



## Caso Breve Latinoamericano 12

### LA MISIÓN Y LOS VALORES DE WATT'S

Patricia Huerta Riveros  
*Universidad del Bío-Bío (Chile)*

Watt's S.A. es una de las empresas líderes de alimentos en Chile, con una amplia gama de productos que se comercializan en el mercado nacional e internacional. Desde 1930, la empresa ha ido creciendo, diversificándose e innovando hasta alcanzar un sólido posicionamiento en el mercado y un lugar en la mesa de los consumidores. Watt's está presente en la canasta familiar de la mayoría de los chilenos y en más de 30 mercados externos. En la actualidad, cuenta con marcas fuertemente posicionadas en el mercado nacional como Watt's, Loncoleche, Calo, Chef, Belmont, Sureña, Wasil y Yogu Yogu, entre otras. Los productos Watt's son reconocidos por su calidad, sabor y diversidad, lo que ha llevado a la empresa a liderar la mayoría de las categorías en que participa. Así, Watt's es la n° 1 en los mercados de mermeladas, néctares, aceites comestibles y margarinas. Además, tiene una exitosa participación en el mercado del negocio lácteo, con el liderazgo en segmentos innovadores como Sin Lactosa y con una fuerte participación en quesos, mantequillas y leches en general.

La aparición de nuevas ocasiones de consumo, ha llevado a Watt's a desarrollar exitosamente categorías como Pastas Frescas y Platos Listos en tetra Recart, donde no solo tiene un liderazgo indiscutido, sino que es el referente de la categoría. Sus productos son elaborados en plantas productivas con tecnología avanzada, ubicadas en Santiago, Buin, Linares, Chillán y Osorno en Chile, y cuentan con personal altamente capacitado y cuidadosos sistemas de aseguramiento de calidad, que permiten garantizar un resultado que cumple con los estándares nacionales e internacionales. Además, sus productos están presentes en la mesa de los consumidores de todo Chile debido a una amplia red logística y centros de distribución a lo largo del país, lo que garantiza una distribución eficiente y oportuna. Los productos Watt's también se consumen fuera de Chile, a través de su filial ubicada en Perú, y sus exportaciones a más de 30 países, principalmente de América. La empresa hizo oficial su desembarco en los mercados asiáticos con la apertura de una oficina comercial en Shanghái y la exportación de productos a través de distribuidores locales en China. De esta forma, la internacionalización de la empresa toma cada vez más relevancia.

#### MISIÓN:

Ser una empresa de alimentos reconocida y preferida por nuestros consumidores y clientes, por la calidad y diversidad de nuestras marcas.

#### VALORES:

**Preocupación por las personas:** Entregamos las condiciones para que las personas trabajen en un ambiente seguro y estable, y reciban las oportunidades de capacitación y desarrollo que les permitan crecer al interior de nuestra Compañía.

**Trabajo en equipo:** Creemos en el trabajo conjunto entre las distintas áreas de la Compañía, el que potencia las capacidades, habilidades y talentos de cada uno de sus integrantes para lograr el objetivo establecido.





**Orientación a resultados:** Compartimos objetivos y focalizamos nuestros esfuerzos individuales y grupales para cumplir con lo comprometido y lograr los resultados esperados.

**Mejora continua:** Revisamos y actualizamos permanentemente los procesos para mantener nuestra posición competitiva en el mercado.

**Cuidado de los recursos:** Velamos porque la administración de los recursos sea en un marco de austeridad y eficiencia.

**Consistencia en el tiempo:** Somos una empresa sólida y coherente en su quehacer y la consistencia nos entrega la estabilidad necesaria para enfrentar cada desafío.

**Agilidad y flexibilidad:** Respondemos a los cambios del mercado con decisiones ágiles, eficientes y oportunas.

**Disciplina en la ejecución:** Ejecutamos cada una de nuestras tareas en forma impecable, cumpliendo con excelencia los procesos y estándares definidos, haciendo un seguimiento periódico y estableciendo, a tiempo, acciones correctivas.

**PREGUNTA:** Analizar la definición de la misión y los valores de Watt's y la congruencia entre las mismas.

**Fuente de información:**

Página web: [www.watts.cl](http://www.watts.cl)

Fecha caso: junio de 2019



La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones  
Thomson Reuters-Civitas, 5ª edición, 2015