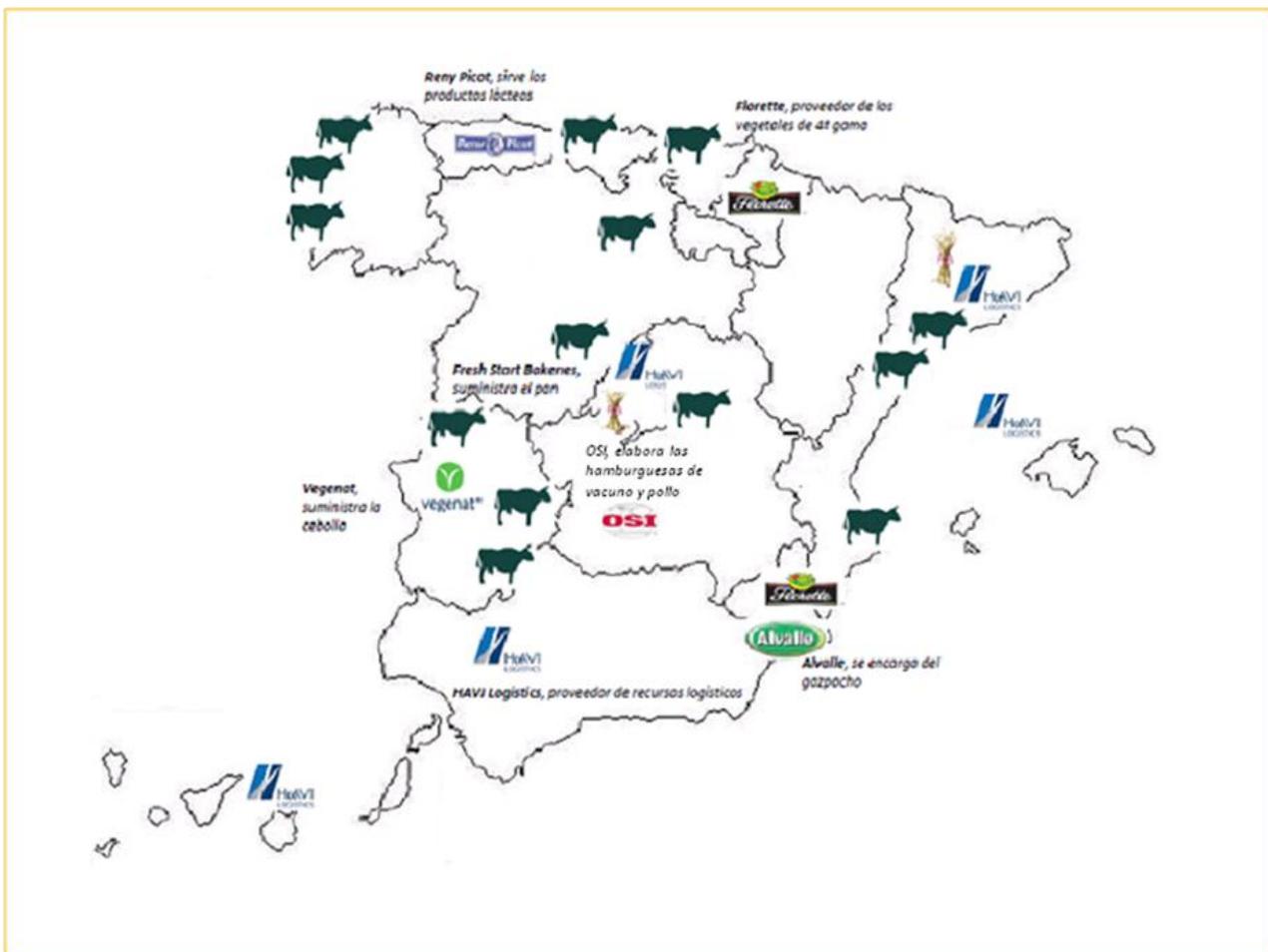


- **OSI Food Solutions** (Toledo). Elabora en exclusiva las hamburguesas de carne de vacuno y de pollo que se sirven en todos los restaurantes McDonald's de España, Portugal, Marruecos y Andorra. Acredita su calidad con la certificación ISO 9000, además de poseer la certificación medioambiental ISO 14001.
- **Fresh Start Bakeries** (Daganzo, Madrid): suministra el pan de las hamburguesas.
- **Nestlé**: agua mineral Aquarel.
- **Mahou**: suministra la cerveza.
- **Vegenat** (Extremadura): la cebolla.
- **Ybarra**: el aceite de oliva y el vinagre para ensaladas.





- **Florette-Vega Mayor** (Navarra): es el proveedor de los vegetales frescos de cuarta gama: la lechuga y el tomate.
- **Havi Logistics**: proveedor logístico para todos los restaurantes McDonald's en España y líder en la gestión integral de la cadena de suministro para el sector Horeca.
- **Alvalle** (Murcia): suministra el gazpacho.
- **Heinz**: elabora el ketchup.
- **Reny Picot** (Asturias): suministra la leche para la base de helado.
- **McCain**: suministra las patatas fritas.
- **Hochland**: produce el queso.
- **Danone**: los productos lácteos.
- **Coca-Cola**: los refrescos y los zumos Minute Maid Multifrutas.
- **Segafredo-Zanetti**: café





## McDonald's y la CALIDAD



*“Ofrece productos de primera calidad en pro de una alimentación equilibrada y saludable”*

### Calidad y Seguridad Alimentaria

Una de las máximas de McDonald's es asegurar la mayor calidad y seguridad de los productos que sirve en sus restaurantes, para lograr la satisfacción de sus clientes. Por ello, exige la aplicación de unos elevados estándares de calidad a sus proveedores, que se cumplen **desde la granja hasta el restaurante.**

Para todos los proveedores del sector primario aplica el **Programa de Aseguramiento Agrícola** (MAAP, McDonald's Agricultural Assurance Program) que establece unas estrictas especificaciones en múltiples áreas de actuación como: medio ambiente, prácticas agrícolas, bienestar, nutrición y medicación de los animales, trazabilidad y genética.

Por otro lado, los restaurantes McDonald's tienen implantado el sistema **APPCC** (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) que permite mantener un estricto seguimiento de todo el proceso de distribución, recepción, manipulación, y elaboración de los alimentos. En este sentido, sus empleados están formados en una correcta manipulación de las materias primas.

Además, dado que se realiza un seguimiento exhaustivo de toda la cadena de suministro, McDonald's puede identificar al proveedor de las materias primas con el que se elaboran sus productos en los restaurantes en cualquier momento de la cadena, gracias al sistema conocido como **trazabilidad.**

### Q de Calidad del Instituto para la Calidad Turística Española

Desde hace varios años, McDonald's está trabajando en una estrategia para mejorar la percepción de calidad entre los consumidores e incrementar la confianza en la compañía.

Con el objetivo de seguir impulsando esta estrategia, McDonald's España decidió, de forma voluntaria, optar a la certificación de la **Q de Calidad** que concede el **Instituto para la Calidad Turística Española** (ICTE).

En este sentido, desde octubre de 2010, McDonald's España cuenta con la certificación Q de Calidad en todos sus restaurantes. Con la obtención de este sello, McDonald's España se ha convertido en la **primera cadena de restauración** que obtiene un reconocimiento de estas características.

La Marca **Q de Calidad** demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndole un servicio excelente.

Tras la auditoría realizada por la entidad certificadora **Bureau Veritas** en una representación de los restaurantes, así como en las oficinas corporativas y en los centros de distribución del proveedor logístico con el que opera McDonald's, el ICTE ha reconocido que todos ellos aplican estrictamente las normas UNE de los servicios de restauración.



CALIDAD TURISTICA

*“McDonald's es la primera cadena de restauración que consigue la certificación Q de Calidad para todos sus restaurantes por su compromiso con la calidad total”*





Además de los exhaustivos controles de calidad y seguridad alimentaria a lo largo de la cadena de suministro y del correcto mantenimiento de sus instalaciones y equipos, McDonald's ha conseguido esta certificación por su compromiso con ofrecer un buen servicio a sus clientes y por mantener una correcta línea de actuación en materia de sostenibilidad y empleo, al asegurar a todos sus empleados la formación necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones.

### **Carne de vacuno 100%**

McDonald's ofrece hamburguesas de vacuno 100% elaboradas en España por OSI Food Solutions (Toledo), su proveedor en exclusiva que elabora este producto para todos los restaurantes de España, Portugal y Andorra.

McDonald's garantiza la calidad de las hamburguesas de vacuno y de los procesos que intervienen en su elaboración, desde la selección de las materias primas hasta el momento en el que el producto llega a la bandeja del restaurante:

- **100% carne de vacuno**
- **100% piezas de carne enteras. No utilizamos recortes**
- **100% carne fresca**
- **100% trazabilidad de la granja al restaurante**
- **100% compromiso con el bienestar animal**
- **100% proveedores homologados**
- **100% ultracongelado inmediatamente tras el procesado**
- **100% hamburguesas cocinadas sólo a la plancha**
- **100% hamburguesas recién hechas**
- **100% programa de calidad en restaurantes**





## McDonald's y la TRANSPARENCIA

Testigos  
de  
calidad



### Programa Testigos de Calidad

La transparencia y el compromiso con el consumidor son valores clave en McDonald's. Por ello, la compañía puso en marcha, en 2008, el Programa Testigos de Calidad.

En 2012 McDonald's continúa un año más con su programa Testigos de Calidad para todos aquellos interesados que quieran conocer el origen y procesos de elaboración de los ingredientes de los productos McDonald's.

Desde 2008, más de 2.800 consumidores han podido conocer OSI Food Solutions y comprobar el origen de la carne y cómo se elaboran las hamburguesas de McDonald's.

### Testigos de Calidad en los restaurantes

Un año más, Testigos de Calidad continúa enseñando **los restaurantes**, donde el producto se cocina y se consume.

En este sentido, McDonald's España organiza visitas para mostrar la realidad diaria de los restaurantes, cómo funcionan por dentro, entrar hasta la cocina y, de este modo, conocer cómo se elaboran los productos y ver lo que hay detrás del mostrador.

Los interesados en ser **Testigos de Calidad en un restaurante McDonald's** pueden inscribirse en cualquiera de los establecimientos de la cadena en España.

*"Que estén totalmente tranquilos  
porque en la fabricación de la  
hamburguesa está todo muy  
controlado y llega en perfecto estado  
al cliente"*

José Manuel, de Córdoba





## McDONALD'S y la NUTRICIÓN



*"McDonald's España utiliza aceite de girasol con girasol alto en oleico para sus productos fritos"*

### Comprometidos con la alimentación y los estilos de vida saludables

McDonald's es plenamente consciente de que llevar un estilo de vida equilibrado pasa por una correcta alimentación y la práctica regular de ejercicio físico.

Para fomentar un estilo de vida saludable, desde sus inicios, McDonald's España ha desarrollado múltiples iniciativas basadas en tres pilares fundamentales: **variedad de menú, información nutricional y fomento de la actividad física**. Estos principios encajan con la Estrategia Global sobre Dieta, Actividad Física y Salud de la Organización Mundial de la Salud que en España se impulsa a través de la Estrategia NAOS, una iniciativa puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad para prevenir la obesidad y el sobrepeso y cuyos objetivos respalda McDonald's.

### Variedad de productos

Según los nutricionistas ningún alimento individual puede ser considerado como bueno o malo, puesto que ningún alimento contiene todos los nutrientes que necesita el organismo. Lo importante es mantener una alimentación variada donde tengan cabida alimentos pertenecientes a los seis grupos: leche y derivados; carne, pescado, aves y huevos; grasas y aceites; cereales y leguminosas; hortalizas y verduras; y frutas, en las cantidades precisas.

Siguiendo esta premisa, y en función de las demandas de los consumidores de alternativas de productos que se adapten a su estilo de vida y preferencias, McDonald's ha ampliado su oferta de productos frescos y naturales, que cuenta no sólo con una **variedad de ensaladas, sino también con otros productos como gazpacho, fruta, zumos, yogurt o agua mineral**.



*"El etiquetado nutricional está presente en los envases de los productos McDonald's"*

### Información nutricional al consumidor

McDonald's es pionera en facilitar la composición y el valor nutricional de sus productos a los consumidores para que puedan tomar decisiones adecuadas a sus estilos de vida. La política de la compañía es informar con total transparencia y, por ello, **en los envases de los productos y en el reverso de los manteles incluye un sistema sencillo y práctico de información basado en Cantidades Diarias Orientativas (CDO), el etiquetado nutricional**.

A través de esta iniciativa, pionera en el sector de la restauración en España, **se indica el porcentaje de calorías, proteínas, grasas, hidratos de carbono y sal que aporta cada producto McDonald's y el correspondiente porcentaje de CDO**. Las CDO se refieren al





consumo medio de calorías y nutrientes que debe contener la alimentación diaria.



Además, en la web [www.mcdonaldsmenu.info](http://www.mcdonaldsmenu.info) se encuentra información más amplia, personalizada e interactiva. En este portal se puede calcular, según el perfil nutricional, los nutrientes que aportan los productos McDonald's y configurar un menú según las necesidades de cada uno.

### Actividad física



McDonald's siempre ha apostado por la práctica regular de ejercicio físico como base para llevar un estilo de vida saludable. Desde hace años, la compañía está estrechamente vinculada a los principales eventos deportivos que se desarrollan a nivel mundial, además de apoyar diferentes iniciativas locales. Así, McDonald's es Patrocinador Oficial de los JJ.OO desde 1998 y Patrocinador Oficial de la Eurocopa y de la Copa Mundial de la FIFA desde 2004. Además, McDonald's fue patrocinador de la liga infantil de baloncesto de la FEB y la Liga Mini Basket McDonald's y actualmente patrocina la Copa Colegial 2011.

Por otro lado, los restaurantes McDonald's habilitan áreas recreativas, conocidas como los Ronald Gym Club y los Gym&Fun, que ayudan a fomentar la actividad física entre los niños de manera divertida.





## EL MENÚ McDONALD'S

<b>Productos de vacuno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Big Mac</li><li>▪ McRoyal Deluxe</li><li>▪ Cuarto de libra con queso</li><li>▪ NYCrispy</li><li>▪ McBacon</li><li>▪ Hamburguesa normal y hamburguesa con queso</li></ul>
<b>Productos de pollo, cerdo y pescado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ McPollo</li><li>▪ CBO</li><li>▪ McRib</li><li>▪ Nuggets</li><li>▪ McWrapp</li><li>▪ Filete de pescado</li><li>▪ Chicken Burguer</li></ul>
<b>Complementos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Patatas fritas</li><li>▪ Patatas Deluxe</li><li>▪ Happy Cherritos</li><li>▪ Happy Zanahorias</li><li>▪ Gazpacho Alvalle</li></ul>
<b>Ensaladas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ensalada de la huerta</li><li>▪ Ensalada Mediterránea</li><li>▪ Ensalada Manhattan con pollo crujiente</li><li>▪ Ensalada César con pollo crujiente</li></ul>
<b>Bebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Coca Cola</li><li>▪ Fanta de naranja y limón</li><li>▪ Sprite</li><li>▪ Cerveza</li><li>▪ Lipton Ice Tea</li><li>▪ Zumo de manzana Tropicana 100% fruta exprimida</li><li>▪ Agua Mineral Aquarel de Nestlé</li><li>▪ Café Cappuccino, Espresso, Latte Macchiato, Mini Cappuccino, Espresso con leche</li></ul>
<b>Postres</b>	<p><u>Helados</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cono de helado</li><li>▪ McFlurry</li><li>▪ Sundae</li></ul> <p><u>Con fruta</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bolsa de Manzana</li><li>▪ Happy Piña</li></ul> <p><u>Dulces</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Redondo Milka y glaseado</li><li>▪ Muffin Milka</li><li>▪ Tarta Oreo</li><li>▪ Coulant Nocilla</li><li>▪ Cheesecake Philadelphia</li></ul>





## EXPERIENCIA McDONALD'S



*"El diseño de los restaurantes  
McDonald's muestra una imagen  
innovadora y vanguardista"*

McDonald's tiene un compromiso de mejora continua para que la calidad esté presente en todos los ámbitos de la compañía. En este sentido, McDonald's España trabaja para dar respuesta a las necesidades y demandas de los consumidores.

La evolución del concepto de calidad de McDonald's pasa no sólo por la calidad de los productos, sino también por una experiencia de calidad, que se fundamenta en la constante renovación de la marca a través de la nueva decoración de los restaurantes y la calidad en los servicios (WIFI, ampliación de horarios, pago con tarjeta, kioscos "easy orders", servicio McAuto, nuevas zonas infantiles).

### Restaurantes con nueva imagen

Desde hace unos años, la compañía está inmersa en un importante plan de remodelación de todos sus restaurantes. Los establecimientos ofrecen una nueva imagen de arquitectura y decoración, totalmente novedosa y vanguardista, y que hace única y más agradable la experiencia en los restaurantes.

Se trata de un nuevo concepto de espacio, con importantes **novedades en el diseño exterior e interior, integrando las nuevas tecnologías con una ambientación más acogedora y una iluminación más directa e intimista**. El resultado es un restaurante más cercano, pensado como un punto de encuentro para parejas, familias, jóvenes y niños. En definitiva, un restaurante para todos.

En España, los restaurantes McDonald's son de tres tipos:

#### 1. "In-Store"

Son aquellos restaurantes integrados en un local o edificio ya existente en núcleos urbanos de población. Pueden disponer de una o más plantas.

#### 2. Centros Comerciales

Son los restaurantes instalados en locales de centros comerciales. Pueden disponer de entrada exterior, independiente de la del centro comercial, con el fin de poder dar servicio en horas y días en los que el centro cierra al público y, según su ubicación, se les dota de un "McAuto" (servicio a coche).

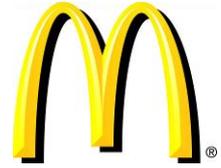
#### 3. Chalet Restaurante (free-stander)

Se trata de un restaurante de una planta, con un amplio salón interior, terraza y aparcamiento. El restaurante se edifica sobre una parcela de entre 1.200 y 4.000 metros cuadrados, con zona ajardinada y área exterior de juego para niños. Este tipo de construcción suele ubicarse en urbanizaciones, centros comerciales y zonas periféricas urbanas.

Los restaurantes de este estilo ofrecen también servicio "McAuto", zonas anexas a determinados restaurantes y diseñadas para que los clientes puedan realizar el pedido desde su propio vehículo.

*"La nueva decoración crea  
nuevos espacios más  
acogedores y agradables  
para los clientes"*





## Servicios en los restaurantes McDonald's

- **WIFI, McAuto, kioscos "Easy Orders" y pago con tarjeta**

En relación a los servicios y pensando en la satisfacción de los clientes, el 100% de los restaurantes de la cadena cuentan con conexión WIFI gratuita. Además, más del 50% de los restaurantes ofrece servicio a coche McAuto, en los que prima la rapidez y el buen servicio.

Igualmente, el pago con tarjeta o los kioscos de pedido "Easy Orders" son otros de los servicios que permiten los restaurantes McDonald's para facilitar a sus clientes el pago de sus consumiciones en la forma que más les convenga y de manera más rápida y sencilla.



- **Ampliación de horarios**

Respondiendo a las nuevas demandas de consumo todos los establecimientos McDonald's cuentan con horario ampliado. Además, un total de 126 restaurantes ofrecen servicio durante las 24 horas.

A cierre de 2011, el concepto McCafé, que está instalado dentro de los propios restaurantes, se encuentra ubicado en 10 McDonald's de las ciudades de Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Sevilla y Valencia. Este concepto continuará su desarrollo en otras localidades.





## Empleo y formación

### McDonald's y el empleo



*“Para el periodo 2012-2014  
está prevista la apertura de 66  
restaurantes que darán empleo  
a unas 3.300 personas”*

Los empleados de McDonald's son el principal activo de la compañía. Son quienes hacen tangibles y reales ante el cliente los valores de Calidad, Servicio, Limpieza y Valor de la marca que caracterizan a la compañía en todo el mundo. Por eso, si el objetivo como compañía es alcanzar el 100% de la satisfacción de los clientes, es importante contar con un equipo humano comprometido y formado.

En la actualidad, McDonald's cuenta con cerca de **21.200 empleados en los restaurantes**. La compañía está comprometida con el empleo de calidad. Para ello, ofrece condiciones de trabajo estables, formación y posibilidades de desarrollo de carrera.

La compañía ofrece mayoritariamente contratación indefinida en jornada completa o a tiempo parcial, así como flexibilidad en el horario lo que le permite conciliar la vida familiar o personal.

### Integración y flexibilidad

McDonald's se compromete con sus empleados potenciando contratos estables con las mejores condiciones dentro del sector de la restauración, favoreciendo la formación continua y facilitando su desarrollo profesional.

- La **flexibilidad en el horario**. McDonald's da la posibilidad de trabajar a tiempo parcial a aquellas personas que necesitan compaginar el trabajo con otras actividades, o que prefieren concentrar su horario laboral en ciertos momentos del día.
- **McPassport**. En 2006, McDonald's introdujo este programa para dar la posibilidad a los empleados de restaurante de trabajar en McDonald's de otros países.
- **McOímpicos**. McDonald's, como patrocinador oficial de las Olimpiadas, permite a los empleados de sus restaurantes servir sus productos a los deportistas olímpicos trabajando en los restaurantes McDonald's destinados a este fin.





## Formación

Uno de los principios fundamentales de McDonald's es la consideración de sus empleados como el activo más importante de la compañía. Por esta razón, se realizan importantes inversiones en el entrenamiento individual y continuado, dirigido fundamentalmente a personal de equipo, personal de gerencia y franquiciados.

McDonald's España cuenta con dos centros de contratación y formación, uno en Madrid y otro en Barcelona, que son una referencia de la importancia que la compañía otorga a la formación.

Su objetivo es facilitar la gestión del personal de los restaurantes McDonald's y convertirse en centros de referencia para la formación de los empleados de los establecimientos. Estos centros centralizan las labores de selección y desarrollo profesional convirtiéndose en un soporte especializado en Recursos Humanos para los restaurantes de la compañía y de apoyo a los franquiciados en este ámbito.

### Tipo de formación

McDonald's ofrece la formación necesaria alrededor de las aptitudes esenciales en el sector de la restauración, pero también considera importante inculcar a sus empleados conocimientos sobre el trabajo en equipo, la comunicación y cómo fomentar el espíritu de colaboración.

La formación varía según las categorías del puesto de trabajo. En general, se tratan distintas materias sobre:

- **liderazgo y coaching**
- **la calidad, seguridad alimentaria e higiene en la elaboración de los productos, basándose en la metodología APPCC**
- **atención al cliente**
- **mejora de la eficiencia operacional**

## Oportunidad profesional y gestión del talento

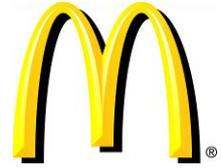
La promoción interna es una realidad en McDonald's. **El 100% de los gerentes de los restaurantes y aproximadamente el 37% de los directivos y personal de oficina son promociones internas desde el restaurante.** Además, el aprendizaje y la experiencia en gestión y operativa en un restaurante supone una oportunidad laboral para muchas personas que quieren centrar su carrera en el sector de la restauración.

Por otro lado, el talento es el principal activo de las empresas, y no sólo a los niveles de dirección. Esto se hace todavía más patente cuando los empleados tienen un papel fundamental en la experiencia que se ofrece al cliente.



*"El 100% de los gerentes y aproximadamente el 37% del personal de oficina de McDonald's en España procede promociones internas en el restaurante"*





Asimismo, McDonald's también invierte recursos significativos en diversos programas para potenciar el talento de sus empleados de restaurantes, como por ejemplo "Voz de McDonald's", el mayor concurso de canto en el que pueden participar empleados de restaurantes a nivel mundial. En la edición de 2010 se presentaron cerca de 30.000 candidatos de 53 países y una española, Ana Cepello, del restaurante de Mairena de Aljarafe, en Sevilla, llegó a la gran final en Orlando (USA).





## McDonald's, una compañía comprometida con la sostenibilidad y el medio ambiente

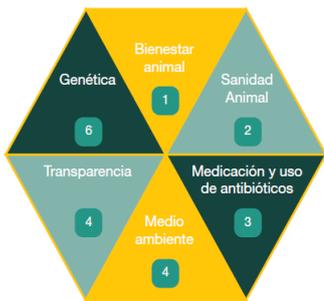


### Sostenibilidad en la cadena de suministro en el sector primario

La calidad y la seguridad alimentaria de los productos que se sirven en los restaurantes McDonald's es una prioridad absoluta para la compañía, que además de establecer unos altos estándares en estos ámbitos y exigir su estricto cumplimiento a los proveedores y restaurantes, mantiene un firme compromiso de mejora continua en toda la cadena de suministro, desde la elección de las materias primas hasta la elaboración del producto final.

La compañía siempre ha colaborado con proveedores independientes que cumplen con la normativa española y comunitaria, así como con los altos estándares de calidad que exige la compañía. Asimismo, los propios proveedores se encargan de inspeccionar a sus suministradores de materias primas, con el fin de asegurar la calidad en todo el proceso de producción.

Por otra parte, McDonald's lleva emprendiendo diversas iniciativas de mejora de la sostenibilidad de la cadena de suministro teniendo en cuenta factores económicos, éticos y medioambientales, como es el Programa de Aseguramiento Agrícola (MAAP).



*“MAAP se basa en seis políticas específicas que hacen que McDonald's lidere las prácticas agrícolas sostenibles en Europa”*

Otras iniciativas sostenibles son: el café que cuenta con la certificación de sostenibilidad de Rainforest Alliance y el producto de Filete de Pescado que se elabora con bacalao sostenible procedente del Mar Báltico Oriental. Además, la compañía impulsa el desarrollo de prácticas agrícolas de cultivos sostenibles en nuestro país, como son las granjas insignias de Primaflor (Almería) y Pentaflor (Navarra).

### Sostenibilidad en la cadena de distribución

La logística de los restaurantes McDonald's se realiza a través de una única red de distribución centralizada desde el proveedor HAVI Logistics, consiguiendo así importantes eficiencias operativas, administrativas y medioambientales.

La flota de camiones de HAVI Logistics utiliza diesel AME30 con una mezcla del 30% del reciclado de aceite de fritura usado en las cocinas de los restaurantes McDonald's, lo que supone una disminución del consumo de biocombustibles.





Asimismo, en febrero de 2010 HAVI inauguró una instalación de paneles de **energía solar fotovoltaica que ocupan 1.800 m<sup>2</sup>** de la cubierta de su Centro de Distribución de Osuna (Sevilla), que generan 230.000 Kwh anuales, un **30% del consumo de energía del centro de distribución.**

Esta instalación es la **primera de estas características en el Sistema McDonald's a nivel europeo.**

*“El centro de distribución de HAVI en Osuna cuenta con una planta solar fotovoltaica de 1.800 m<sup>2</sup>, que dispone de 462 módulos solares que generan 230.000 Kwh anuales, un 30% del consumo de energía del centro”*

## Sostenibilidad ambiental

Como compañía comprometida, McDonald's es consciente de la importancia de disminuir el impacto de su actividad con el medio ambiente. Por este motivo, aplica la actitud de mejora continua en la sostenibilidad ambiental.

El diseño ecológico “Green Building” de los restaurantes, el consumo eficiente de los recursos naturales, la reducción del consumo de energía y la correcta gestión de residuos, son algunas de las principales líneas de actuación en este ámbito.

- **diseño ecológico de los restaurantes “Green Building”:** con medidas enfocadas a una mejora en la eficiencia energética como racionalización de la iluminación, sistemas de acondicionamiento de aire, eficiencia en el consumo de los equipos de refrigeración, etc.
- **consumo eficiente de recursos naturales:** implantación de buenas prácticas operacionales en los restaurantes, instalación de sistemas de gestión energéticas, compra de energía renovable, etc.
- **Gestión de residuos:** todo el aceite de fritura usado en los restaurantes es recogido por gestores autorizados, que se destina en más del 95% a la producción de biodiesel y el resto a valorización energética. En cuanto a los envases, el 100% de los utilizados en los restaurantes son reciclables y el 87,8% provienen de fuentes renovables (papel o pasta de papel). El 100% de todas las fibras vírgenes provienen de fuentes legales y un 81% de éstas, de bosques certificados.

En cuanto a la gestión de residuos de envases, McDonald's España está adherida a Ecoembes, Sistema Integrado de Gestión (SIG) que facilita la recogida selectiva de los envases y su posterior clasificación y reciclado. Por otra parte, la compañía también está adherida a Ecotic, un Sistema Integrado de Gestión (SIG) para residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.





## McDONALD'S Y LOS NIÑOS



Las familias con niños con uno de los principales grupos de consumidores que acuden a McDonald's y para la compañía es una prioridad adaptarse a sus gustos y necesidades. Por este motivo, McDonald's es una compañía pionera en España en facilitar a los padres la composición y el valor nutricional de todos los productos incluidos en el menú Happy Meal. También, la compañía apoya y patrocina programas deportivos y fomenta la práctica de ejercicio físico entre los más pequeños de manera divertida.

*"McDonald's España fue pionera en el lanzamiento del Happy Meal Choice, que permite la composición del menú en base a una selección de opciones"*

### El menú infantil en McDonald's

El Happy Meal es un icono de la marca desde que en 1979 fue creado como un menú a la carta especialmente pensado para los niños. Este menú infantil cuenta con una gran variedad de productos que cubren todas sus necesidades y que permite a los más pequeños y a sus padres seleccionar entre sus diferentes opciones:

#### Los primeros

- Hamburguesa normal
- Hamburguesa con queso
- McNuggets de pollo
- Pizzamelt

#### Los complementos

- Patatas fritas
- Patatas Deluxe
- Happy Cherritos
- Happy Zanahorias

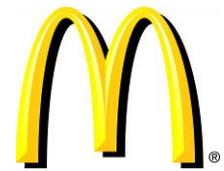
#### Los postres

- Actimel de Fresa
- Happy Piña
- Bolsa de Manzana con dip de nocilla
- Danonino Street

#### Las bebidas

- Refresco
- Zumo de manzana 100% fruta exprimida
- Agua mineral Aquarel de Nestlé





*"Happy, un divertido y travieso  
compañero de juegos en  
[www.happymeal.es](http://www.happymeal.es)"*

### Happy, un nuevo y divertido amigo de los niños

Happy es el nuevo amigo de pequeños y mayores. Este peculiar y entrañable personaje es la personalización del icono de la caja de Happy Meal y aporta un gran valor emocional a la marca. Travieso, divertido, incansable, optimista, de buen corazón, expresivo y abierto, estos son algunos de los valores positivos que definen a este personaje.

Happy está presente en la web [www.happymeal.es](http://www.happymeal.es) que ofrece contenidos lúdicos (con aplicaciones, juegos y vídeos) con un trasfondo educativo. Se trata de un site que se actualiza regularmente y que cuenta con diferentes secciones a través de las cuales los menores y sus padres podrán navegar fácilmente descubriendo divertidos y didácticos contenidos.

### Ronald McDonald



En 1963 hizo su primera aparición pública en Washington D.C. Hoy en día, Ronald McDonald es el segundo personaje infantil más conocido en los EEUU, después de Santa Claus. Ronald McDonald es un personaje divertido y con gran sensibilidad, que ha creado varios programas educativos para los niños cuyo objetivo es potenciar la imaginación de los más pequeños.

Ronald McDonald da además su nombre a las Casas Ronald McDonald. Estos hogares brindan a los padres de niños enfermos la oportunidad de estar con sus hijos en aquellos casos en que éstos deben recibir un tratamiento médico fuera de su residencia habitual.

En España, Ronald McDonald acude a numerosos eventos culturales y deportivos que se realizan en nuestro país y que cuentan con gran afluencia de asistentes.





## Fundación Infantil Ronald McDonald



*“La Ronald McDonald House Charities opera actualmente en 50 países, ha donado más de 450 millones en todo el mundo y ha ayudado a asociaciones sin ánimo de lucro dedicadas a la infancia”*

### Un compromiso con la sociedad- Mirar el perfil

En todos los países en los que está presente, **McDonald's mantiene un firme compromiso con las comunidades locales para asegurar una contribución positiva a las mismas.** Por eso, desde la compañía se alienta a los responsables de los restaurantes a descubrir lo que ocurre en su entorno e involucrarse con la comunidad en la que trabaja. Este compromiso adquiere diversas formas: **respaldo de patrocinios de eventos locales y participación como miembros de instituciones o asociaciones locales, con el objetivo de promover la actividad física entre la población joven.**

A nivel corporativo, la piedra angular de este compromiso McDonald's con la sociedad es la Fundación Infantil Ronald McDonald ([www.fundacionronald.org](http://www.fundacionronald.org)).

### Orígenes de la Ronald McDonald House Charities

Los orígenes de la Fundación Infantil Ronald McDonald se remontan al nacimiento de la fundación *Ronald McDonald House Charities*, una institución sin ánimo de lucro que trabaja en beneficio de la infancia.

En el año 1974, en Estados Unidos, a la hija del jugador profesional de fútbol americano Kim Hill le diagnosticaron leucemia. Hill y su mujer se encontraron de la noche a la mañana durmiendo en los hospitales y haciendo todo lo posible por evitar que su hija notara la tensión de la situación. Por ese motivo, se propusieron buscar un medio para solucionar este problema para familias que se encontraran en esa situación.

Para ello, Fred Hill, sus compañeros de equipo, los restaurantes McDonald's y algunos doctores, comenzaron a recaudar fondos para ayudar a aquellas familias que estuviesen en la misma situación. De esta iniciativa nace la primera “Casa Ronald McDonald” y posteriormente, en **1984 se creó la Fundación Ronald McDonald House Charities.**





## Fundación Infantil Ronald McDonald



*Casa Ronald McDonald  
de Barcelona*

En España, la Fundación Infantil Ronald McDonald fue creada en 1997 como una institución sin ánimo de lucro, con autonomía propia, cuyo objetivo es desarrollar iniciativas encaminadas a contribuir al bienestar social, y especialmente al de los niños y sus familias.

Este objetivo se materializa en la creación y mantenimiento de las **Casas Ronald McDonald**, como la que ya existe en **Barcelona desde el año 2002** en las inmediaciones del Hospital Vall d'Hebrón y la de **Málaga, inaugurada en febrero de 2012**, dentro del recinto del Hospital Materno-Infantil de la capital malagueña.

En ambos casos se trata de un hogar fuera del hogar para niños enfermos, principalmente de cáncer, y sus padres que, por su tratamiento médico, pasan largas temporadas lejos de sus domicilios. Pueden venir de cualquier parte de España y del extranjero, de forma totalmente gratuita y durante el tiempo que sea necesario para la recuperación del menor.

Igualmente, se está trabajando en la construcción de la **Casa Ronald McDonald de Valencia**, en las inmediaciones del Nuevo Hospital de La Fe, con una inversión de dos millones de euros por parte de la Fundación. En una parcela de 1.588 m<sup>2</sup>, donada por la Generalitat Valenciana, esta casa contará con 16 habitaciones.



*Casa Ronald McDonald  
de Málaga*

Cada Casa Ronald McDonald es una residencia con un ambiente agradable, con habitaciones individuales, cocina y una serie de servicios comunes, donde los niños tienen la oportunidad de sentirse "como en casa" y los padres pueden llevar a cabo una vida familiar lo más parecida a la normal. Cuentan, asimismo, con un equipo de gestión que garantiza el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, y con un equipo de voluntariado que realiza actividades de ocio y tiempo libre con los niños alojados en la Casa.

Desde la apertura de la primera Casa Ronald McDonald en Filadelfia (1976), 308 casas han sido edificadas en más de 30 países del mundo. En España, desde el año 2002, la Casa Ronald McDonald de Barcelona ha gestionado más de 2.000 ingresos por lo que más de 470 familias se han beneficiado de sus instalaciones de forma totalmente gratuita.





*“Los restaurantes  
McDonald’s aportan a la  
fundación el 0,1% de sus  
ventas diarias”*

## Fuentes de financiación

La Fundación Infantil Ronald McDonald, cuya gestión es absolutamente autónoma, se financia a través de múltiples vías, entre ellas donaciones de personas físicas y empresas. Sin embargo, es sin duda todo el Sistema McDonald’s su principal donante a través de sus clientes, proveedores y la aportación del 0,1% de las ventas diarias totales de todos los restaurantes.

Igualmente, con motivo del Día Mundial del Niño, los restaurantes de la cadena en España y Andorra celebran el **McHappy Day**. Ese día, todos los restaurantes utilizan su producto estrella, el Big Mac, como vía de recaudación a favor de la Fundación Infantil Ronald McDonald. En 2011, la compañía recaudó a través de esta iniciativa 419.000 euros.

