

Actividades Primarias

	1	2	3	4	5
Logística interna					
Logística interna					
Producción					
Organización de la producción					
Gestión de la calidad					
Costos de producción					
Logística externa					
Logística externa					
Marketing					
Información de los mercados					
Conocimiento de la competencia					
Planificación					
Cartera de clientes					
Política de productos					
Política de precios					
Canales de distribución					
Redes de ventas					
Publicidad, promoción y patrocinios					
Marketing directo					
Sistemas de fidelización					
Servicio al cliente					
Servicio al cliente					

Actividades de Apoyo

	1	2	3	4	5
Estructura Dirección					
Cultura de empresa					
Estructura organizativa					
Flexibilidad organizativa					
Comunicación externa					
Comunicación interna					
Administración					
Control de costos					
Control de gestión					
Gestión de la tesorería					
Sistemas					
Toma de decisiones y control					
Tratamiento de la información					
Recursos financieros e infraestructuras					
Recursos financieros					
Tamaño; economías de escala					
Ubicación					
“Know-how”					
Curva de experiencia					
I+D, innovación en productos					
Tecnología, innovación en procesos					
Recursos humanos					
Gestión del capital intelectual					
Productividad					