|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nivel de Meta | Prioridad | Problemas y Preocupaciones | Soluciones Cortas |
| Estrategia de negocio | Alta | Competencia intensa en el mercado. | Crear campañas de marketing más agresivas y únicas. |
| Operativa | Media | Errores frecuentes en el inventario, como medicinas agotadas o errores en cantidades. | Implementar un sistema de gestión de inventarios automatizado. |
| Servicio al cliente | Alta | Quejas por tiempos de espera en la atención y entrega de pedidos a domicilio. | Optimizar procesos internos y aumentar el personal en horas pico. |
| Cumplimiento regulatorio | Crítica | Riesgo de multas por incumplimiento de normativas sanitarias o de protección de datos. | Capacitar al personal y auditar procesos con frecuencia. |
| Innovación tecnológica | Media | Falta de recursos para integrar nuevas tecnologías o mantener los sistemas existentes actualizados. | Priorizar soluciones escalables y buscar financiamiento externo. |
| Fidelización de clientes | Alta | Baja retención de clientes y poco uso del programa de lealtad. | Simplificar el programa de puntos e incluir más beneficios tangibles. |
| Gestión de personal | Media | Rotación alta del personal debido a cargas laborales pesadas o falta de incentivos. | Mejorar condiciones laborales y crear programas de motivación. |
| Logística y distribución | Alta | Retrasos frecuentes en entregas debido a rutas ineficientes o falta de coordinación. | Implementar un software de optimización de rutas. |
| Innovación de productos | Baja | Falta de diferenciación en la oferta frente a la competencia; pocos productos exclusivos o únicos. | Introducir marcas propias o productos especializados. |
| Responsabilidad social | Media | Percepción negativa de la empresa por falta de iniciativas de impacto social o ecológico. | Iniciar campañas de reciclaje o donaciones comunitarias. |
| Experiencia del cliente | Alta | Navegación difícil en la plataforma en línea y falta de integración con servicios como recetas electrónicas. | Rediseñar la interfaz del sitio y optimizar procesos de compra. |
| Sustentabilidad | Media | Consumo elevado de recursos (electricidad, papel, plástico), afectando costos y percepción pública. | Implementar políticas de ahorro energético y uso de materiales reciclables. |