



Aplicación de la Cadena de Valor en Bonetería, Uriangato

Anayeli Montañez López¹ y Roberto Baeza Serrato¹

¹ Universidad de Guanajuato. Departamento de Estudios Multidisciplinarios. a.montanezLopez@ugto.mx

Resumen

El objetivo de la presente investigación es el diseño, desarrollo y análisis de la cadena de valor, en una tienda de ropa interior en la ciudad de Uriangato, Guanajuato. Se identificaron los procesos primarios y secundarios de la cadena de valor. En la etapa de logística de ingresos se obtuvieron registros, tales como localización, distancia, tiempo de respuesta, frecuencia, cantidades, productos, almacenaje y medios de transporte. En el proceso primario de operaciones se realizó un diagrama de operaciones para el análisis del servicio al cliente, se describe las fortalezas y áreas de oportunidad en el proceso de logística de salidas, mercadotecnia y ventas. El proceso secundario de compras y ventas es detallado describiendo los productos, almacenaje y forma de pago. Se hace una descripción y se presentan evidencias de la infraestructura de la empresa, proceso que representa una ventaja competitiva de la bonetería. Finalmente se presenta un esquema de la cadena de valor en forma visual, resaltando fortalezas y debilidades de cada uno de los procesos primarios y de soporte. Los resultados pueden ser replicados por pequeñas y medianas empresas para realizar un análisis de la cadena de valor de sus procesos.