

Dar el siguiente paso para convertirte en un franquiciado de McDonald's

# Invierte en Ti

**También en  
este contenido:**

Conocimientos  
para todo lo  
que necesitas

Cronología:  
Un legado de  
innovación

**Cómo nuestro programa de  
capacitación te prepara para el éxito**



# Contenido

3

## Dejar tu huella comienza con una capacitación de clase mundial

Aprende a construir un negocio y tu legado



4

## Diálogo: Donde se encuentran los líderes

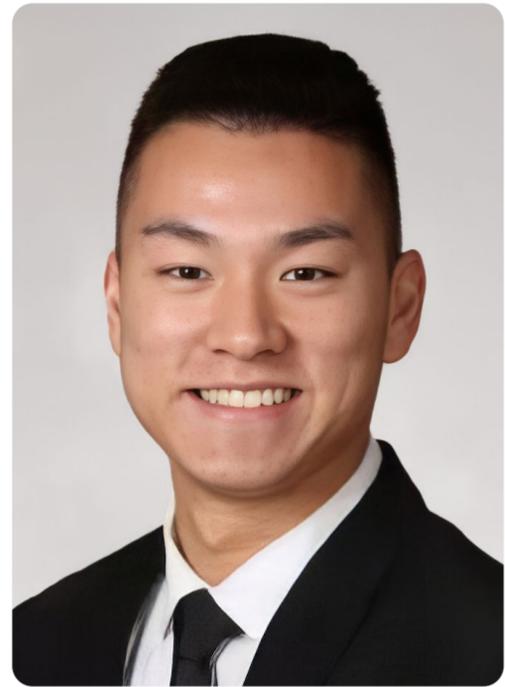
Desarrolla tu red con McDonald's



6

## El mentor detrás del mostrador

Dominar la excelencia puede ayudarte a dejar tu huella



7

## El camino hacia la resiliencia: Cómo McDonald's se mantuvo fuerte durante la pandemia

Los tiempos inciertos pueden ser una oportunidad para quienes están preparados



8

## Currículum de vanguardia

Cronología: Un legado de innovación



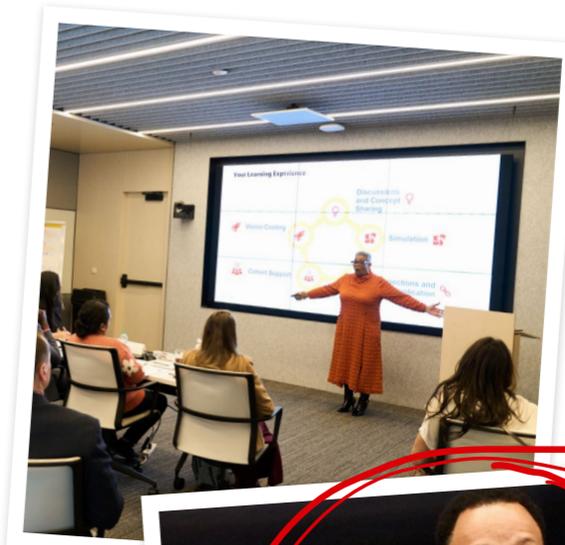
10

## Una semana en la vida

Descubre cómo adaptamos la capacitación para que funcione para ti



# Dejar tu huella comienza con una capacitación de clase mundial



**“Fue difícil, pero no cambiaría nada.”**



Convertirte en un franquiciado de McDonald's no se trata solo de administrar un restaurante. Se trata de ser el director general de una empresa resiliente y de alto rendimiento en una de las industrias más exigentes.

A diferencia de otros modelos de franquicia, McDonald's no te entrega un manual y espera que lo descifres. Nuestro programa de capacitación te sumerge en todos los aspectos de las operaciones y la gestión empresarial.

Las personas que completan nuestro programa de capacitación no solo aprenden a operar un restaurante McDonald's, desarrollan sus habilidades de liderazgo, perfeccionan su visión financiera y cultivan el pensamiento estratégico necesario para ayudar a construir una empresa exitosa. La intensidad del programa separa a McDonald's de la competencia, donde la formación suele ser mínima y carece de la profundidad operativa necesaria para conferir resiliencia.

La flexibilidad es parte del programa, lo que permite que los candidatos, ya sean propietarios de negocios por primera vez o empresarios experimentados, puedan capacitarse mientras equilibran otras responsabilidades. Pero no hay que confundirse: el programa exige compromiso. Las horas pueden ser largas y los cursos exigentes.

Sin embargo, una y otra vez, escuchamos a los nuevos franquiciados decir lo mismo: “Fue difícil, pero no cambiaría nada”. Porque cuando seas dueño de tu primer McDonald's, te darás cuenta de que no solo estarás dirigiendo un restaurante, sino que estarás construyendo un legado y dejando tu huella.

---

## Diálogo

---

# Donde se encuentran los líderes



El programa Éxito de la Inversión y Ejecución en Restaurantes (RISE, por sus siglas en inglés) es una parte importante del programa de capacitación de McDonald's. Es donde los aspirantes a franquiciados obtienen información valiosa sobre cómo evaluar las oportunidades de negocio y dar el último gran paso antes de convertirse en propietario/operador. También es un momento en el que los aspirantes se conocen y forjan las relaciones que les ayudarán en sus nuevas carreras.

En esta conversación, **Donte Cleaves** y **Lauren Mitchell**, Propietarios/Operadores en Atlanta, reflexionan sobre cómo RISE despertó no solo una fuerte amistad, sino una sociedad profesional que sigue creciendo. Su historia muestra cómo la capacitación de McDonald's te conecta con personas que estarán a tu lado cuando más lo necesites.

**Lauren:** Es curioso pensar cómo todo empezó en RISE. Apenas nos conocíamos, y ahora... hablamos casi todos los días.

**Donte:** Es increíble. Desde esa primera conversación, supe que serías alguien con quien podía construir algo. Y ahora estamos aquí, compartiendo victorias, resolviendo problemas, apoyándonos unos a otros. Estoy muy contento de que te hayas mudado a Atlanta.

**Lauren:** Tú ayudaste a que eso pasara, presentándome a la oficina regional. Dirigir restaurantes no es ningún chiste. Siempre hay algo que atender. Pero tener a alguien que realmente te entienda hace toda la diferencia.



Lauren afuera de la Universidad de Hamburger

**Donte:** Es más que un simple apoyo empresarial. Es la confianza. Si te llamo, me contestas. Si estás lidiando con algo, yo quiero ayudarte. Ese tipo de conexión es importante.

**Lauren:** Y ya no somos solo nosotros. Nuestras familias ahora se conocen. Esa parte significa mucho para mí. Es comunidad, no es solo colaboración.

**Donte:** Exactamente. Hemos construido algo sólido. Nos empujamos unos a otros, compartimos lo que está funcionando, nos comunicamos. No hay competencia. Solo alineamiento.

**Lauren:** Ese es el tipo de energía que la gente no siempre ve tras bastidores. Pero es una de las grandes razones por la que las cosas funcionan como funcionan.

**Donte:** Los manuales de operaciones son geniales. Pero tener a alguien a quien puedas escribirle en el momento... eso es lo que te mantiene en pie.



Donte en RISE



# El mentor detrás del mostrador

## Nombre y cargo

Ivan Ip, Socio Comercial de Franquicias

## ¿Cuál es su área de especialización?

Me enfoco en construir relaciones y análisis de datos. Me apoyo en mi curiosidad para seguir aprendiendo sobre los procedimientos y los desafíos comerciales de McDonald's que vienen y que son una parte inevitable del negocio.

## ¿Cuánto tiempo llevas formando parte de la 'McFamilia'?

He estado con McDonald's durante casi cuatro años. En ese tiempo, lideré la creación del Taller de Embajadores Digitales, que ahora es un programa nacional destinado a capacitar a los empleados para que la experiencia digital sea fácil para los clientes.

## ¿Cuál es tu parte favorita del proceso de entrenamiento?

Lo que más me gusta del proceso es la Shift Verification que realizamos desde la oficina regional. Es una sesión de 3 a 4 horas donde el candidato lidera un turno y simula una visita de estándares de marca. Me da la oportunidad de hacer preguntas y ver qué tan bien han absorbido los elementos más importantes de la capacitación. Realmente puedes ver como van comprendiendo a medida que conectan los puntos y se dan cuenta de por qué es importante el tiempo en cada estación.

## ¿Cuál es una historia de éxito memorable?

El primer postulante registrado al que ayudé a través del programa se ha quedado en mi memoria. Era nuevo en McDonald's, pero estaba decidido a aprender todo lo que pudiera lo más rápido posible. Era muy dedicado y entusiasta, Tuve que desacelerarlo un poco para asegurarme de que no se perdiera los pequeños detalles. También hacía preguntas geniales, así que sabía que tenía lo que se necesita para dirigir grandes restaurantes. ¡Nunca olvidaré la llamada telefónica que compartimos cuando recibió su correo electrónico de aprobación!

## ¿Cuál es tu comida favorita del menú?

McDouble; sin queso, sin salsa de tomate, sin mostaza, pero con lechuga y salsa mac ¡Con un cono bañado en chocolate, por favor!

## ¿Qué es lo que te gustaría que todos los franquiciados supieran antes de empezar?

Para ser un exitoso franquiciado de McDonald's, debes dirigir excelentes restaurantes, participar en las operaciones diarias y reinvertir con frecuencia tanto en tus restaurantes como en tu gente!

# El camino hacia la resiliencia: Cómo McDonald's se mantuvo fuerte durante la pandemia

Cuando la pandemia trastocó la normalidad en la primavera de 2020, John Carnagio, quién es propietario y operador de 12 restaurantes McDonald's en el área de Chicago, hizo lo que muchos dueños de negocios hicieron: se detuvo a considerar el impacto en sus cientos de empleados. Pero a diferencia de muchos dueños de negocios, no tuvo que enfrentarse solo a la incertidumbre.

**“Desde el principio, la salud y la seguridad de nuestro equipo fueron lo primero”, recordó Carnagio. “Y la forma en que nos unimos como sistema realmente marcó la diferencia.”**

En un momento definido por la disrupción, la amplia red de McDonald's se convirtió en un poderoso sistema de apoyo. La comunicación era constante, transparente y centrada en la acción. Carnagio y sus colegas compartieron las mejores prácticas. Los socios corporativos trabajaron para asegurarse de que todos en los restaurantes tuvieran lo que necesitaban. Una cadena de suministro robusta significaba que McDonald's tenía suministros cuando otros restaurantes luchaban por mantener los menús iguales.

La profundidad y amplitud de la organización global de McDonald's dio sus frutos. Mientras que otras empresas se enfrentaron a graves

interrupciones, los franquiciados como Carnagio podían aprovechar el poder de una empresa global bien coordinada para mantener a los empleados seguros y a los clientes satisfechos.

Para el cuarto trimestre de 2020, McDonald's informó que había recuperado un 99% de las ventas globales en las mismas tiendas de 2019.<sup>1</sup> Otros negocios de restaurantes no se recuperaron tan rápido.

“Lo llamamos el banquillo de tres patas”, reflexiona Carnagio. Nuestros proveedores, los franquiciados y la propia empresa trabajando todos juntos. “En una mirada retrospectiva a la pandemia, el banquillo de tres patas nos permitió tener el ambiente de trabajo más seguro para nuestros empleados y brindar un servicio necesario a las comunidades en las que trabajamos.”

La pandemia fue una prueba de estrés, pero también se convirtió en una demostración de concepto. Lo que sostiene la escala de McDonald's son las relaciones sólidas y los valores compartidos que permiten a la empresa enfrentar los desafíos y mantenerse resiliente en tiempos turbulentos.



En la foto:  
**John Carnagio**  
Lombard, IL

# Curriculum de vanguardia

Una cronología visual que muestra la evolución de la innovación en McDonald's a lo largo de las décadas.

**1963**

El laboratorio de I+D de McDonald's desarrolla la "computadora de papas", un sensor eléctrico que detecta cuándo la grasa alcanza la temperatura ideal para papas fritas perfectas.



**1975**

Los miembros del equipo pasan de recibir órdenes en papel y libretas a usar el Transactron, un sistema de contador electrónico.

**1975**

Se abre el primer Drive Thru en Sierra Vista, AZ, requiriendo tecnología de comunicación de última generación.



Del Drive Thru a la tecnología QSR más avanzada, que ofrece información operativa al instante. Descubre cómo McDonald's apuesta por el poder de la tecnología en los negocios.

1987

Se añaden los tableros de menú en tándem; ahora dos clientes pueden hacer pedidos al mismo tiempo, lo que aumenta la capacidad e impulsa las ventas.



1998

El sistema de video de la cocina (KVS, por sus siglas en inglés) permite preparar los alimentos con un proceso de producción "a tiempo". Por primera vez, el KVS transmite los pedidos de las cajas registradoras directamente a la cocina.



2015

Introducción de quioscos de autoservicio.



2014

McDonald's es el primero de la industria de restaurantes de servicio rápido en aceptar Apple Pay en el Drive Thru.



2024

El sistema de computación "edge computing" se lleva a restaurantes piloto para ofrecer a los operadores una visión en tiempo real de las operaciones.

### Innovación bajo los Arcos Dorados

¿Qué es lo primero que te viene a la mente cuando piensas en McDonald's? Apuesto a que no es la tecnología de punta. Probablemente pensaste en papas fritas, no en firewalls. McNuggets, no en el aprendizaje automático.

Como miembro del consejo de tecnología de McDonald's, he tenido un asiento de primera fila en algo de lo que mucha gente no se da cuenta sobre McDonald's: somos los líderes tecnológicos de la industria de restaurantes de servicio rápido.

Estos son solo algunos ejemplos:

Con más de 175 millones de usuarios en más de 60 mercados, McDonald's dirige uno de los programas de lealtad más grandes del mundo. Se trata de una gestión de datos a escala en todos los puntos de contacto con el cliente y de mejorar las experiencias en la aplicación y en la tienda.

Tras bastidores, hemos realizado la transición de la infraestructura clave a una base de datos en la nube sin servidor y replicada globalmente, lo que ha reducido nuestros costos de cómputo de base de datos en un 50% al tiempo que aumentamos la consistencia y la resiliencia en toda nuestra

presencia global. Para una marca de más de 100 países, eso es un punto de inflexión.

En el terreno, nuevos formatos como McDonald's Go y líneas de órdenes por adelantado (Order Ahead Lanes) con sistemas transportadores, estamos reinventando por completo lo que significa "servicio rápido" y estamos estableciendo el estándar para la ingeniería de un servicio al cliente increíble con la ayuda de la tecnología.

De cara al futuro, estamos experimentando con pedidos de voz potenciados por la inteligencia artificial y la automatización con asistencia robótica.

Pero esto es lo que más me inspira. La tecnología que utilizamos tiene un solo objetivo común: está diseñada para empoderar a nuestros equipos de restaurantes, simplificar las operaciones y crear mejores experiencias para cada cliente - ya sea que entre caminando, pase por el Drive Thru o haga su pedido desde la app.

Combinar mi interés por la tecnología con mi pasión por dirigir grandes restaurantes es una de las razones por las que estoy agradecido de formar parte de la familia McDonald's.



Nathan Carter, es un franquiciado del sur de California perteneciente a la segunda generación, y está en el consejo de tecnología de McDonald's.



# Una semana en la vida:

Deja tu huella y haz que la capacitación funcione para ti

Desde la experiencia práctica en restaurantes hasta los cursos en línea que puedes completar a tu propio ritmo, la capacitación previa a convertirte en franquiciado de McDonald's es fundamental. Muchas de las personas que pasan por nuestro programa están balanceando a la familia y el trabajo mientras completan su formación. Lauren Mitchell comparte cómo lo logró y la recompensa al final.

## ¿Cómo encontraste el equilibrio entre la capacitación de franquicias, el trabajo y la vida familiar?

Encontrar el equilibrio definitivamente fue un desafío, pero se redujo a priorizar y planificar. Traté el entrenamiento como un "esprint" o aceleración temporal. El trabajo fue intenso, pero sabía que no sería para siempre y que ciertamente

valdría la pena la recompensa. Me comuniqué claramente con mi familia para que supieran qué esperar y cuándo estaría al límite. El programar horarios específicos para la capacitación, el trabajo y la familia me ayudó a mantenerme con los pies en la tierra y enfocada.

## ¿Cuál fue el mayor desafío al que te enfrentaste durante la capacitación y cómo lo superaste?

Tuve a mi segundo hijo mientras estaba en la capacitación, y fue un momento increíblemente exigente, tanto física como emocionalmente. Estaba agotada, y la cantidad de información que tenía que aprender me sobrepasaba. Al principio, le di

prioridad a identificar los recursos adecuados y conectarme con operadores experimentados de los que pudiera aprender. A medida que progresaba y, finalmente, al convertirme en una operadora, me encontraba a menudo revisitando los temas. Cada vez que tenía preguntas o me enfrentaba a la incertidumbre, me ponía en contacto con las personas expertas con las que había entablado relaciones durante la capacitación. Su orientación, junto con el apoyo de mentores y compañeros franquiciados, me ayudó a superar los desafíos y a tener claridad cuando más la necesitaba.

**¿Tenías una rutina diaria o una estrategia que te ayudaba a mantener el rumbo?**

Sí, construí una rutina simple pero consistente. Empezaba cada día revisando mi lista de tareas pendientes y estableciendo 2 ó 3 objetivos clave. Bloqueé el tiempo para concentrarme en estudiar o en el entrenamiento, y también tomé breves descansos para evitar el agotamiento. Los domingos por la noche eran mi tiempo de planificación de la semana, lo que me ayudó a reducir el estrés y ayudó a enfocarme.

**¿Qué papel desempeñó tu familia o tu sistema de apoyo durante este tiempo?**

Mi familia fue fundamental. Fueron pacientes, alentadores y me ayudaron a tomar el relevo cuando estaba ocupada con el entrenamiento. El solo hecho de saber que creían

en mí me dio el apoyo mental y emocional que necesitaba. También me apoyé en algunos amigos cercanos y compañeros franquiciados que habían pasado por esto antes. Ellos me ofrecieron consejos y motivación.

**¿Qué consejo le darías a alguien que acaba de empezar su trayectoria en una franquicia?**

Prepárate mentalmente para una curva de aprendizaje empinada, pero no entres en pánico. Todo va mejorando. Mantente organizado, haz preguntas, y no trates de hacer todo a la perfección desde el primer día. Confía en el sistema, apóyate en tu red de soporte y cuídate durante el trayecto. Por último, recuerda por qué empezaste. Mantén tus objetivos a largo plazo a la vista durante los días difíciles.

## Una semana en la vida de Lauren:

Capacitación de McDonald's

Otras actividades

|     | Mañana                       |                                        | Tarde                                                   |                                                                  | Noche                                                          |
|-----|------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Dom | Ejercicio                    | Tiempo en familia                      | limpiar sala de juegos                                  | Cena con mamá y papá                                             | Revisión de la unidad de pérdidas y ganancias                  |
| Lun | Capacitación de restaurantes | Reunirme con el mentor                 | Reunirse con el decorador de la casa de 300 Maple Drive | Recoger a los niños del fútbol                                   | Completar la Unidad de contabilidad en línea                   |
| Mar | Ejercicio                    | Operaciones de restaurantes            | Terminar el papeleo de 300 Maple Drive con el condado   | Hablar con mentor sobre las posibles ubicaciones del restaurante |                                                                |
| Mié | Capacitación de restaurantes | Módulo P&L completo                    | Revisar la decoración de 300 Maple Drive                | Recoger a los niños del fútbol                                   |                                                                |
| Jue | Ejercicio                    | Operaciones de restaurantes            | Hacer mandados                                          | Finalizar el Módulo de seguridad alimentaria                     |                                                                |
| Vie | Capacitación de restaurantes | Encontrarse con los Smith en 300 Maple | Reunirme con los Taylor en 300 Maple Drive              | Estudiar para la revisión de la seguridad y la protección        | Conferencia de padres y maestros<br>Cena con Bob y los Johnson |
| Sáb | Ejercicio                    | Desayuno familiar                      | Juego de fútbol                                         | Finalizar el módulo en línea                                     | Noche de cine                                                  |



Da el siguiente paso y comienza tu trayectoria con McDonald's hoy

**Aplica ahora**

McDonald's USA, LLC, 110 N. Carpenter St., Chicago, Illinois 60607. Expediente Minnesota No. 10. Esta información no pretende ser una oferta de venta, o la solicitud de una oferta para comprar, una franquicia. Es solamente para fines informativos. Residentes de EE. UU.: Tengan en cuenta que los estados de California, Florida, Hawái, Illinois, Indiana, Maryland, Michigan, Minnesota, Nueva York, Dakota del Norte, Oregón, Rhode Island, Dakota del Sur, Virginia, Washington y Wisconsin regulan la oferta y venta de franquicias. Si usted es residente de uno de estos estados, o busca una franquicia en uno de estos estados, no le ofreceremos una franquicia a menos que y hasta que hayamos calificado para una exención, o hayamos cumplido con los requisitos de registro y divulgación de pre-venta aplicables en su estado. Residentes de Nueva York: Este anuncio no es una oferta. Una oferta solo puede hacerse mediante un prospecto presentado primero ante el Departamento de Justicia del Estado de Nueva York. Dicha presentación no constituye una aprobación por parte del Departamento de Justicia.