077-07-EST-CD

C3 y los detergentes en México*

El Director General de C3, una de las tres empresas más importantes de la Industria de los detergentes en México se encuentra en una reunión con su comité de Dirección, el 23 de enero 2006. Esta reunión inicia con el siguiente discurso:

> *"La fábrica de jabón y detergente C3 es una empresa mexicana que ofrece productos de consumo de calidad a precios justos. El Director General afirma, "nuestro presupuesto para publicidad es muy limitado para los medios masivos, nuestra mejor publicidad es la opinión y experiencia de nuestros consumidores que recomiendan nuestros productos y que desde 1920 son toda una tradición en el mercado mexicano…Nuestros jabones de tocador y lavandería, detergentes, aceites comestibles, crema dental, suavizante de telas y limpiadores líquidos están elaborados con los mejores recursos materiales y humanos con una fuerza de más de tres mil personas entregadas a cumplir con las expectativas de precio y calidad de nuestros usuarios. A pesar de la competencia que se presenta en el sector, nuestro personal cuenta con la motivación y las habilidades profesionales necesarias para enfrentar a cualquier competidor y continuar nuestra política de bajos costos. Nuestro personal es polivalente (puede desempeñar más de una función). Esta polivalencia nos permite ser muy flexibles en nuestra línea de producción, en ventas y aún a nivel gerencial. La calidad está implícita en todo lo que hacemos, porque estamos convencidos que la tarea de todos los que laboramos en C3 es fundamental para alcanzar el éxito del negocio; para mantener y mejorar la preferencia que nuestros clientes (autoservicios) y consumidores (usuarios) tienen hacia nuestro productos.*

* Caso didáctico elaborado por Jorge Humberto Mejía M., Profesor del Departamento Académico de Administración del ITAM, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright © 2007 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628 -4000 ext. 3400.
Versión: Diciembre de 2007