



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

**PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS DARSHAN
E.I.R.L**

Trabajo de Aplicación Profesional para obtener el título de Administración de Negocios

**LIZ CAROLINA PEZO MACAHUACHI
(0009-0005-1721-2629)**

**GLORIA MARIBEL CHAVEZ NOGUEIRA
(0009-0003-3791-6338)**

**Iquitos – Perú
2024**

*A nuestra familia con nuestra
mayor gratitud, por su confianza y
apoyo incondicional*

Índice General

| | |
|--|----|
| Resumen Ejecutivo | 7 |
| Introducción | 8 |
| Capítulo I: Proyecto empresarial | 9 |
| Identificación del Problema | 9 |
| Justificación de la Mejora Empresarial | 10 |
| Indicadores de Impacto de la Mejora Empresarial..... | 13 |
| Capítulo II: Reseña de la Empresa | 15 |
| Descripción del Negocio | 15 |
| Misión, Visión, Valores Corporativos y Objetivos Estratégicos de la Empresa..... | 18 |
| Breve Resumen de la Trayectoria Empresarial | 24 |
| Capítulo III: Diagnóstico Empresarial | 26 |
| Entorno Empresarial..... | 26 |
| Perspectivas del Diagnóstico Empresarial | 48 |
| Financiera | 48 |
| Clientes | 49 |
| Procesos internos | 51 |
| Capacidades del Personal y la Organización..... | 55 |
| Capítulo IV: Oportunidad de Mejora empresarial | 68 |
| Identificación del Área de Aplicación para el Plan de Mejora Empresarial | 68 |
| Problema..... | 68 |
| Causas..... | 68 |
| Puntos Críticos..... | 70 |
| Formulación de la Oportunidad de Mejora | 72 |
| Priorización de Puntos Críticos | 72 |
| Capítulo V: Propuesta de Mejora Empresa | 75 |

| | |
|--|------------|
| Justificación de la Mejora Empresarial | 75 |
| Objetivos de la Mejora | 77 |
| Estrategias | 79 |
| Factores Internos | 80 |
| Escenarios Externos | 83 |
| Evaluación de Alternativas Beneficio – Costo..... | 89 |
| Capítulo VI: Implementación de la Propuesta de Mejora | 90 |
| Cronograma de Implementación | 91 |
| Plan de Acción | 92 |
| Sistema de Monitoreo..... | 95 |
| Definición de los Indicadores de Desempeño | 99 |
| Conclusiones | 104 |
| Recomendaciones | 105 |
| Referencias Bibliográficas..... | 106 |
| Anexos | 108 |

Índice de Tablas

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabla 1 Representante Legal..... | 16 |
| Tabla 2 Ficha RUC | 17 |
| Tabla 3 Estado de Resultados | 49 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Ubicación del Negocio | 18 |
| Figura 2 Tipo de producto o servicio | 18 |
| Figura 3 Modelo de Negocio | 20 |
| Figura 4 Flujo grama de entrega de productos | 55 |
| Figura 5 Organigrama..... | 56 |

Resumen Ejecutivo

SERVICIOS MÉDICOS DARSHAN E.I.R.L, una empresa dedicada a la venta al por menor de productos farmacéuticos, médicos, cosméticos y artículos de tocador, ha emprendido un ambicioso plan de mejora empresarial. Este plan estratégico tiene como objetivo reforzar la posición de la botica en el mercado local, mejorar la experiencia del cliente y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Se ha realizado un exhaustivo análisis de la situación empresarial, destacando el bajo nivel de posicionamiento como el principal desafío. Factores como la falta de promociones, déficit en la presencia digital y ausencia de estrategias de fidelización fueron identificados como causas fundamentales del problema. El Objetivo del Plan de Mejora es lograr Posicionamiento en el Mercado, Reforzar la presencia en el mercado local y aumentar la participación. Experiencia del Cliente: Mejorar la experiencia del cliente a través de programas de fidelización y atención personalizada. Crecimiento Sostenible: Impulsar el crecimiento sostenible mediante la diversificación de productos y servicios. Se han definido indicadores específicos para evaluar el éxito de cada estrategia, incluyendo el crecimiento en ventas, la participación en redes sociales, la retención de clientes y la mejora en la satisfacción del cliente. Se implementará un sistema de monitoreo continuo para evaluar el progreso, adaptarse a cambios en el entorno empresarial y realizar ajustes según sea necesario. El plan de mejora será implementado en fases, con revisiones regulares y ajustes según sea necesario. El éxito se medirá a través de indicadores, y se buscará la retroalimentación constante de clientes y empleados para continuar mejorando.