

ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

Con operaciones en más de 40 países, un presupuesto de publicidad que ninguna otra marca iguala y más puntos de venta que cualquier otro comerciante, Mcdonald's es tal vez el nombre comercial más conocido del mundo.

Sin embargo son muy pocos los que conocen la verdadera historia de su éxito fenomenal, su organización extraordinaria y sus muchos productos e innovaciones de servicio.

A Mcdonald's no lo maneja ni un hombre solo, ni un comité ejecutivo. Ni siquiera es una sola compañía, sino más bien una federación de centenares de empresarios independientes, concesionarios, proveedores y gerentes unidos por una compleja red de sociedades y creatividad. Esos empresarios son Mcdonald's y su historia es un caso digno de estudio como ejemplo de un sistema moderno que florece con una magnitud sin precedentes. Ray Kroc es el nombre del fundador de la cadena de restaurantes más grande del mundo. Él ideó la posibilidad de servir excelente comida en forma rápida a muchas personas a través del territorio estadounidense, de hecho, creó la industria del servicio rápido.

Siempre se ha creído que Mcdonald's fue obra exclusiva de Ray Kroc, la verdad es que Kroc no inventó las comidas rápidas, ni fue quien descubrió a los hermanos Mcdonald's (que fueron los inventores). Tampoco era un genio de los nuevos productos y de la publicidad. Pocos comprenden su verdadero talento: Su habilidad para motivar a cientos de empresarios y aprovechar su gran poder, imponiéndoles rígidas normas de calidad, servicio y aseo a sus concesionarios y proveedores, revolucionó la industria del servicio de comidas en Estados Unidos. Pero también dándoles a los concesionarios mucha libertad de mercadeo, conservó la vitalidad de Mcdonald's y al mismo tiempo creó un modelo de concesión que hoy imitan muchas otras cadenas.

México se convirtió en el país número 37 en que opera Mcdonald's con franquicias en Jalisco, Baja California, Distrito Federal, Nuevo León y en Sonora desde el 17 de Diciembre de 1993, fecha en que abrió sus puertas en Hermosillo con un total de 180 empleados. Para 1996 contaba ya con 3 sucursales más en esta ciudad y recientemente una en Guaymas, Sonora.

En Hermosillo el concesionario es el Lic. José Antonio Bravo Ortiz y aquí, al igual que en el resto del país, es manejado por gerentes mexicanos.

Visión

Ser el mejor restaurante de servicio rápido del mundo, satisfaciendo consistentemente a nuestros clientes a través de una calidad, servicio, limpieza y valor sobresalientes. Soportando esta visión están 4 estrategias globales:

- Desarrollar a nuestro personal a todos los niveles de la organización, comenzando en nuestros restaurantes.
- Adoptar innovaciones en nuestro menú, así como técnicas de mercadeo, operaciones y tecnología.
- Expandir nuestro pensamiento global compartiendo mejores prácticas alrededor del mundo.
- Larga permanencia, reinventando la categoría en la cual competimos y desarrollar otros negocios y oportunidades de crecimiento.

Misión

Ser una cadena de restaurantes de comida rápida con la mejor calidad, servicio y limpieza al más bajo precio. Buscando siempre la satisfacción total del cliente, para así lograr ser el número uno en su preferencia. Al mismo tiempo apoyar a la comunidad devolviéndoles parte de lo que nos ha dado.

Estructura Organizacional

McDonald's cuenta con una organización funcional descendente. La promoción a niveles superiores se hace mediante capacitación en el país y en el extranjero.

El siguiente organigrama muestra la estructura directiva organizacional de la franquicia Hermosillo:

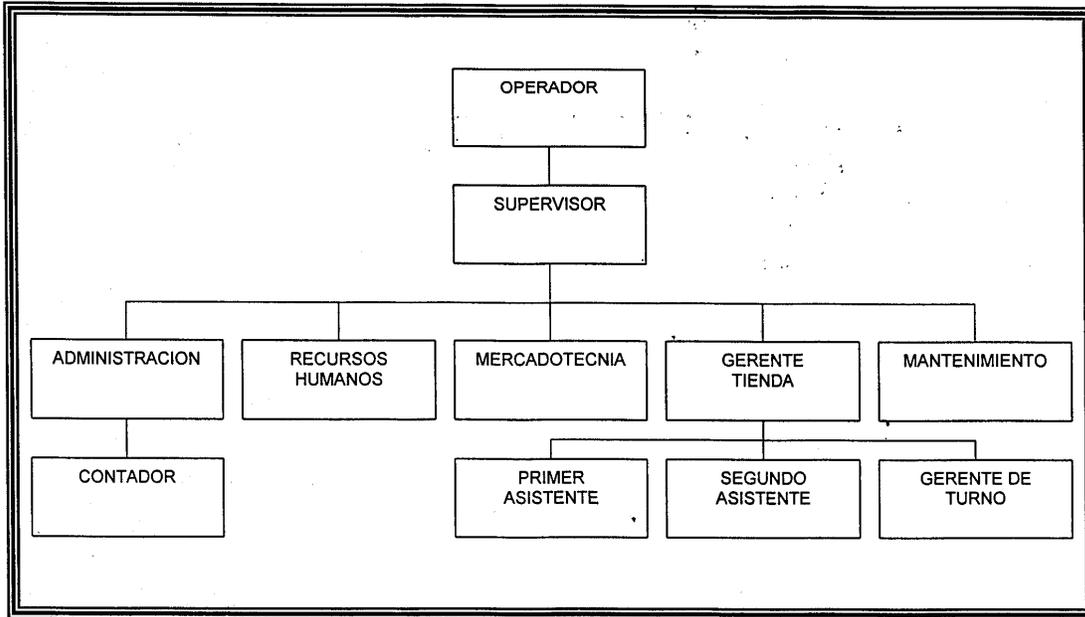


Figura No.1: Organigrama de McDonald's

Descripción de Funciones

A continuación se describen las funciones de cada uno de los puestos anteriormente mencionados. Cabe destacar que en el caso de puestos operativos, tales como Gerente de tienda, Asistentes y Gerentes de Turno (Swing), se resaltan aquellas responsabilidades que son indispensables para lograr los objetivos de calidad, servicio y limpieza del restaurante.

PROPIETARIO	Es el dueño de la Franquicia y es quien establece los objetivos y evalúa resultados.
SUPERVISOR	Su función es dar seguimiento a las actividades generales de mercadotecnia, recursos humanos, administración y mantenimiento. Apoya en el desarrollo de planes de acción para alcanzar los objetivos del restaurante, evalúa las actividades gerenciales a través de revisiones periódicas.
GERENTE ADMINISTRATIVO	Se encarga de evaluar los estados financieros a fin de proporcionar información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Desarrolla planes estratégicos para coordinar y dirigir los esfuerzos hacia las metas y objetivos fijados.
GERENTE RECURSOS HUMANOS	Recaba y realiza la nómina general de todos los restaurantes, realiza programas de inducción y orientación de personal nuevo, apoya en la realización de cursos de capacitación, presta servicios al personal como uniformes, servicio médico, etc.
GERENTE DE MERCADOTECNIA	Se encarga de dar seguimiento a nivel local de la publicidad nacional, supervisando la vigencia de promociones y decoración de los restaurantes, también desarrolla planes de mercadotecnia local.

GERENTE DE MANTENIMIENTO	Coordina al equipo de mantenimiento para realizar éste de acuerdo al plan elaborado conforme a los estándares y necesidades de cada restaurante; vigila y controla las actividades de mantenimiento.
GERENTE DE TIENDA	El Gerente de tienda o de restaurante es el encargado de asegurar el nivel general de satisfacción del cliente, cumplir con las leyes laborales que se apliquen, supervisar el entrenamiento, evaluaciones de desempeño, reclutar y retener personal adecuado, completar los horarios de gerentes, conducir reuniones de equipo, asegurar la verificación de los depósitos, definir el área de comercio, asegurar que se sigan todos los procedimientos de calidad, servicio y limpieza.
PRIMER ASISTENTE	Entre sus funciones están las de evaluación de los resultados de objetivos a corto plazo del restaurante, obtener retroalimentación del cliente sobre el servicio, dirigir el entrenamiento de los empleados, mantener los archivos del personal, preparar y conducir las revisiones de desempeño del Gerente de Turno, ejecutar actividades para aumentar las ventas, etc.
SEGUNDO ASISTENTE	Entrevistar y seleccionar empleados y ayudar a entrenar a Gerentes de turno, completar inventarios semanales y los informes estadísticos, registrar y aprobar las facturas para pago, ajustar las tablas de nivel del panel de abastecimiento de producto terminado (bin).
GERENTE DE TURNO	Se encarga de los turnos de apertura y cierre, bajo supervisión.