



CADENA DE VALOR

PRESENTADO POR: ING. AQUILES FIALLOS

OBJETIVOS

Aprender a definir lo que es una cadena de valor

Conocer los diferentes eslabones de la cadena de valor

Aplicar la cadena de valor en empresas de manufactura y de servicios

El **valor** se va creando a través de diferentes procesos y así se le entrega al cliente por medio del producto o servicio que debe contar con las características funcionales de: precio, tiempo de entrega, trato y garantía. Es la magnitud que crece conforme aumenta la satisfacción de las necesidades del cliente o usuario del servicio.



En la era de la dirección estratégica de la calidad se parte del proceso de valor para la satisfacción del cliente.

CADENA DE VALOR

► Definición: es el conjunto de eslabones que representa los diversos procesos que una organización tiene para proporcionar al consumidor un producto y un servicio de calidad. El ultimo eslabón de la cadena es el consumidor/cliente, que “jala” el resto de los procesos hacia la satisfacción de sus propias necesidades.

CADENA DE VALOR

¿Qué es?

Es una herramienta para analizar todas las actividades de una empresa

Es un modelo que clasifica y organiza los procesos de una empresa con el propósito de enfocar los programas de mejoramiento.

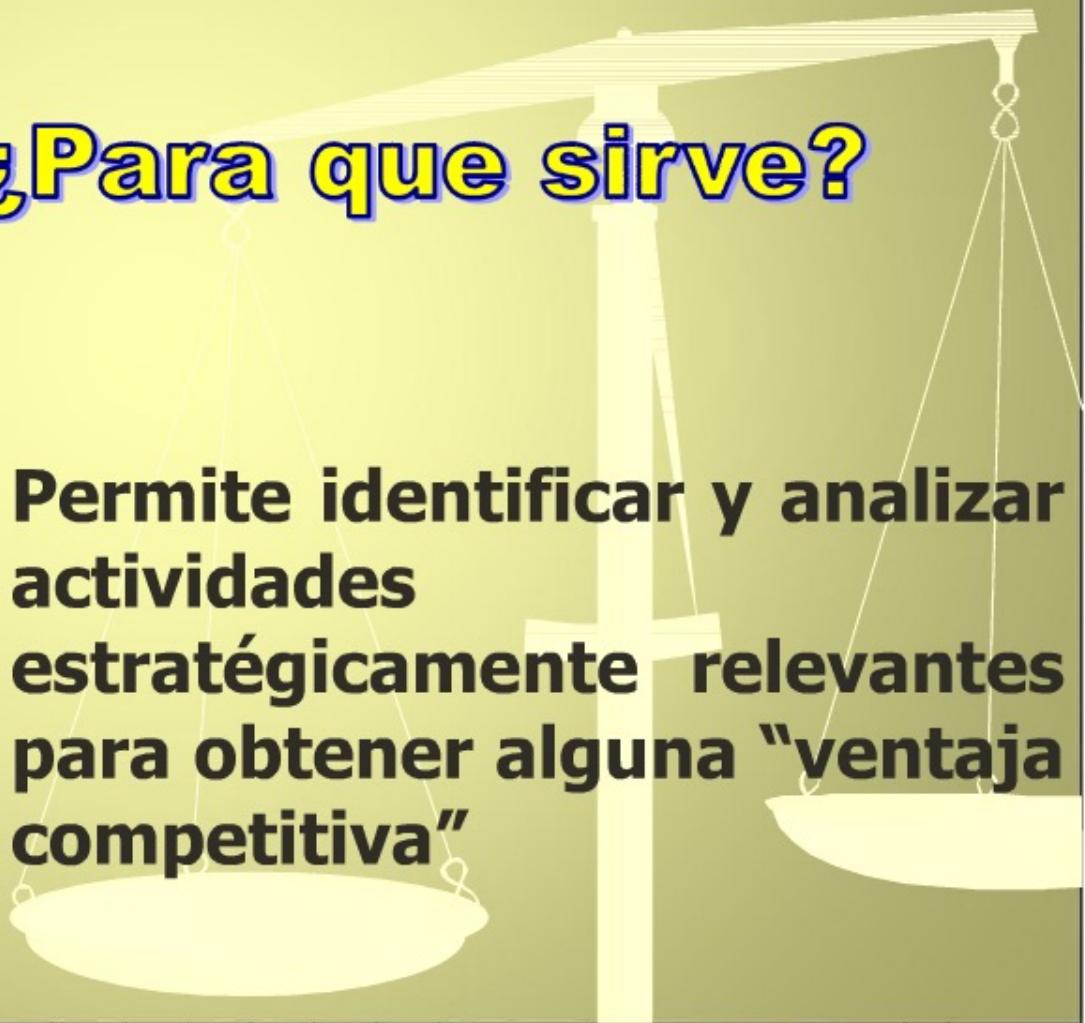
CADENA DE VALOR



¿Para que sirve?



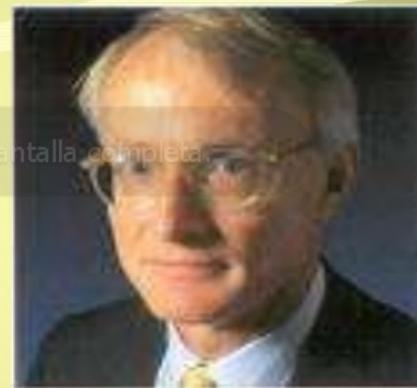
Permite identificar y analizar actividades estratégicamente relevantes para obtener alguna “ventaja competitiva”



.... CADENA DE VALOR DE PORTER

Según Porter, el negocio de una empresa es aquel que resulta de su cadena de valor. Todas las empresas de una misma industria tienen una cadena de valor similar.

Las empresas deben tratar de entender no sólo las operaciones de su propia cadena de valor, sino también las cadenas de valor de sus competidores, proveedores y distribuidores



CADENA DE VALOR

Ventaja Competitiva?

Una empresa obtiene una ventaja competitiva haciendo sus actividades estratégicamente importantes mejor que sus competidores y/o a un costo menor que ellos.



Cadena de valor de Porter con 10 estabones

Infraestructura de Servicios (infraestructura de la empresa)

Administración del RH

Desarrollo Tecnológico (tecnología - investigación y desarrollo)

Procedimiento de Ejecución (adquisición de bienes y servicios)

Logística de abastecimiento de insumos

Operación del negocio

Logística de servicios

Comercialización y ventas

Servicio

ACTIVIDADES PRIMARIAS

1. Logística Interna:

Recepción,
almacenamiento y
distribución de las
materias primas.



ACTIVIDADES PRIMARIAS

2. Operaciones:

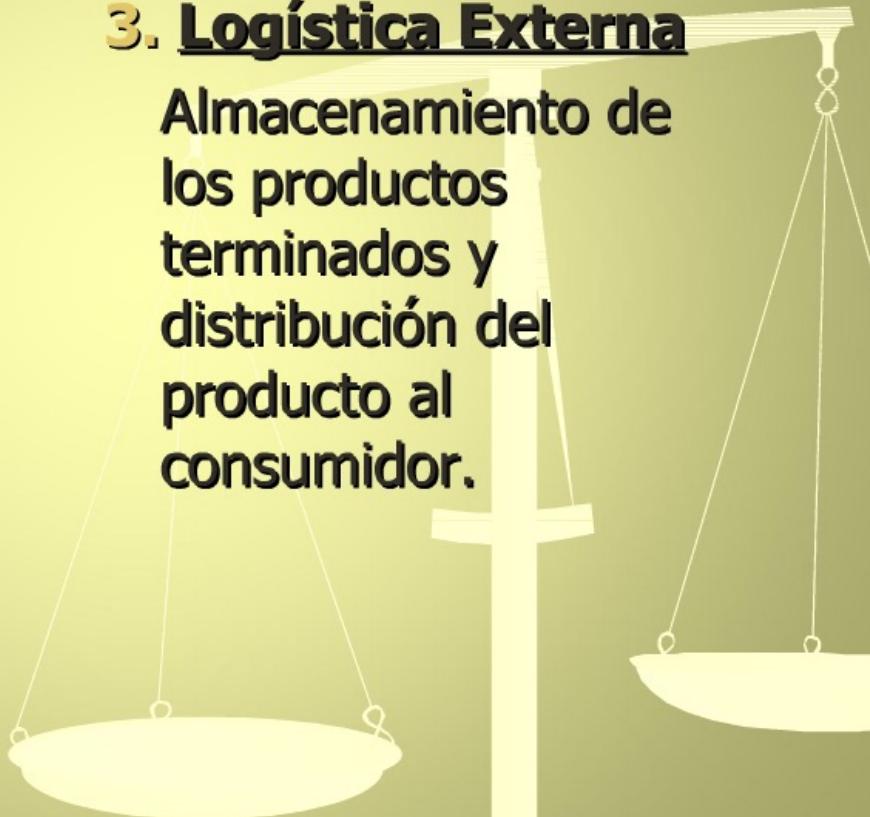
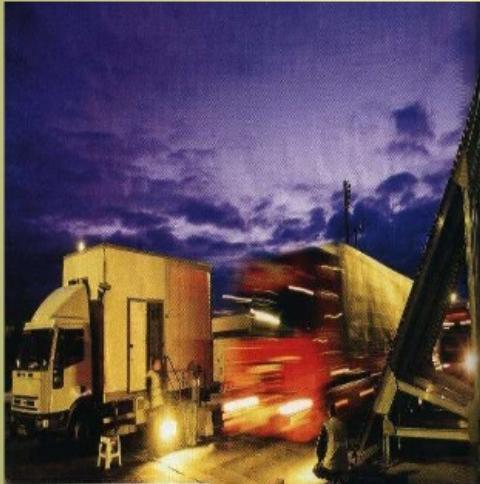
Recepción de las materias primas para transformarlas en el producto final.



ACTIVIDADES PRIMARIAS

3. Logística Externa

Almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.

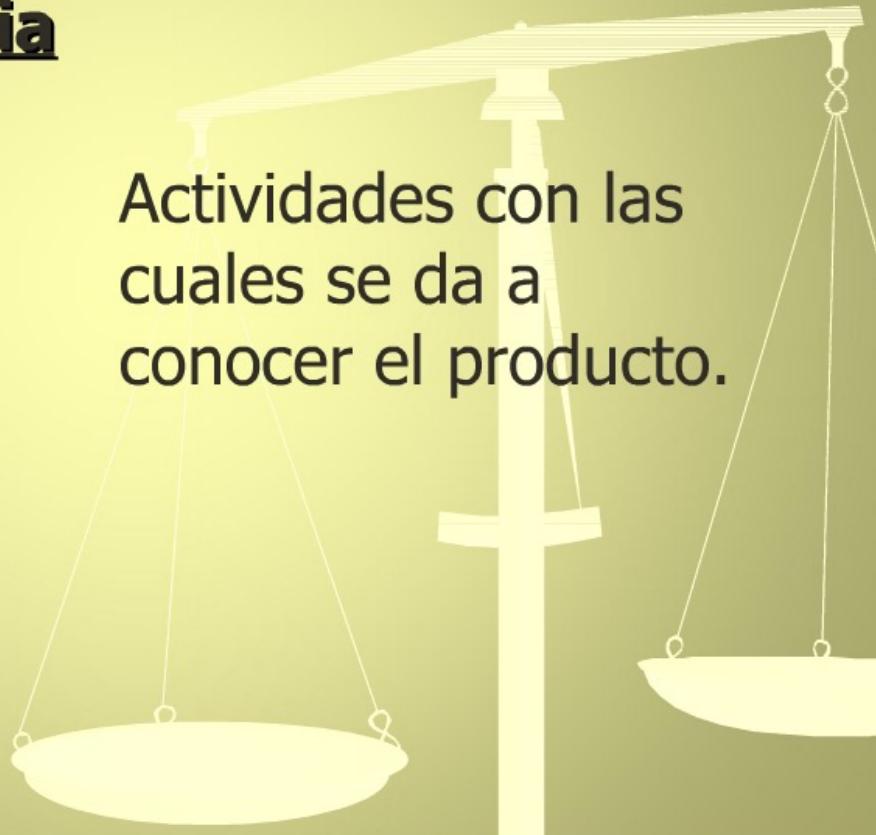


ACTIVIDADES PRIMARIAS

4. Mercadotecnia y Ventas



Actividades con las cuales se da a conocer el producto.



ACTIVIDADES PRIMARIAS

5. Servicio:

Actividades destinadas a mantener o realizar el valor del producto.

