

Conclusiones

La globalización ha sido un tema controversial desde sus inicios. Este nuevo orden tiene opiniones a favor y en contra. En este contexto, se ha discutido y puesto en duda el buen o mal papel de algunas empresas transnacionales dentro de este nuevo orden globalizador. Desde mi punto de vista es importante destacar que entre más competencia exista a nivel mundial, mayores serán los beneficios para el consumidor así como los desafíos para las empresas. Es aquí cuando tenemos que darnos cuenta de la realidad y ver que la verdadera innovación de las empresas transnacionales no es simplemente la creación de nuevos productos. Más bien en conjunto con la creación de los mismos, son considerados como una prioridad para las empresas aspectos como el servicio que se ofrece al cliente, el como los procedimientos de negociación son integrados, como las instituciones y las compañías se manejan, como el conocimiento se transfiere y por último y muy importante como las empresas, comunidades y sociedades se vuelven partícipes de esta innovación y se benefician de ella. Es por esto que en la presente tesis se trató este tema respecto a la franquicia más exitosa a nivel mundial, McDonald's. Esta empresa como otras ha tenido que enfrentarse a desafíos debido a la ya mencionada competencia a nivel mundial. Uno de los desafíos a los que las transnacionales hacen frente es que, debido a la globalización cada vez un mayor número de personas alrededor del mundo están adquiriendo un igual acceso a los procesos de producción. Debido a esto es que el mercado representa mucho más que solo comercio y competitividad.

McDonald's en su papel dentro del negocio de comida rápida, ha recibido infinidad de declaraciones y opiniones en contra. Existe una pequeña minoría que realmente conoce lo que esta empresa significa realmente y los beneficios que la misma aporta a la sociedad. Además de que el interés por presentar los beneficios de empresas como la que nos ocupa es prácticamente nulo. Viviendo en un mundo globalizado, me parece de suma importancia el estar bien

informado acerca de lo que pasa a nuestro alrededor. Hay que tener un conocimiento pleno de la situación antes de emitir cualquier crítica o estar a favor de algo. Es por esto que a lo largo de esta tesis se explicó detalladamente el papel que juega McDonald's alrededor del mundo. No sólo como cadena de comida rápida, sino como un Corporativo que está consciente de los retos que se nos presentan en la actualidad respecto a temas como el medio ambiente, la salud, la pobreza, entre otros. Con lo anterior no se pretendía poner a McDonald's como una empresa perfecta ya que ésta no existe, simplemente se dan los elementos necesarios para que cada quien juzgue a la empresa como mejor le parezca.

El estudio de los elementos que conforman el restaurante de comida rápida McDonald's, nos permitió comprobar la hipótesis de la tesis que es la siguiente: se critican los supuestos efectos nocivos de la empresa de comida rápida McDonald's en el mundo; sin embargo, la labor de esta empresa resulta positiva en varios ámbitos como la gran responsabilidad comunitaria, el proporcionar fuentes de trabajo, ofrecer la posibilidad de ascenso social y brindar una comida nutritiva y limpia, en el mundo globalizado.

La hipótesis se demostró mediante tres apartados. En el capítulo uno, estudiamos las teorías existentes acerca de la globalización, mismas que nos permitieron sacar una conclusión respecto a lo que este nuevo orden mundial significa en el mundo actual. Se intentó dar una idea general acerca de la globalización a raíz de diversas definiciones en contra y a favor del nuevo orden. Se comprobó que son los aspectos positivos de la globalización, los que son dignos de ser tomados en cuenta. Se explicó que la globalización es un proceso inconcluso cuyo futuro es incierto. Además debido a que es un proceso que no se puede calificar como conclusivo, tampoco se puede decir que es negativo para toda la humanidad. Más bien hay que darle el tiempo necesario para llegar a todas y cada una de las partes del globo. Lo anterior no quiere decir que la globalización es enteramente positiva, la interpretación que se le da es que para poder alcanzar

sus objetivos principales tiene que valerse de diversos elementos que a corto plazo parecen negativos pero a largo plazo resultarán positivos para la humanidad. Se demostró que lo importante es que este nuevo orden encuentre el equilibrio y logre superar los desafíos que se le presentan.

Se probó que la globalización es un proceso al que hay que adaptarse, de este modo las empresas han tenido que recurrir a diversas estrategias para adentrarse en este proceso. Los países en vías de desarrollo por su parte han tenido que adoptar políticas de apertura comercial, logrando impulsar sus economías de una forma significativa, dándose a conocer como países o mercados emergentes. Sin embargo no se dejó de lado el hecho de que no es un secreto que los países desarrollados son los que se han visto más beneficiados, esto debido a que los menos desarrollados requieren de más estrategias y tiempo para lograr obtener los mismos o parte de estos beneficios. A lo largo del capítulo uno se demostró que el problema no recae en la globalización, sino en quienes la hacemos posible, se explicó que lo que se necesita es ir en busca de los cambios que harán que la globalización sea un proceso que nos beneficie como humanidad.

Se explicó el proceso mediante el cual las empresas transnacionales se han ido incorporando a la globalización. Se demostró que el esfuerzo que se debe hacer no es por destruir las transnacionales, sino por regularlas con la finalidad de limitar su impacto negativo y asegurar un impacto positivo. Se dieron diversas definiciones y opiniones respecto a este tipo de empresas, todo esto con la finalidad de demostrar los aspectos negativos y positivos alrededor de las mismas.

Por último se trataron los efectos que han tenido las empresas transnacionales en el mundo. Se realizó un análisis en la historia de este tipo de empresas para destacar las diferencias entre lo que fueron y lo que son hoy en día. Se demostró que existen transnacionales

responsables que si bien tienen aspectos negativos, son portadoras de elementos positivos estando siempre en contacto y teniendo cuidado de la herencia cultural y ecológica del país en que se encuentran. Se probó que las empresas socialmente responsables como por ejemplo McDonald's, son ciudadanos corporativos que más allá de sus obligaciones como tal, justifican su existencia dentro del país por medio de políticas y programas que resultan positivos para la población, el entorno y las comunidades en que opera bajo las normas de transparencia, honestidad y legalidad.

En el segundo capítulo se explicó detalladamente la historia de los hermanos McDonald, desde sus inicios en el campo laboral, hasta la explicación de como se convirtieron en los pioneros en el sistema de comida rápida que conocemos hoy en día. Se presentaron paso a paso los procedimientos seguidos por los hermanos para alcanzar la creación de un sistema más eficiente. Se mostraron los esfuerzos de esta empresa por convertirse en la número uno a través de estrategias e infinidad de cambios que a pesar de que hicieron que los McDonald pasaran por tiempos difíciles, al final rindieron los frutos esperados. Además de esto se presentó y demostró paso a paso lo difícil que fue para Ray Kroc el sacar adelante al negocio, sobre todo respecto al logro de una verdadera estandarización en cuando al producto y a los establecimientos en sí. Por último se presentaron los inicios de esta empresa en el extranjero, este apartado del capítulo dos sirvió como base para comprobar que McDonald's abrió las puertas a muchas más empresas pertenecientes a su ramo, rompió barreras culturales y supo establecerse como la cadena de comida rápida más conocida y exitosa a nivel mundial. Par sustentar lo anterior, se presentaron ejemplos de diversos países en los que no se tuvieron que hacer muchos cambios y en otros en los que se requirieron de años de esfuerzo haciendo pruebas y estudios para finalmente lograr la aceptación de una nueva forma de comer. Es todo lo tratado en el segundo capítulo lo que nos llevó a entender el por que de que actualmente McDonald's tenga miles de establecimientos

alrededor del mundo y sus planes no sean estancarse ahí sino seguir con su plan de expansión tanto en los países en donde ya se encuentra, como en donde todavía no tiene presencia. Es de esta manera que nos dimos cuenta de la importancia de esta empresa y sus alcances, por lo que pudimos entender que el proceso que ésta ha llevado para llegar a donde está, no ha sido en vano.

En el tercer y último capítulo, es en donde se englobaron los verdaderos beneficios y el verdadero trabajo de la empresa para posicionarse en el lugar ocupado por las empresas socialmente responsables. Se aclararon los elementos que se le deben exigir a una empresa para ser socialmente responsable, descubriendo así que hay mucha gente mal informada que no tiene conocimiento de que McDonald's es una empresa que hasta la fecha ha cumplido con los requerimientos que se le han pedido y más. Con lo anterior me refiero a que la empresa es responsable en aspectos que si bien se le aplauden, no le corresponden. Con esto me refiero a adoptar acciones de solidaridad social o de proyección hacia la comunidad.

Comprobamos que McDonald's es una empresa enfocada al bienestar de sus clientes, ofreciéndoles, dentro de sus límites como empresa de comida rápida, calidad, innovación, seguridad, además de un compromiso con las comunidades en las que participa.

Así mismo se demostró que es y ha sido una empresa comprometida con el medio ambiente. Por medio de datos, acuerdos mencionados y acciones tomadas, demostramos que la empresa, si bien no es perfecta en el tema, ha mantenido un esfuerzo constante por mantenerse lo más ecológica posible. Se ha mostrado siempre al pendiente de la utilización de productos reciclados tanto de sus restaurantes como de sus proveedores. Todo esto tratando de redituvar al medio ambiente lo que le ha dado. Se demostró que el Corporativo McDonald's ha respondido a las quejas tanto de los ciudadanos como de los defensores en medio ambiente y de los especialistas en nutrición, es así como se coloca entre las empresas socialmente responsables además de ser muy adaptable.

Se manifestó la gran labor social del Corporativo por medio de la Ronald McDonald House of Charities para apoyar a la niñez además de diversos programas a los que cualquier persona puede ayudar comprando un producto de McDonald's, programas como estos han ayudado a niños con dificultades auditivas además de a millones de personas afectados por desastres naturales, sirviendo McDonald's como centro de acopio.

A lo largo del último capítulo se trató el efecto McDonald's sobre el mundo laboral. Se demostró por medio de datos, que la empresa es responsable respecto a su personal. Se manifestaron los medios por medio de los que los empleados logran una estandarización y el mejor servicio al consumidor. Se probó que el personal goza de diversos beneficios en cuando a salud, un fondo de ahorro, incentivos por su buen desempeño, entre otros. Se estudió como la empresa está a favor de la diversidad en su personal, entre ellos gente con capacidades especiales, ofreciendo oportunidades para todos, esto se demuestra mediante los datos otorgados en éste capítulo. Se concluyó que aunque existe una diferencia entre el trabajar en McDonald's en un país desarrollado y un subdesarrollado, en ambos existe un beneficio para la persona que decide trabajar en uno de los restaurantes de esta cadena.

Se trató el tan controversial tema de los alimentos con calidad, quizá el aspecto más controversial entorno al famoso restaurante. En este apartado se demostró que si bien McDonald's no es lo ideal en lo que a comida saludable respecta, si es una empresa que se ha ido adaptando a las necesidades y demandas del mundo cambiante en el que vivimos, además de ofrecer comida nutritiva. Lo anterior respecto a la introducción de nuevos productos más saludables como ensaladas, hamburguesas tanto de pollo como de carne con menos grasa, jugos, en el caso de México aguas frescas, frutas, entre otros. Se comprobó que a pesar de las diversas críticas respecto a la comida de McDonald's, al final tiene aspectos positivos además de la provisión una total información hacia el cliente acerca de los productos que está consumiendo.

De esta manera dejan a elección del comprador el consumir o no la comida que el restaurante ofrece. Se comprobó que son tan altos los estándares del restaurante que la calidad de los productos está garantizada. Sabemos que lo que comemos no nos va a hacer daño por lo que podemos disfrutar de nuestra comida favorita tranquilamente.

Por último se estudió al Corporativo McDonald's como ejemplo de una globalización benéfica. En este apartado comprobamos que la estandarización ha fungido como un elemento clave en el éxito del restaurante además de ser positivo. Se presentaron los tipos de estandarización del restaurante. En este contexto se probó que el que exista una estandarización en la calidad de los productos, los contratos de franquicias, la limpieza y diseño familiar de los restaurantes entre otros, ha sido un aspecto positivo para los consumidores de los productos ofrecidos por la franquicia.

Se concluyó que el producto de McDonald's curiosamente es el mismo en todo el mundo, lo que nos acerca más con otros países en cuanto a cultura. Se presentaron los elementos necesarios para llegar a la conclusión de que McDonald's se preocupa por el bolsillo de sus clientes en países menos desarrollados dándoles un mayor número de opciones para disfrutar de su comida favorita sin tener que hacer un gran sacrificio. De esta manera demostramos que el éxito de esta compañía radica entre otras cosas, en su capacidad de adaptarse al cambio de las preferencias, comportamiento y estilos de vida de los consumidores. Que se ha esforzado por hacer crecer las economías, en el sector de comida rápida, de los países en los que se encuentra, además de fomentar la creación de empleos. En este contexto, McDonald's ha sabido actuar dentro de la globalización sabiendo hacer negocios sin importar en donde se hagan. En suma lo importante es ver que McDonald's como empresa ha ido innovando conforme el mundo va cambiando, proyectando esta innovación hacia el beneficio de la sociedad en la que se desenvuelve.

Hoy por hoy en el caso de México, según la revista *Fortuna* en su más reciente número, las franquicias de alimentos son las que más demanda tienen en el mercado mexicano, según la Asociación Mexicana de Franquicias, ya que de 750 que hay en el país, éstas ocupan el 24 por ciento del mercado. En este artículo se menciona que aun que fue Kentucky Fried Chicken la primera franquicia de alimentos que se instaló en nuestro país en los sesenta, el verdadero crecimiento se inició en los ochenta con la entrada de McDonald's.¹ Esto nos comprueba una vez más la importancia de esta franquicia en el sector de comida rápida. Si bien tiene defectos, es importante preguntarnos el por que está calificada como la franquicia de mayor éxito, por que el consumidor la prefiere o por que ha sido calificada como una de las mejores empresas para trabajar, todo esto sin dejar de lado los años que la avalan así como su prevaencia a nivel mundial.

Es importante mencionar que McDonald's no es una empresa totalmente altruista, como es lógico busca prevalecer en el mundo para de esta manera obtener mayores ganancias y prestigio. Aún así es una empresa que no ha dejado de lado su compromiso con la comunidad quien le ha dado todo. Es una empresa que sin tener que hacerlo, se preocupa por los demás y busca la manera de ayudar. Un Corporativo cuya finalidad es satisfacer al consumidor sin dejar de lado las críticas que se le adjuntan y tratando de mejorar en base a ellas. En conclusión es una empresa que desde mi punto de vista tiene muchos defectos pero así mismo es portadora de muchas cualidades que la sitúan en donde está, aspectos que resultan benéficos para muchas personas y que sumados a muchos elementos más tratados en la presente tesis hacen que los defectos se minoricen de manera que podamos concluir que es una empresa, que en su rubro, resulta positiva para la globalización.

¹ Nieto, Fabiola. "Franquicias, despegue en ciernes", en *Fortuna Negocios y Finanzas*, México, Año IV, No. 40, Mayo 2006, p.32