



APLICACIÓN DE LA CADENA DE VALOR EN LA EMPRESA “LOS PINITOS”

Paulina Sánchez Alcantar¹ y Roberto Baeza serrato¹

¹ División de Ciencias e ingenierías, Universidad de Guanajuato. p.sanchezalcantar@ugto.mx

Resumen

En la presente investigación se analizó, desarrolló la cadena de valor de un restaurante en el Sur de Guanajuato. Se hizo un diagnóstico de los procesos primarios y de soporte de la empresa, con el propósito de identificar su “ventaja competitiva” y enfocar programas de mejoramiento. Se describen y analizan los procesos primarios, resaltando las áreas de oportunidad y fortalezas. El proceso primario de servicio es el más importante del restaurante. Se listan las actividades críticas para una buena atención del servicio al cliente. Se hace un análisis de los proveedores, registrando distancias, cantidades, frecuencias, tiempos de entrega. En los procesos de soporte la administración de recursos humanos es el más significativo, resaltando la capacitación y experiencia de los empleados del negocio. Se presentan evidencias de la infraestructura del negocio. Finalmente se presenta la configuración de la cadena de suministro, resaltando la estimación de la huella de carbono. Se utilizó una calculadora de CO₂ para la estimación de la huella, determinando las rutas de entrega de los proveedores y la frecuencia de entrega. El método utilizado en la presente investigación puede ser replicado por cualquier pequeña y mediana empresa del sector restaurantero.