

APLICACIÓN DEL CONCEPTO DE CADENA DE VALOR EN ORGANIZACIONES PROVEEDORAS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS. Caso de estudio: Cooperativa SERVINF

Jorge A. Díaz J.

Ingeniero en Informática
Docente DAC-UCLA
Coordinador del Sistema de Educación a
Distancia UCLA-DAC (SEDUCLA-DAC)
jorgeantoniod18@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo, de propósito descriptivo y ubicado en la categoría de proyecto factible, se planteó como objetivo general aplicar el concepto de cadena de valor a través de un caso de estudio de una organización barquisimetana de servicios informáticos del sector de maquinaria. La justificación se basa en la potencialidad que ofrece dicho concepto para detectar cuáles son los recursos y actividades que ofrecen ventajas competitivas sostenibles y la relevancia indiscutible que tiene hoy en día el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) como apoyo a los procesos de negocio. Según los resultados obtenidos se determinó que la aplicación del concepto estudiado permite evaluar objetivamente la eficiencia de los procesos organizacionales, identificar áreas problemáticas y ubicar evidencias que justifiquen la mejora o revisión de los mismos en la búsqueda de mayores niveles de competitividad.

Palabras clave: *cadena de valor, servicios informáticos, competitividad empresarial.*

Recibido: 12-10-11
Aceptado: 06-06-12

ABSTRACT

The present descriptive research, which is categorized as feasible project, had the objective of applying the value-chain concept. This was done through a case study of an organization of information and communications technology (ICT) services in the industrial machinery sector located in Barquisimeto, Venezuela. The justification of this research is based on the potentiality of the concept above mentioned to detect which are the resources and activities that offer competitive advantages. Additionally, the relevance of the ICT as support for business processes. According to the obtained results: a) the efficiency of the organizational process, b) the identification of problematic areas and c) the location of evidence that allows both the process improvement and their review in order to achieve competitive levels of profitability, represent aspects that can be obtained from the application of the value-chain concept.

Key words: value chain, information and communications technology services, business competitiveness.

**APPLICATION OF THE VALUE
CHAIN CONCEPT IN THE
PROVIDERS OF INFORMATION
AND COMMUNICATIONS
TECHNOLOGY (ICT) SERVICES**
Case study: SERVINF cooperative

Jorge A. Díaz J.