



## McDonal's Guatemala utiliza el Módulo de Evaluación 360<sup>0</sup> ©Strategylink

McDonald's es la cadena de restaurantes de comida rápida más grande del mundo con más de 25,000 restaurantes en 147 países. En 1974 inició operaciones en Guatemala, filial que cuenta ya con 38 restaurantes y más de 2,000 empleados a nivel de toda la república.



McDonald's Guatemala en 1978 fue el primer restaurante de comida rápida que ofreció el servicio de fiestas infantiles. En Guatemala nació la idea y ahora se celebran en todos los McDonald's del mundo, por lo cual recibió el premio Ronald de Plata. En 1980 McDonald's Guatemala creó el Menú de Ronald, un menú especial para niños. Este concepto después se implementó en todo el mundo, con el nombre de Cajita Feliz o Happy Meal por lo que recibió también el premio Ronald de Plata, siendo el único país del mundo que ha recibido este premio dos veces.

El esfuerzo y trabajo de McDonald's Guatemala, se ha visto reconocido con diferentes premios, el más importante "Los Arcos Dorados", premio otorgado a aquel operador cuyos restaurantes son "triple A" en calidad, Servicio, Limpieza y Ventas Extraordinarias. Guatemala fue el primer país de Latinoamérica y el Caribe que recibió este premio.

En el año 2,002 se inició el proyecto de implementación de ©Strategylink en McDonald's, con el uso de los módulos competencias, evaluación 360<sup>0</sup> y capacitación.

Se decidió evaluar las capacidades gerenciales de 80 ejecutivos claves a nivel de Gerentes, Supervisores, Gerentes y Asistentes de Restaurantes y Ejecutivos Claves de Oficina Central, utilizando para ello

el Módulo de Evaluación 360<sup>0</sup> de ©Strategylink. En la evaluación participaron más de 500 personas de la Organización, proporcionando retroalimentación sobre el desempeño de los evaluados en 13 competencias claves seleccionadas, que son parte del Modelo de Competencias Internacional de McDonald's. Se determinaron las principales brechas de desarrollo de competencias de cada ejecutivo, resultados que permitieron desarrollar un proceso de Feedback individual y un programa de autodesarrollo personal, además del apoyo en capacitación que brinda la Universidad de la Hamburguesa de Guatemala .

La implementación de ©Strategylink y el proceso de evaluación 360<sup>0</sup>, fue todo un éxito gracias a un equipo de trabajo, liderado por la Licenciada Patricia Cofiño, Gerente de Recursos Humanos de McDonald's Guatemala, personal del área y consultores de ©Strategylink.