



## **McDONALD'S, CINCO DÉCADAS DE HISTORIA**

La historia de McDonald's se inició en 1948, cuando los hermanos Richard y Maurice McDonald abrieron en San Bernardino (California) su primer restaurante McDonald's. En esencia, se trataba del típico establecimiento en el que se hacían los pedidos desde el coche -"drive-in"- que ellos mismos habían desarrollado antes con éxito, pero algunos detalles lo hacían muy diferente al resto. Por ejemplo, su forma octogonal, con ventanas por doquier, permitía al público observar la cocina, y así comprobar la calidad de las instalaciones y la elaboración del producto. Además, a los niños les encantaba esta especie de mirador... y los padres de San Bernardino pudieron encontrar, por fin, un restaurante donde acudir con sus hijos. El menú, a base de hamburguesas, patatas fritas, batidos, refrescos y pastel, era además asequible: 15 centavos costaban sus hamburguesas en 1948, frente a los 30 que pedía la mayoría de los competidores. Numerosas innovaciones técnicas permitieron a los McDonald's lograr su objetivo: ofrecer un servicio rápido, con productos de calidad, y a muy bajo precio.

### **Ray A. Kroc, el fundador**

Mientras los hermanos McDonald veían prosperar su negocio, Ray A. Kroc trabajaba para sacar adelante su negocio como representante en exclusiva de la marca de batidoras "Prince Castle Multimixer". Kroc, nacido en Chicago con el comienzo del siglo e hijo de inmigrantes procedentes de Bohemia, se había iniciado en el comercio de las batidoras después de varios años como vendedor de vasos de papel y unos primeros y frustrados intentos por triunfar como pianista.

Durante la década de los 40 y primeros 50, Ray A. Kroc viajó por todo el país promocionando su mezcladora-batidora múltiple. En 1954, recibió un pedido de ocho batidoras de una cadena de restaurantes del sur de California que nunca había oído nombrar. Era el mayor pedido recibido jamás, por lo que decidió viajar hasta San Bernardino y conocer personalmente a sus nuevos clientes.



Lo que descubrió al llegar fue el peculiar restaurante "drive-in" octogonal de los hermanos McDonald, presidido por unos arcos dorados luminosos, y lleno de público que degustaba sus hamburguesas, patatas fritas y bebidas.

Kroc comprendió inmediatamente las posibilidades de expansión por Estados Unidos de un concepto de restaurante como el de los hermanos McDonald, y consiguió convencerlos para que le cedieran el derecho de comercializar la marca. Apenas un año más tarde -1955- Ray A. Kroc construía su primer restaurante, que llamó McDonald's, en Des Plaines (Illinois), con un éxito de público espectacular. Este éxito le animó a levantar nuevos establecimientos por todos los Estados del centro de los EEUU y en 1959, los cien restaurantes bajo licencia McDonald's alcanzaban ya unas ventas anuales de 50 millones de dólares.

En 1960, Kroc se dirigió de nuevo a los hermanos McDonald con un propósito: lograr que le vendieran la totalidad del negocio. Un año más tarde lo había conseguido, y el sistema de franquicias puesto en práctica por Ray Kroc para extender McDonald's recibió un impulso decisivo.

### **Expansión**

La década de los 60 representa el período de expansión de McDonald's por todo el territorio de los EEUU. El primer paso vino dado por la inclusión del servicio de mesas en el interior de los restaurantes, así como por la adopción de lo que son desde entonces los principios básicos de la compañía: Calidad, Servicio y Limpieza. La fundación de la Universidad de la Hamburguesa, en 1969, permitió extender la formación a directivos, franquiciados y empleados.

Un hito singular en la historia de McDonald's se produjo en 1968. 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 de las naciones (el "índice Big Mac").



## **Internacionalización**

Si la década de los 60 significó la expansión de McDonald's en los EEUU, las siguientes conocen el desarrollo internacional de la compañía. El primer restaurante abierto fuera de Estados Unidos fue el de Rickmond, Canadá, en 1967. Sin embargo, no sería hasta cuatro años después cuando la expansión internacional cobrase fuerza, con la apertura de restaurantes en seis nuevos países y en un sólo año (1971): Japón, Países Bajos, Alemania Federal, Panamá, Guam y Australia.

En Estados Unidos, fueron necesarios 16 años para que el primer restaurante McDonald's alcanzara una cifra de ventas anual de un millón de dólares. Actualmente, en cada nuevo país, el primer restaurante McDonald's supera esta cifra en apenas 12 meses. Por esta razón, el crecimiento de la participación de McDonald's Internacional en el negocio de la compañía ha sido espectacular. En 1985, representó el 20% de las ventas totales de McDonald's Corporation.

En 2003, la facturación de McDonald's Internacional ha sido más de 11.000 millones de dólares, lo que representa aproximadamente un 40% de las ventas totales de McDonald's Corporation, que se situaron en los 17.140 millones de dólares. En la actualidad, los planes de expansión de McDonald's en todo el mundo han llevado a la compañía a estar presente en 119 países del mundo.

En la actualidad, con sus más de 31.000 restaurantes en los cinco continentes, McDonald's es la compañía líder del sector de restauración de servicio rápido en todo el mundo.



## CRONOLOGÍA

- 1955 La corporación fundada por Ray Kroc abre el primer restaurante McDonald's el 15 de abril en Des Plaines, Illinois.
- 1957 Se establecen formalmente los principios en los que se asienta la imagen de McDonald's: Calidad, Servicio y Limpieza (CSL).
- 1961 Se inaugura la "Universidad de la Hamburguesa" en Elk Grove Village, Illinois, donde acudirán los empleados de todo el mundo para obtener la formación necesaria.
- 1965 McDonald's ofrece sus acciones al público a un precio de 22,50 dólares por acción.
- 1966 Ronald McDonald, el entrañable personaje "amigo de los niños", hace su primera aparición en televisión.
- 1967 McDonald's abre su primer restaurante internacional en Rickmond, Canadá.
- 1968 Un franquiciado de Pittsburg, Jim Delligatti, desarrolla la hamburguesa que se convertiría en el producto estrella de McDonald's: es el **BIG MAC**.
- 1970 McDonald's tiene restaurantes abiertos en todos los estados de los EEUU.
- 1971 Por primera vez en la historia se abren restaurantes en seis nuevos países en un año: Japón, Países Bajos, Alemania Federal, Panamá, Guam y Australia.



- 1976 Se abre la primera Casa Ronald McDonald (Ronald McDonald House) en Filadelfia, para ayudar a los niños con cáncer y a sus padres en el cuidado de éstos.
- 1978 Se abre el restaurante 5.000, en Japón.
- 1988 Se abre el restaurante 10.000, en Dale City, Virginia.
- 1990 En enero, McDonald's se establece en la entonces URSS, en la plaza Pushkin de Moscú.
- 1991 Primer restaurante McDonald's abierto en Indonesia.
- 1992 McDonald's llega a China: en Pekín se abre el restaurante McDonald's más grande del mundo, en la plaza de Tiannamen.
- 1993 Con la apertura en octubre del primer restaurante McDonald's en Israel, son ya 68 los países en los que está presente.
- 1994 McDonald's consigue su propio récord de aperturas fuera de los EE.UU.: Más de 700 nuevos restaurantes en 9 países diferentes. La facturación de McDonald's Internacional supera ya el 50% del total de la compañía.
- 1996 McDonald's está presente en 106 países de los cinco continentes y da trabajo a más de un millón de personas.
- 1999** McDonald's alcanza la cifra de 25.000 restaurantes en el mundo  
McDonald's se establece en San Marino, Georgia, Gibraltar, República Dominicana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, San Martín y Trinidad Tobago.
- 2000 McDonald's abre el primer restaurante del milenio en la Guayana Francesa.



- 2001 McDonald's está presente en 119 países con más de 31.000 restaurantes.
- 2002 Lanzamiento de "i'm lovin'it" revitaliza y rejuvenece la marca



## LA CORPORACIÓN McDONALD'S

- OPERACIONES:** McDonald's es la más importante organización mundial de restaurantes de servicio rápido, con más de 31.000 establecimientos abiertos en 119 países. Diariamente, McDonald's abre ocho nuevos restaurantes.
- RESULTADOS:** En 2003, McDonald's Corporation alcanzó un volumen de ventas de 17.000 millones de dólares
- CLIENTES:** Los restaurantes McDonald's de todo el mundo dan servicio a más de 47 millones de clientes diariamente.
- FRANQUICIA:** Más del 85% de los restaurantes McDonald's son propiedad de franquiciados independientes. McDonald's ha desarrollado su sistema de franquicia desde 1955.
- RONALD  
McDONALD:** Ronald McDonald es el símbolo de McDonald's y su más particular portavoz internacional ante los niños. Ronald McDonald habla más de 20 idiomas diferentes, y sus juegos y espectáculos tienen un sentido pedagógico. Actualmente, es el segundo personaje más popular entre los niños estadounidenses, por detrás de Santa Claus.



## **RONALD McDONALD**

### **CHILDREN**

#### **CHARITIES:**

Fundación creada en 1984 en memoria Ray Kroc, fundador de McDonald's. La fundación tiene como objetivo ayudar económicamente a asociaciones sin ánimo de lucro dedicadas a la infancia en todo el mundo.

## **CASAS RONALD**

### **McDONALD:**

Estas residencias han sido creadas, a partir de las aportaciones de la RMCC, para albergar a niños enfermos y a sus padres cuando, por causa del tratamiento médico, se ven obligados a pasar largas temporadas alejados de sus domicilios. Desde la apertura de la primera Casa Ronald McDonald en Filadelfia (1976), más de 220 casas han sido edificadas en 21 países del mundo.



## LOS PRINCIPIOS DEL ÉXITO DE McDONALD'S

McDonald's es la compañía líder mundial en el sector de restaurantes de servicio rápido. La razón de su éxito la explicaba su fundador, Ray A. Kroc, con una sola frase: *"Nos tomamos el negocio de la hamburguesa con mayor seriedad que otros"*.

**Principios** Con la apertura de su primer restaurante en Des Plaines, Illinois (1955), Ray A. Kroc estableció un nuevo concepto de negocio basado en ofrecer al cliente los más altos niveles de Calidad, Servicio y Limpieza, los principios básicos sobre los que se ha construido la compañía. Posteriormente, McDonald's añadió un cuarto principio - el Valor o Precio -. Además, Ray A. Kroc hizo de McDonald's un restaurante familiar, abierto a todos, y creó un nuevo concepto de la relación con los proveedores, que desde entonces se convirtieron en "socios" de la compañía: Sabía que el éxito de la empresa radicaba en colaborar estrechamente con cientos de pequeños empresarios, participando todos ellos de una filosofía común.

**Universidad** En 1961 se inauguró la "Universidad de la Hamburguesa", hoy establecida en Oak Brook, cerca de Chicago. Por sus aulas pasan anualmente más de 3.000 alumnos entre directivos de la compañía, franquiciados, gerentes de restaurantes y empleados de todo el mundo. La universidad cuenta con las técnicas y medios más sofisticados en el campo de la enseñanza, por lo que ha sido considerada por muchos expertos como uno de los centros de entrenamiento corporativo más avanzado del mundo.

**Formación** Gran parte del esfuerzo en materia de formación de McDonald's se dirige también hacia el personal de cada restaurante, mediante la organización constante de cursos de entrenamiento.



**Innovación** La innovación es otra de las claves del éxito de McDonald's: cada año, McDonald's Corporation invierte grandes sumas de dinero en la investigación de nuevos productos, en modificaciones de sus equipos de cocina o en la implantación de nuevos sistemas de producción.

**Empleo** Además de su preocupación por la formación, McDonald's tiene un especial interés por los jóvenes que trabajan en sus restaurantes, ofreciéndoles la oportunidad de compaginar su trabajo con sus estudios y potenciando la promoción interna. Muchos de los altos directivos de McDonald's en el mundo comenzaron su actividad en uno de los restaurantes.

**Integración** La integración en las localidades donde se ubican los restaurantes es una exigencia para McDonald's, que se concreta a través de su colaboración con acciones de carácter social, educativo y benéfico que se desarrollan localmente. Por ejemplo, los restaurantes McDonald's realizan un donativo de carácter benéfico en el momento de su apertura.



## McDONALD'S EN EL MUNDO

El cumplimiento de los principios de McDonald's -Calidad, Servicio, Limpieza y Valor- han hecho de esta cadena de restaurantes familiares la organización más importante del mundo en servicio rápido de comidas. En sus más de 31.000 restaurantes distribuidos por todo el mundo, McDonald's ofrece su servicio en 119 países a 47 millones de personas diariamente. Desde su fundación, McDonald's se ha ido extendiendo de un punto a otro de la tierra:

1955	Estados Unidos
1967	Canadá, Puerto Rico
1970	Islas Vírgenes, Costa Rica
1971	Guam, Japón, Países Bajos, Panamá, Alemania Federal, Australia
1972	Francia, El Salvador
1973	Suecia
1974	Inglaterra, Guatemala, Antillas Holandesas
1975	Hong Kong, Bahamas
1976	Nueva Zelanda, Suiza
1977	Irlanda, Austria
1978	Bélgica
1979	Brasil, Singapur
1981	España, Dinamarca, Filipinas
1982	Malasia, Noruega
1984	Taiwan, Andorra, Finlandia
1985	Tailandia, Luxemburgo, Bermudas, Venezuela, Italia, México
1986	Cuba, Turquía, Argentina, Aruba
1987	Macao, Escocia
1988	Serbia, Hungría, Corea del Sur
1990	Rusia, Chile
1991	Indonesia, Grecia, Portugal, Irlanda del Norte, Uruguay, Martinica
1992	República Checa, Polonia, China, Mónaco, Brunei, Guadalupe
1993	Marruecos, Islandia, Israel, Eslovenia, Arabia Saudí, Taipei
1994	Kuwait, Omán, Bulgaria, Bahrein, Letonia, Dubai, Nueva Caledonia, Egipto, Trinidad



- 1995 Colombia, Estonia, Honduras, Jamaica, Liechtenstein, Malta, Qatar, Rumania, Eslovaquia, San Martín, Sudáfrica, Jersey
- 1996 Croacia, Islas Fidji, Lituania, Jordania, Paraguay, India, República Dominicana, Bielorrusia, Tahití
- 1997 Ucrania, Chipre, Macedonia, Finlandia
- 1998 Moldavia, Líbano, Pakistán y Sri Lanka
- 1999 Georgia, San Marino, Gibraltar, República Dominicana, Honduras, Jamaica, Nicaragua, San Martín y Trinidad Tobago
- 2000 Guayana Francesa, Samoa Norteamericana



## **CALIDAD, SERVICIO, LIMPIEZA Y VALOR: LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE McDONALD'S**

En 1957, se establecen formalmente los principios básicos de CALIDAD, SERVICIO Y LIMPIEZA que caracterizan la forma de actuar de McDonald's en todo el mundo. En los últimos años, a estos tres principios se ha sumado el VALOR o PRECIO, que completa la filosofía de trabajo de la compañía. Todos estos principios se orientan a alcanzar el cien por cien de satisfacción del cliente que McDonald's exige.

### **- CALIDAD:**

La calidad de McDonald's se verifica diariamente a lo largo de todas las fases de la producción y selección de productos. La selección estricta de los ingredientes constituye el punto de partida que asegura la calidad de los productos McDonald's.

Los proveedores de McDonald's, grandes empresas nacionales o internacionales de reconocido prestigio, además de estar homologados por la UE, han aceptado las regulaciones de McDonald's en cuanto a los estrictos requisitos de calidad de los productos. Esta exigencia les lleva a inspeccionar, a su vez, a sus propios suministradores de materias primas. Asimismo, autorizan las inspecciones por sorpresa realizadas por personal de McDonald's.

Los productos que sirve McDonald's en sus restaurantes son siempre de primera calidad, y están sometidos a constantes controles en su origen, en las plantas de producción y en los mismos restaurantes. Por ejemplo, los restaurantes europeos de McDonald's sólo emplean carne producida en la UE, que controlan regularmente veterinarios e inspectores de instituciones públicas sanitarias. En el proceso de convertir la carne en hamburguesas, se realizan 50 pruebas de control de calidad a cada lote de carne, controles que en ocasiones superan los niveles exigidos por la normativa europea. Un laboratorio independiente, siempre por



sorpresa, toma muestras de los productos en los restaurantes con el fin de controlar el cumplimiento real de las exigencias de calidad de McDonald's

Además, los clientes de McDonald's tienen a su disposición en cada restaurante folletos y paneles de información nutricional, con detalle de los componentes y valores nutricionales de todos los productos. En España, existen menús en Braille para invidentes y folletos especial para diabéticos y celíacos.

#### **- SERVICIO:**

En McDonald's, el cliente siempre es lo más importante. El objetivo es conseguir, en todo momento, el 100% de satisfacción del cliente. La rapidez en el servicio, el trato amable y personal y la constante adaptación a los gustos del cliente (puede elegir los ingredientes de su "sándwich" favorito) son los medios para conseguirlo. Con este fin, McDonald's desarrolla constantes programas de formación para el personal de los restaurantes y analiza periódicamente las necesidades y deseos de quienes visitan sus establecimientos -mediante sistemas de control de opinión- para mejor adaptarse a lo que los clientes demandan y esperan de McDonald's.

#### **- LIMPIEZA:**

La atención a la limpieza y la higiene es permanente en McDonald's. Las instalaciones son vigiladas constantemente con el fin de que ofrezcan la mayor limpieza. Todas las noches, con el restaurante ya cerrado, se desmontan y limpian las piezas de los elementos principales de la cocina.

Pero, además, los restaurantes McDonald's prestan especial atención a la limpieza de los alrededores del establecimiento, así como a los desperdicios generados, que son separados -materia orgánica y otros- para su posterior tratamiento. Desde 1990, todos los envases de comida y bebida de los restaurantes de la UE no contienen CFC's. Constantemente se estudian las innovaciones en materia medioambiental que desarrollan las industrias de envasado para adaptar éstas a nuestro trabajo.



**-VALOR:**

McDonald's ofrece a sus clientes una comida nutritiva y saludable, servida con rapidez en un ambiente agradable, al mejor precio. Estos tres elementos combinados definen el concepto de VALOR de McDonald's.



## COMPROMISO CON LA CALIDAD

La calidad y la seguridad alimentaria están presentes en cualquier faceta de las operaciones de McDonald's, y son prioridades absolutas, para lograr la confianza de sus clientes y conseguir el cien por cien de su satisfacción.

En primer lugar, la selección rigurosa de las materias primas, los métodos de producción y los severos controles internos y externos permiten a McDonald's ofrecer productos de primera calidad en pro de una alimentación equilibrada y saludable.

La selección estricta de los ingredientes constituye el punto de partida que asegura la calidad de los productos McDonald's, por lo que McDonald's exige a sus proveedores una cuidada selección de las materias primas.

McDonald's establece rigurosos controles de calidad y seguridad alimentaria, lo que asegura la más alta calidad de sus hamburguesas. Para la elaboración de nuestras hamburguesas:

- ✓ Utilizamos carne 100% de vacuno
- ✓ Utilizamos única y exclusivamente piezas enteras de músculo; concretamente, cuartos delanteros y faldas de alta calidad.
- ✓ Nunca se utilizan ni recortes, ni despojos, ni vísceras, etc.
- ✓ Tampoco ningún material de riesgo (médula espinal, amígdalas, bazo...)
- ✓ Las piezas de vacuno que se utilizan para la elaboración de nuestras hamburguesas son deshuesadas a mano, lo que imposibilita la presencia de material de riesgo.
- ✓ La materia prima para la elaboración de nuestras hamburguesas procede de mataderos y salas de despiece que cumplen con la normativa de la UE y española.

Asimismo dispone de un sistema de trazabilidad que permite conocer la procedencia de la materia prima. Además, los mataderos y salas de despiece que



suministran al proveedor que elabora nuestras hamburguesas, Esca Foodsolutions, y éste mismo, son auditados por un organismo independiente (EFSIS), acreditado por la norma EN 45004.

Todos los proveedores de McDonald's son compañías independientes que han aceptado las exigencias de McDonald's en cuanto a los estrictos controles de calidad de los productos. Estas exigencias les llevan a inspeccionar, a su vez, a sus propios suministradores de materias primas.

Antes de distribuir las hamburguesas a los restaurantes, se realizan múltiples pruebas de control de calidad a cada lote de vacuno, controles que, en ocasiones, superan los niveles exigidos por la normativa europea. Tras su elaboración, las hamburguesas se ultracongelan y son transportadas en camiones congeladores, con lo que la cadena del frío no se interrumpe, manteniendo así todas sus características, tanto nutritivas como organolépticas.

De esta manera, McDonald's asegura que todos los productos que se sirven en la totalidad de sus restaurantes de cualquier parte del mundo tengan las mismas garantías de higiene y salubridad, ya que han sido sometidos a constantes controles en su origen, en las plantas de producción y en los mismos restaurantes.

Para asegurar la calidad del producto final, el personal de los restaurantes McDonald's recibe una formación permanente que abarca los procedimientos de cocinado y elaboración de nuestros productos en pro de la máxima calidad.

Por otro lado, tanto los proveedores como los restaurantes McDonald's de España tienen implantado un sistema de autocontrol de la calidad (sistema APPCC: Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), que permite hacer un seguimiento exhaustivo de toda la cadena alimentaria, desde la recepción de la materia prima hasta su llegada al consumidor.



Siguiendo esta línea, McDonald's suscribió a mediados de 1997 con el Ayuntamiento de Madrid un convenio de colaboración en materia de calidad e higiene de los alimentos. En virtud de este convenio, técnicos municipales, en colaboración con McDonald's, elaboraron una "Guía de Prácticas Correctas de Higiene para el sector de restauración de servicio rápido". Esta Guía destaca el compromiso que deben asumir todas las empresas en la formación de su personal, así como las exigencias en el cumplimiento de las Prácticas Correctas de Higiene para garantizar la seguridad de los alimentos.



## McDONALD'S Y EL MEDIO AMBIENTE

Desde los comienzos de su historia, hace ya más de 40 años, McDonald's ha mantenido una política de preocupación por el medio ambiente y ha empleado siempre las técnicas más avanzadas para que todas sus actividades ayuden a la conservación del entorno.

McDonald's sigue el método que recomienda la mayoría de los expertos para controlar gran parte de los desperdicios sólidos: la fórmula de las tres "R", es decir, "Reducir, Reciclar, Reutilizar".

La preocupación de McDonald's por el medio ambiente le lleva a ser socio -en representación de todos los restaurantes- de **Ecoembes**, Sistema Integrado de Gestión (SIG), de acuerdo con la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases, transposición a nuestro país de la Directiva Europea 94/62/CE.

Con la adhesión a Ecoembes, McDonald's garantiza la recogida periódica y selectiva de los envases y su posterior clasificación y reciclado. Todos los proveedores de McDonald's imprimen en sus artículos el logo "**Punto Verde**", el símbolo que identifica la tasa/impuesto que Ecoembes cobra a todos sus socios para poder financiar la recogida selectiva de los residuos de envases.

En los últimos dos años, McDonald's España ha incrementado entre el 50 y el 60 por ciento el uso de material reciclado. Siguiendo esta política, en la actualidad:

- Las cajas de Happy Meal, patatas fritas, pastel de manzana y McNuggets de pollo contienen un 72% de papel reciclado.
- Los manteles de las bandejas y las servilletas son de papel reciclado post-industrial.
- Las bolsas "para llevar" están hechas de papel reciclado sin cloro.



- Se ha conseguido una reducción de más de un 37 por ciento de fibras vírgenes en vasos y envoltorios para hamburguesas, gracias a la utilización de papel ecológico.

Con la aplicación de estas y otras medidas, McDonald's ha conseguido reducir en España un 18 por ciento los residuos reciclados generados por cada restaurante y, en total, la compañía ha conseguido ahorrar entre 300 y 320 toneladas de basura al año.

Además, McDonald's es la primera compañía del mundo en el sector de restauración de servicio rápido que exigió a sus proveedores de envases de poliestireno que dejaran de usar los CFCs (clorofluoro carbonados) en su fabricación. De esta manera, los envases de comida y bebida de los restaurantes McDonald's no contienen CFCs, que dañan la capa de ozono.

McDonald's es consciente de su responsabilidad con la sociedad. Se preocupa por las personas y comunidades a las que sirve y asume su compromiso con el entorno, cooperando en campañas de concienciación con el medio ambiente. Cada restaurante McDonald's participa activamente en el mantenimiento de un medio ambiente limpio, organizando patrullas para la recogida de envases para mantener el entorno limpio de envases y otros residuos. Además, nuestro proveedor exclusivo de hamburguesas y pollo, ESCA Foodsolutions, que ya cuenta con el certificado de calidad ISO 9002, ha obtenido la Certificación Medioambiental ISO 14001.

En muchas comunidades locales, McDonald's colabora activamente con las autoridades y con asociaciones para definir, de acuerdo con las facilidades y prácticas locales, la más apropiada gestión de residuos.

McDonald's España ha editado un folleto con consejos prácticos para ayudar a paliar los efectos de la sequía. Además, la compañía participa en actividades para la limpieza de parques, en iniciativas educativas para niños, y en campañas locales para estimular la conciencia medioambiental.



## **McDONALD'S Y LOS NIÑOS**

### **¿Quién es Ronald McDonald?**

Ronald McDonald es el interlocutor de McDonald's con los niños. En 1963 hizo su primera aparición pública en Washington D.C. Posteriormente, en 1967, McDonald's Corporation lo convirtió en su representante oficial ante los niños. 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. Estas instituciones 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 que les obliga a permanecer alejados de sus domicilios. La primera Casa Ronald McDonald se fundó en 1976 en Filadelfia, y desde entonces se han multiplicado por el mundo hasta alcanzar más de 200 en casi 20 países. En Europa existen ya 33 de estas residencias en funcionamiento situadas en Francia (2), Países Bajos (9), Gran Bretaña (5), Alemania (10), Austria (3), Suecia (2), Suiza (1) y Hungría (1)

### **Ronald McDonald para el mundo entero**

Desde 1969, año en que Ronald McDonald inició sus actuaciones internacionales, este simpático personaje ha aprendido a entenderse con los niños del mundo entero: en japonés, alemán, francés, sueco, danés, español, italiano, chino...

En algunos países como Japón en los que la "r" es difícil de pronunciar, le llaman Donald McDonald. En Hong Kong, donde las relaciones familiares tienen un gran valor social, se le conoce como McDonlo Suksuk o Tío McDonald. En España, Ronald McDonald visita frecuentemente hospitales, orfanatos y residencias infantiles para llevar la alegría a los niños que más lo necesitan.