

McDONALD'S: UN SISTEMA QUE REPRESENTA AL ÉXITO

Cuando pensamos en la década de los cincuenta vienen a nuestra mente el rock and roll, los cortes de cabello al estilo cola de pato, las aletas en los automóviles, Elvis Presley y muchas cosas más. Pero esta interesante época también fue el momento de la expansión económica que siguió a la guerra. Estados Unidos crecía económicamente, su población era muy productiva y las personas estaban tan ocupadas que con frecuencia comían en el trabajo. Fue en este escenario dinámico y pintoresco de los cincuenta donde hicieron su aparición los arcos dorados de McDonald's. En la actualidad, más de cincuenta años después, en McDonald's comen diariamente muchas más personas que las que viven en todo el continente australiano.

El secreto de esta extraordinaria historia de éxito se encuentra en la concepción y empleo de un sistema de operación consistente. Ray Kroc, fundador de McDonald's, fue un gran analista de sistemas. Kroc probó y perfeccionó aquellas estrategias que demostraron ser las más adecuadas porque satisfacían los deseos de los consumidores y las necesidades de los empleados para servir a los deseos de los clientes.

Bajo la dirección de Kroc, se preguntó a un sinnúmero de clientes lo que deseaban de un restaurante. Se estudiaron una y otra vez diversos procedimientos de cocina, empaquetado, menús, distribución de sillas y mesas junto con el alumbrado para determinar lo que funcionaba mejor y brindaba el mayor atractivo. Kroc siempre participó de manera directa en estos estudios así como en todas las operaciones. También lavó ventanas, cocinó hamburguesas y recibió a los clientes convencido de que la información proporcionada por otros no era ningún sustituto de la experiencia directa.

Al utilizar todos los datos reunidos a lo largo de sus continuas investigaciones, Kroc descubrió con precisión lo que deseaba el consumidor estadounidense de hamburguesas y, entonces, rediseñó toda la industria americana de hamburguesas. Se escogieron métodos para garantizar un producto final de alta calidad. Kroc también se dio cuenta de varios aspectos importantes que los demás restaurantes pasaban por alto. De esta forma, se dio mayor prioridad a la rapidez del servicio. Asimismo, los tocadores limpios se convirtieron en el sello de la cadena.

Para aprovechar sus primeros éxitos, Kroc continuó aumentando sus datos por medio de más estudios e investigaciones y diseñó el principio de duplicación de la compañía: cuando una estrategia, procedimiento o método de operación tiene éxito, implántese en otros sitios.

Hoy, este sistema de operación ofrece a todos sus clientes consistencia y uniformidad en todo el mundo. Los métodos, ensayados y probados, se inculcan a todos los gerentes y empleados en las instalaciones de Chicago (la Universidad de la Hamburguesa). Aunque Ray Kroc falleció en 1984 a la edad de 81 años, sus ideas continúan viviendo. Todavía se le puede ver y escuchar en la Universidad de la Hamburguesa, por medio de videocintas, aconsejar a sus discípulos que "la suerte es un dividendo del trabajo. La suerte que usted tenga será consecuencia de su trabajo."

Como consecuencia de su exitoso sistema, McDonald's abre con facilidad sucursales en sitios poco familiares. Ya sea a bordo de un barco militar en pleno mar o en los Campos Elíseos de París; los arcos dorados son un símbolo de amistad, la señal de un lugar donde las personas se sienten a gusto, casi como en casa, todo porque el sistema McDonald's ofrece el mismo servicio alrededor de todo el mundo.

PREGUNTAS DE REFLEXION [TEMA: ANALISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACION]

1. ¿Qué impacto tienen los sistemas de información sobre nuestras actividades cotidianas?
2. ¿Qué entiende usted por "Trabajo inteligente" y ¿Cómo puede propiciar el uso adecuado de los sistemas de información este tipo de trabajo?
3. ¿Qué diferencia hay entre el análisis y el diseño de sistemas?
4. ¿Cuál es la finalidad de un estudio de sistemas? ¿Quiénes deben participar en él? ¿Qué resultados se esperan de dicho estudio?
5. ¿Por qué el concepto de "Sistema" es tan importante dentro de las organizaciones?
6. Discutir el siguiente caso práctico:

La compañía de artículos para mantenimiento Nueva Inglaterra es un distribuidor al mayoreo y menudeo de productos de limpieza. Compra grandes cantidades de artículos y los vende a sus clientes en pequeños lotes que van desde unos cuantos artículos hasta varias cajas, hecho que depende del tipo de artículo. La compañía inició sus operaciones hace veinte años, es rentable y se encuentra bien administrada.

El propietario de la compañía piensa desarrollar un sistema basado en computadora para administrar el inventario del almacén y estar al tanto de los artículos solicitados en cada pedido. Asimismo también desea desarrollar un sistema automatizado para procesar las órdenes de pedido de sus clientes sin importar dónde se originen éstas, ya sea que se den en el mostrador, por vía telefónica, correo o a través de los representantes de ventas de la compañía.

El dueño no tiene planes para ampliar las instalaciones de la compañía o el territorio de ventas, el cual abarca gran parte del área de Nueva Inglaterra. Sin embargo, sus planes actuales incluyen un aumento en el volumen de ventas con poco cambio en la línea de productos ofrecidos por la compañía.

El propietario lo contrata como [analista de sistemas / administrador] y acuerda reunirse con usted para discutir el sistema deseado. Usted recibe sólo la información antes mencionada y debe prepararse para su primera reunión con el dueño. ¿Qué preguntas debe formular usted para averiguar más detalles relacionados con la compañía, sus clientes y los procedimientos actuales de inventario y procesamiento de órdenes? La finalidad que usted persigue es determinar si es necesario emprender un estudio detallado de sistemas.