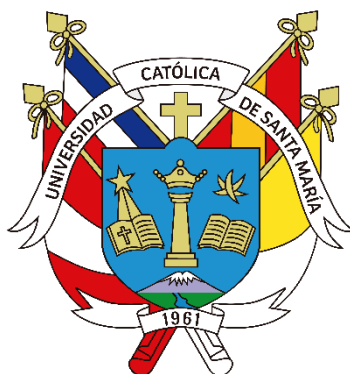


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



Análisis de la satisfacción de las necesidades de los pacientes tratados con cannabis medicinal y su influencia en la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica. Arequipa, 2022.

Tesis presentada por el Bachiller:

Pastor Mayhuire, André Gerson

ORCID: 0009-0002-2636-9650

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa- Perú

2024

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 30 de Octubre del 2023

Dictamen: 004978-C-EPAE-2023

Visto el borrador del expediente 004978, presentado por:

2014220161 - PASTOR MAYHUIRE ANDRE GERSON

Titulado:

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES TRATADOS CON
CANNABIS MEDICINAL Y SU INFLUENCIA EN LA OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO DE LA
BOTICA CANNÁBICA. AREQUIPA, 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**29368188 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO
DICTAMINADOR**



**41635889 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO
DICTAMINADOR**



Análisis de la satisfacción de las necesidades de los pacientes tratados con cannabis medicinal y su influencia en la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica.

Arequipa, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

www.asociacionmicroempresas.com

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad del Rosario

Trabajo del estudiante

1%

5

repository.cesa.edu.co

Fuente de Internet

1%

6

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

A mi familia, por ser permanentemente mi apoyo incondicional, en especial a mis padres por creer siempre en mí y darme la oportunidad de cumplir mis sueños.

André.



Agradecimiento

A Dios, por estar siempre en mi vida, guiando cada paso que doy y cuidando mi camino; permitiéndome alcanzar mis sueños.

A mi hermano por siempre estar dispuesto a ayudarme en lo que sea.

A la Fundación “MAYAC” y “BOTICA CANNÁBICA” por permitirme ser parte de esa familia y por darme las facilidades necesarias en la obtención de información y aplicación de los instrumentos de investigación para culminar satisfactoriamente la presente investigación.

A mis profesores por compartir sus valiosos conocimientos, por sus consejos, paciencia y dedicación brindados a lo largo de mi formación profesional.

A mi asesor por su valioso apoyo, paciencia y recomendaciones brindadas en el desarrollo de la presente investigación.

A mis amigos, por sus consejos, ánimos, compañía, y el apoyo mutuo en nuestra formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo: Analizar la satisfacción de las necesidades en pacientes tratados con cannabis medicinal y su influencia en la oportunidad de crecimiento de este negocio en Arequipa, 2022. La metodología usada se realiza a través de fuentes directas por lo que es de campo, y de fuentes indirectas por lo que es documental, de nivel explicativa, transversal y de enfoque cuantitativo. La población de estudio lo conforman los pacientes de la botica cannábica. La muestra probabilística fue de 164 pacientes; se aplicó las técnicas de encuesta y observación a través de los instrumentos: el Cuestionario y la ficha de observación. Los resultados demostraron: El nivel de satisfacción con la calidad de servicio que recibe de la botica cannábica, la gran mayoría presenta un nivel medio alto y muy alto (89%); específicamente en sus dimensiones tanto de fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta y calidad de atención, la satisfacción es media alta, tanto con respecto a la fiabilidad como en la capacidad de respuesta y calidad de atención; lo que influye en la oportunidad de crecimiento del negocio, demostrado a través de la existencia de un segmento de mercado, la fidelización de los paciente, adecuada oferta y buena rentabilidad. La oportunidad de crecimiento se basa en una oferta variada para diferentes necesidades y sus precios accesibles, cuenta con un público objetivo, cuyas características socio demográficas son naturales de Arequipa, mayormente de sexo femenino, con edades de 34 y 65 años y estudios superiores; entre las características psicográficas existe una tendencia a probar productos novedosos, prefieren usar productos recomendados por otras personas; les es importante gozar de muy buena salud en lo que vale la pena invertir dinero. Así también, el incremento progresivo de la rentabilidad (ventas, ganancias y flujo) en el último semestre demuestran la oportunidad de crecimiento del negocio.

Palabras Clave: Botica cannábica, capacidad de respuesta, oportunidad de negocio.

ABSTRACT

The objective of this research was: Analyze the satisfaction of needs in patients treated with medicinal cannabis and its influence on the growth opportunity of this business in Arequipa, 2022. The methodology used is carried out through direct sources, so it is field, and from indirect sources so it is documentary, explanatory, transversal and quantitative in focus. The study population is made up of patients from the cannabis pharmacy. The probabilistic sample was 164 patients; Survey and observation techniques were applied through the instruments: The Questionnaire and the observation sheet.

The results demonstrated: The level of satisfaction with the quality of service received from the cannabis pharmacy, the vast majority present a medium-high and very high level (89%); specifically in its dimensions of service reliability, responsiveness and quality of care, satisfaction is medium high, both with respect to reliability and responsiveness and quality of care; which influences the opportunity for business growth, demonstrated through the existence of a market segment, patient loyalty, adequate supply and good profitability. The growth opportunity has is based on a varied offer for different needs and affordable prices, it has a target audience, whose socio-demographic characteristics are native to Arequipa, mostly female, aged 34 and 65 years old and higher education; Among the psychographic characteristics there is a tendency to try new products, they prefer to use products recommended by other people; It is important for them to enjoy very good health which is worth investing money in. Likewise, the progressive increase in profitability (sales, profits and flow) in the last semester demonstrate the opportunity for business growth.

Keywords: Cannabis pharmacy, responsiveness, business opportunity.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	11
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	12
1.1 Determinación del Problema.....	12
1.2 Enunciado del Problema.	12
1.3 Descripción	12
1.4 Justificación.....	13
2. OBJETIVOS.....	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos	15
3. MARCO TEÓRICO	16
3.1 Conceptos Básicos	16
3.1.1. El cannabis medicinal.....	16
3.1.2 Consumo medicinal del Cannabis y patologías tratadas.....	15
3.1.3. Satisfacción de las necesidades	29
3.2 Revisión de Antecedentes investigativos	35
4. HIPÓTESIS.....	37
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	38
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	39
1.1 Técnicas	31
1.2 Instrumentos	31
1.3 Materiales de verificación	31
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	39
2.1 Ámbito:	39
2.2 Unidades de estudio:	39
2.3 Temporalidad.	39
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41

3.1 Organizacion.....	34
3.2 Recursos.....	34
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	43
DISCUSION	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES.....	110
REFERENCIAS.....	119
ANEXOS.....	125



INTRODUCCIÓN

La evolución de la economía mundial de las últimas décadas caracterizada por el importante aumento de la competencia internacional, el avance de las nuevas tecnologías, la alta rotación de productos, la diversificación, etc. ha hecho del crecimiento empresarial el medio óptimo para mantener y mejorar la capacidad generadora de beneficios, al convertirse en uno de los fenómenos empresariales más importantes

Así, en este último siglo, en la sociedad se ha experimentado un crecimiento cada vez mayor de uso de medicamentos de origen natural complementado en la industria farmacéutica tradicional; así, el Cannabis de uso medicinal se ha dado apertura en el mercado, con cierto escepticismo y recelo, dados los tabú existentes alrededor de esta planta como el miedo a la estigmatización social, mitos de dependencia e influencia de la persona a la drogadicción, desvaloran las bondades reales del cannabis como uso medicinal.

Sin embargo, a nivel mundial se han integrado al mercado las Boticas o farmacias cannábicas, cuya evolución en nuestro país y específicamente en Arequipa es lenta y dada su inserción en el mercado a partir del 2015 está experimentando una evolución favorable, bajo un escenario alentador, por lo que en el presente trabajo se analiza las oportunidades de crecimiento empresarial a partir de los beneficios en la salud, la aceptación y satisfacción percibida en sus pacientes; según las expectativas y tendencias del mercado; mas no se profundiza en los factores competitivos que son casi inexistentes, dadas las características de los productos cannábicos.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cuatro capítulos:

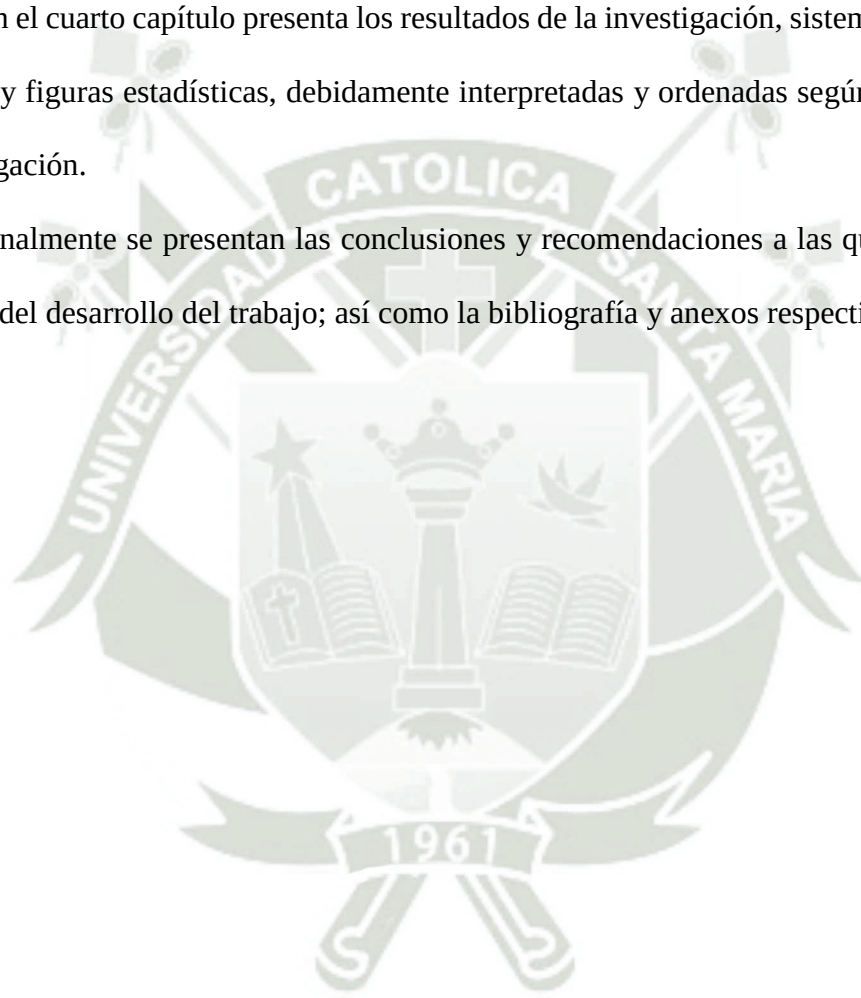
En el primer capítulo denominado: Fundamento Teórico, presenta los aspectos teóricos sobre las variables de estudio la satisfacción de las necesidades de los pacientes tratados con cannabis medicinal y la variable oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, el cual finaliza con los antecedentes de investigación encontrados a nivel internacional, nacional y local.

En el segundo capítulo titulado: Metodología de la investigación, presenta el desarrollo temático sobre el método, técnicas e instrumentos; así como la identificación de la población y muestra respectiva.

En el tercer capítulo denominado: Descripción de la botica cannábica, el cual presenta la ubicación, la parte filosófica y los aspectos más relevantes de la empresa.

En el cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, sistematizados a través de tablas y figuras estadísticas, debidamente interpretadas y ordenadas según las variables de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha arribado producto del desarrollo del trabajo; así como la bibliografía y anexos respectivos.





CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 Determinación del Problema.

Campo: Ciencias Administrativas.

Área: Administración de Empresas

Línea: Modelos desarrollados de negocio

1.2 Enunciado del Problema.

¿De qué manera la satisfacción de las necesidades de los pacientes tratados con cannabis medicinal influye en la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica Arequipa, 2022?.

1.3 Descripción

A pesar de que se ha comprobado que los componentes del cannabis medicinal son útiles en la práctica médica para atender y aliviar síntomas causados por varias enfermedades y patologías; sin embargo, la naturaleza del cannabis a partir del uso de la marihuana, producto cuyo consumo no es legal en muchos países como el nuestro, habiéndose generado un importante choque de intereses políticos, económicos y sociales; obstaculizando el crecimiento de su uso y por ende el crecimiento del desarrollo de la industria de cannabis medicinal.

En el Perú, a partir de sustentos científicos que validan sus componentes terapéuticos del cannabis para el tratamiento paliativo de múltiples enfermedades, la despenalización del cannabis medicinal en el Perú abre escenarios aún desconocidos en el rubro farmacéutico nacional ya que en el año 2019, mediante el Decreto Supremo N° 005-2019-SA se aprobó la importación, comercialización y exportación de productos derivados de esta planta, legalizando su uso y consumo medicinal; lo que si bien se generaron las bases para su alto potencial en la industria; pero aún tiene muchas

limitaciones; de allí que puede constituirse en un factor que influye negativamente en su crecimiento empresarial.

En este contexto, la satisfacción como indicador de calidad del servicio es un factor decisivo en el incremento de la demanda, de allí que su análisis permitirá, a partir de sus resultados, reorientar el modelo de negocio hacia una mayor satisfacción y por ende encontrar la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica, de tal forma que aumente su rentabilidad. Así, el conocimiento de esta variable de satisfacción de los pacientes y de la confianza que depositan en la marca, esto en la medida que la satisfacción mantiene la fidelidad de éstos, más a menudo lo recomiendan a otras personas: compañeros de trabajo, amigos y familiares.

De allí que el conocimiento de la manera en que influye la satisfacción de las necesidades de los pacientes contribuye al crecimiento de la empresa; permitiendo, en base a los resultados, por un lado, realizar una mejor alineación de los servicios que brinda la Botica Cannábica con las expectativas de sus pacientes y por otro lado generar las condiciones de crecimiento de la empresa.

La Botica Cannábica se encuentra brindando su servicio a pacientes con diferentes patologías; sin embargo, su incursión en el mercado peruano ha tenido un proceso muy lento; por lo que se considera la necesidad de realizar la presente investigación beneficiando tanto a los clientes que podrán recibir un servicio de mayor calidad, a partir del conocimiento de los puntos débiles del negocio en este aspecto; y a la empresa como tal, por cuanto permitirá encontrar los puntos clave de la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica.

1.4 Justificación

Teórica. Esta investigación es importante en la medida que permitirá un análisis de la problemática y polémica respecto al uso del cannabis medicinal en el tratamiento de pacientes

con diferentes enfermedades y en relación a la satisfacción de los propios pacientes que son los consumidores; con ello la posibilidad y perspectivas de este negocio. Permitirá por tanto la transferencia de conocimientos útiles para la comunidad científica y para los administradores sea como fin de conocimiento o como fuente de información y base para futuros estudios en nuestro país.

Practica. Adquiere importancia su estudio ya que al ser una empresa con limitaciones de crecimiento por la polémica generada a partir del uso de esta droga dentro del campo medicinal, los resultados sistematizados sobre la empresa y satisfacción de los pacientes, analizadas en función de la oportunidad de crecimiento del negocio, será de utilidad práctica sobre la base de resultados sistematizados y concretos; así como el diseño de propuestas estratégicas orientadas a mejorar la calidad de servicio, incrementar la demanda, y crecimiento del negocio.

Metodológica. Es relevante metodológicamente ya que se aplicará el proceso metodológico de investigación asimilado en la formación profesional.

Importancia. El estudio de este tema es importante por cuanto permitirá estudiar la satisfacción de los pacientes y por ende la calidad del servicio, la cual es de interés para las personas que padecen enfermedades que pueden ser tratadas con el cannabis a partir de los resultados se evidenciara la satisfacción en los consumidores y proyectar el crecimiento o decrecimiento de la demanda; así los resultados permitirán identificar sistemáticamente la oportunidad o no de negocio; información sumamente útil para el sector comercial administrativo.

Su impacto entonces favorecerá a los administradores actuales de la empresa que podrían tener los resultados que permitan la toma de decisiones para alcanzar un crecimiento del negocio, o para otros agentes que deseen invertir y por otro lado al preveer la demanda, puedan estos satisfacerla en el mercado de Arequipa

Valor. El desarrollo de la investigación es transcendental ya que los resultados que se obtengan pueden constituirse en insumos o fuentes para futuras investigaciones relacionadas a la temática.

En este sentido la investigación a desarrollarse es oportuna y conveniente ya que no ha sido evaluada hasta ahora en la ciudad de Arequipa, desde el funcionamiento de la botica cannábica en Arequipa; así los resultados permitirán aportar conocimientos sistematizados y contribuir con información respecto a la satisfacción con el consumo del cannabis como medio medicinal, encontrando las debilidades y fortalezas para que la propia empresa pueda canalizar o para otras que puedan ingresar a este mercado competitivo.

Pertinencia. La pertinencia de la investigación se basa en la temática tan importante que no ha sido abordada en Arequipa y que sus resultados beneficiaran a los pacientes, trabajadores y responsables de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Analizar la satisfacción de las necesidades en pacientes tratados con cannabis medicinal y su influencia en la oportunidad de crecimiento de este negocio en Arequipa, 2022.

2.2 Objetivos específicos

- a. Precisar el nivel de satisfacción de las necesidades que perciben los pacientes tratados con cannabis medicinal.
- b. Identificar la oportunidad de crecimiento que tiene la Botica Cannábica en Arequipa.
- c. Proponer estrategias, basadas en la satisfacción de los pacientes, que contribuyan a la oportunidad de crecimiento de la empresa Botica Cannábica en Arequipa.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 *Conceptos Básicos*

3.1.1. El cannabis medicinal

3.1.1.1 *Origen y evolución*

La Marihuana, procedente de Asia Central, es una de las plantas más antiguas en la historia de la humanidad. Diversos estudios científicos y antropológicos remontan hace más de 4000 años, en la cual se recomendaba para el tratamiento del dolor, el resfriado, los trastornos menstruales, entre muchos otros.

Desde las cordilleras del Himalaya hasta el norte de África, a través de los siglos la expansión del cannabis fue abarcando todos los continentes. La luz del Renacimiento trajo consigo una alta popularidad para el cannabis en el viejo continente gracias a los tratados médicos de la época, nacidos de la mentalidad curiosa y abierta de unos cuantos científicos valientes que describían sus propiedades. (Riera, 2012)

Para la segunda mitad del siglo XIX ya se divulgaban las múltiples cualidades medicinales del cannabis a través de diversos artículos científicos Y para inicios del siglo XX un número considerable de medicamentos que incluían cannabis en sus composiciones ya se distribuían en las farmacias.

Hoy día existen sociedades científicas centradas específicamente en el estudio médico del cannabis y de los cannabinoides, tanto de carácter nacional como internacional y repartidas por todo el mundo (Peyraube & Bouso, 2015), como se citó en Rey et al. (2020).

En la figura siguiente se presenta la legalización de la marihuana (cannabis) para uso medicinal en el mundo.

Figura 1

Países en donde se ha legalizado la marihuana para el uso medicinal



3.1.1.2 Definición de cannabis

Según la National Institute on Drug Abuse, de Estados Unidos (NIH, 2017) “el término cannabis medicinal se refiere al uso de la planta entera sin procesar o de alguno de sus extractos con la finalidad de tratar algunas patologías” (p.12). El cannabis “es una planta con propiedades psicoactivas, también conocida como marihuana. Ha sido la droga ilícita más utilizada por los jóvenes en los países de altos ingresos, y recientemente su consumo se ha vuelto popular a escala mundial” (Hall and Degenhardt, 2009, como se citó en Chávez et al., 2018, p. 19).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el cannabis como:

Un término genérico empleado para designar los diversos preparados psicoactivos de la planta de la marihuana (cáñamo), Cannabis sativa. Estos preparados son: hojas de marihuana (en la jerga de la calle: hierba, maría, porro, canuto), bhang, ganja o hachís (derivado de la resina de los ápices florales de la planta) y aceite de hachís. (p. 61)

El término marihuana es de origen mexicano, “utilizado en un principio para designar el tabaco barato (a veces mezclado con cannabis), se ha convertido en un vocablo general para referirse a las hojas del cannabis o al propio cannabis en muchos países” (Díaz, 2017, p. 21).

A. Descripción taxonómica.

Tabla 1

División taxonómica de la planta Cannabis

División	Angiospermae
Clase	Dicotylodoneae
Orden	Urticales
Familia	Cannabinaceae
Genero	Cannabis
Especie	Sativa

Nota: Carlos Linneo (Trópicos, S.F.)

B. Tipos, características y origen. Según Ángeles, et al. (2014), en la especie Cannabis Sativa, se reconocen las características mostradas en la tabla siguiente:

Figura 2

Tipos, características y origen del Cannabis

10 – 16 semanas	7 – 9 semanas	21 ‘ 30 días
 SATIVA - Hojas grandes, largas y finas - Gran estatura - Ramas largas con distancias internodales grandes - Sistema de raíces altamente extendido	 INDICA - Hojas anchas y de color oscuro - Tamaño reducido y compacto - Sistema de raíces condensado - Flores densas y pesadas	 RUDERALIS - Hojas pequeñas - Tamaño pequeño y aspecto asilvestrado - Menos ramificación que las especies sativas o indicas - Aspecto cónico



Nota. Cannabis Medicinal (2019)

Estas variedades contienen diversos compuestos químicos como son los cannabinoides, los cuales proporcionan características particulares que definen el uso que se les pueda dar.

Respecto a las variedades de esta especie son:

“Cannabis Sativa var. Sativa, Cannabis Sativa var. Indica, Cannabis Sativa var. Ruderalis”, según Clarke (1999a) y Mathews (1999), y “el último en ser agregado a esta lista Cannabis Sativa var. Afghanica” por Mc Partland et al. (2000), (citados en Fassio, Rodríguez y Ceretta, 2013).

De acuerdo con lo expuesto y con base en Alchimia (s.f.) se puede afirmar que “las variedades más consumidas serán aquellas que contengan mayor concentración de CBD” (p.65); sin embargo, es necesario mencionar que para algunos tratamientos de náuseas y vómitos causados por quimioterapias y para el aumento de apetito es necesario hacer el uso de variedades con altas concentraciones de THC, como el cannabis sativa variedad sativa.

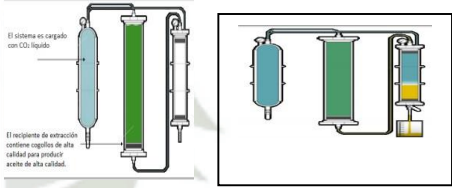
3.1.1.3 Método de obtención del aceite de Cannabis

Para la elaboración del aceite de cannabis, se realizan una serie de procesos químicos y físicos para obtener el resultado final.

- a. Método doméstico: Usado por la mayoría de los clubs de auto-cultivo.

b. Método Industrial, realizado por empresas, industrias consolidadas y laboratorios.

Oberhaus (2016) y Duarte y Percy (2016), “presentan el método industrial para la extracción de aceite de cannabis, que se sintetiza a continuación: Obtención de Materia Prima, pasa por el proceso de secado y luego de trituration. Y finalmente se realiza el proceso de extracción – Fluidos supercríticos”.

Método	Descripción	Ilustración
Sistema de extracción en circuito cerrado	Una vez obtenido los cogollos de las plantas, se realiza el traslado a una máquina de laboratorio	
El proceso de extracción	Presenta 4 etapas: 1º Presurización, 2º Ajuste de temperatura, 3º Extracción 4º Separación.	 Presurización Separación
Proceso de Filtrado	Luego de obtener el aceite, se filtra las resinas y otros químicos no deseados.	 Fuente: Elaboración propia en base a imágenes de artículo de fabricación de aceite de marihuana (Oberhaus, 2016)
Proceso de testeo	Luego de este proceso, se realiza los testeos a fin de comprobar la no existencia de residuos que afecten a calidad.	

Nota: Basado en la teoría de Oberhaus (2016) y Duarte y Percy (2016)

3.1.1.4 Consumo medicinal del Cannabis y patologías tratadas

Rodríguez (2012) afirma que: “A nivel mundial la marihuana medicinal se ha vuelto tendencia en tema de medicamentos alternativos. Ya que hay muchas enfermedades que hasta

el día de hoy la medicina tradicional no ha podido curar” (p. 35). Por medio del tiempo, se ha probado que esta planta ha ayudado en aspectos analgésicos, relajantes musculares, antidepresivas, antiinflamatorias, estimulantes del apetito, broncodilatadoras, anticancerosas, entre otras muchas más. Existen diferentes medios de consumo medicinal del Cannabis, a continuación, en la tabla se presenta

Tabla 2
Formas de consumo medicinal del cannabis

Medio de consumo	Funcionamiento	Ventajas	Recomendación
Vaporizador	Se calienta la planta a una temperatura más baja que el de combustión, ese vapor es inhalado por el consumidor	Separa los componentes terapéuticos de los tóxicos.	Para dolores agudos.
Aceite de Cannabis	Es usado vía oral por combustión o a través del vaporizador	Es uno de los más efectivos ya que son concentrados	Para epilepsia y dolores por cáncer y tratamientos
Cremas y ungüentos	Por medio tópico directo a la piel	Tienen un efecto rápido	Para artritis, tendinitis y lumbalgias
Fármacos	Se ingieren y tienen un efecto sistémico	Es comprimido.	Para dolores en las articulaciones y músculos
Alimentos y bebidas	A través de la cocción de la planta o ingerirse de manera cruda en alimentos y bebidas como café, chocolate, etc.	Elaborados de manera casera.	Con fines curativos
Parches	Aplicados en zonas donde confluyen muchas venas, como las muñecas.	Poseen efectos más duraderos	Alivio a dolores musculares, problemas de ansiedad, insomnio.

Nota. Dinafem Seeds (2016)

Las patologías tratadas con Cannabis, principalmente son las siguientes: Náuseas y vómitos severos causados por la quimioterapia; dolor neuropático central, según Correa-Illanes (2014) “comprende el dolor producido por una lesión nerviosa como consecuencia de tratamientos e intervenciones quirúrgicas, siendo las más comunes, enfermedades como diabetes,

herpes, amputación, lesión de médula espinal y esclerosis múltiple” (p.72); la fibromialgia, la cual “se estima que en Perú entre el 1% y 3% se encuentra afectada con esta enfermedad, la incidencia se da en pacientes que presentan enfermedades como artritis reumatoide, artritis espinal y lupus” (Organización de Salud Intercontinental, s.f., p.26). Y. la epilepsia, que según Caroline Malamud, (2015), “en el Perú existen 165,000 casos de epilepsia, los cuales en su mayoría son subdiagnosticados porque la gente no la trata y la mayoría de los centros especializados se encuentran en Lima Metropolitana” (p. 80).

Figura 3

Clasificación de productos a base de cannabis medicinal según enfermedad

ENFERMEDAD	CLASE DE CANNABIS IDEAL	PRESENTACION
Artritis	CBD dominante	Ungüento
Ansiedad y estrés	CBD dominante	Aceite sublingual o capsulas
Cáncer	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Cuidado de la piel (hidratación, psoriasis, acné)	CBD dominante	Uso tópico como cremas, serum, aceites, exfoliantes y lociones
Dolor muscular y/o inflamaciones	CBD dominante	
Dolor neuropático	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Dolor central (fibromialgia)	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Epilepsia y convulsiones	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Esclerosis múltiple	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Insomnio	THC dominante (si se está acostumbrado a su efecto psicoactivo) THC dominante (si no se desea sentir los efectos psicoactivos o no se está acostumbrado)	Aceite sublingual o capsulas
Fibromialgia	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas
Trastorno Estrés Postraumático	THC y CBD	Aceite sublingual o capsulas

Nota. Cannap (2020)

En el Perú, de acuerdo con lo indicado por el Ministerio de Salud “a fines del año pasado y basándose en una información proporcionada por el Círculo de Investigación en Cannabis,

se estima que al menos unos 1000 pacientes con graves enfermedades consumen actualmente el cannabis medicinal en Perú” (Redacción EC, 2017a).

3.1.2 Consumo medicinal del Cannabis y patologías tratadas

3.1.2.1 Marco legal.

La función principal de la FDA consiste en revisar las aplicaciones para comercializar productos farmacéuticos tomando en cuenta todas las investigaciones y consideraciones necesarias que les permitan identificar si los productos son efectivos y si son seguros para la salud de los consumidores. (FDA, 2018).

“La FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos) y de la NAS (Academia Nacional de Ciencias de Estados Unidos) sustentan su posición en investigaciones con evidencia científica” (FDA, 2018; The National Academies of 22 Sciences, Engineering, Medicine, 2017); sin embargo, en la práctica común, se sabe que la marihuana medicinal es usada para otras enfermedades que no tienen evidencia científica comprobada

Tabla 3

Medicamentos aprobados por la FDA

Nombre Del Compuesto	Nombre Comercial	Formas De Comercialización	Enfermedad Tratada
Dronabinol (THC)	Marinol / Syndros	Capsulas Gotas	Pérdida de apetito que causa pérdida de peso en personas con VIH/SIDA. Náuseas y vómitos severos causados por la quimioterapia para el cáncer. Dolor neuropático central y periférico.
Nabilone (THC 10 veces más potente que el Dronabinol)			Náuseas y vómitos severos causados por la quimioterapia para el cáncer. Tratamiento de la esclerosis lateral amiotrófica (ELA).

Adicionalmente, existen otros dos derivados farmacéuticos que, aunque aún no se encuentran aprobados por la FDA, están en etapa investigación (Piazza et al., 2017). Se

encuentran aprobados en países como Canadá, Australia, Francia, países del Reino Unido, estos son: el Nabilximols (THC y CBD) y el Epidolex

Entonces el 2017, la Agencia de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA por sus siglas en inglés) reconoció los efectos beneficiosos de los derivados cannábicos en pacientes con trastornos neurológicos.

A finales del 2017, el congreso de la República del Perú aprueba el proyecto de ley N° 30681, Ley que regula el uso medicinal y terapéutico del cannabis y sus derivados, el cual es promulgado por el expresidente, Pedro Pablo Kuczynski, en noviembre del mismo año. En mayo del 2018, el ejecutivo publica el primer reglamento de la ley, el cual se encuentra en observación. (Chávez, et al., 2018, p.32)

De acuerdo con lo mencionado en la Ley N° 30681 (El Peruano, 2017), la producción, importación y comercialización del cannabis sólo podrá realizarse a través de agentes autorizados, debidamente registrados y con licencia otorgada por el MINSA. Por lo tanto, el análisis que se realizará en esta sección corresponde por el momento al 33 Sector Farmacéutico en Perú y al detalle de cómo se realiza la distribución de estos productos.

3.1.2.2 El sector farmacéutico en el Perú: La cadena de distribución

La situación actual del sector farmacéutico en el Perú, la industria farmacéutica en nuestro país como en muchos se caracteriza por ser un sector donde las inversiones son altas, esto soportado en los grandes márgenes que se pueden obtener de ellos, teniendo en cuenta que se consideran a los productos farmacéuticos como inelásticos, el público los va a consumir si estos le generan los resultados esperados en el tratamiento de sus enfermedades.

“Este mercado se divide en dos sectores, el privado, con el 79% del total del mercado, y el público, con el 21%” (Leyenda, 2005). En el sector público (MINSA, ESSALUD, Sanidad Fuerzas Armadas, PNP), se sabe que mediante Resolución Directoral se aprueba el Plan Anual

de Contrataciones, en el que se detallan la cantidad de bienes y servicios que se contratarán para el año de gestión, así como el presupuesto asignado para estos y los meses en los cuales se realizarán las convocatorias para las licitaciones.

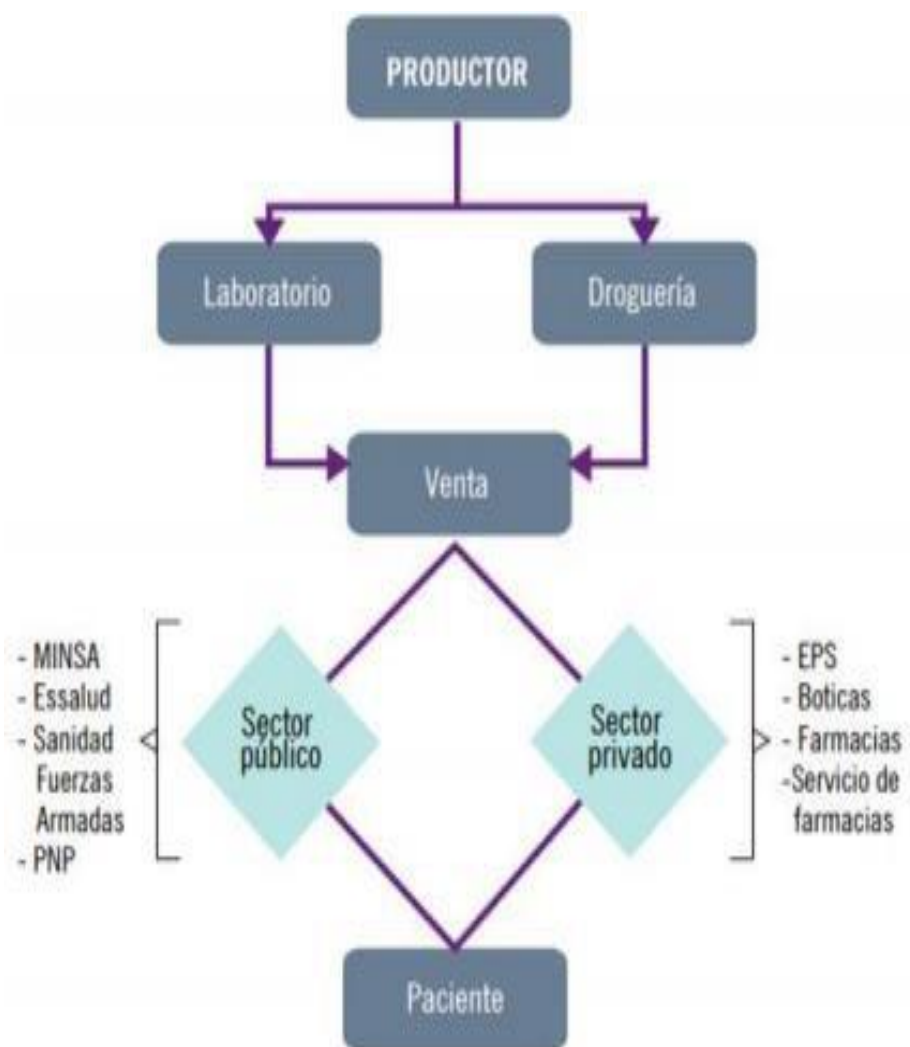
En el sector privado, “las operaciones se desarrollan a través de un productor y/o importador (laboratorio y/o droguería) hacia los distribuidores (boticas, farmacias y servicios para farmacias) para luego ser comercializados al consumidor final. Según la Sociedad Nacional de Industrias” (Instituto de Estudios económicos y sociales, 2016).

Los productos farmacéuticos son demandados por los hogares 62%, salud pública 13%, salud privada 7%, fabricación de productos farmacéuticos 4%, cría de animales 4%, administración pública y defensa 4%, exportaciones 1% y elaboración de bebidas alcohólicas 1%. Las ventas de productos farmacéuticos alcanzaron los 1,620 millones de dólares, de los cuales el 68% se comercializó al retail, el 25% a las instituciones del estado, el 7% a las clínicas (Gestión, 2014, como citó en Chávez, et al, 2018).

Según el Ministerio de la Producción (DEMI-PRODUCE, 2015) “la cadena de distribución se inicia con un productor que provee a los Laboratorios y Droguerías, estas realizan la venta directa a los consumidores finales”

Figura 4

Diagrama de distribución de los productos farmacéuticos en el Perú

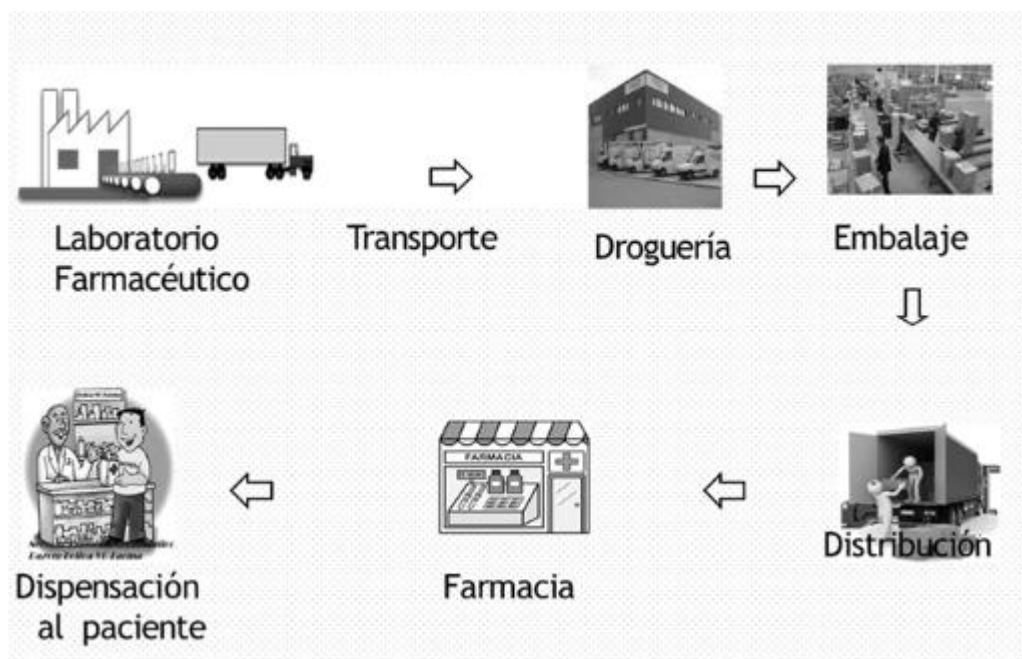


Nota: DEMI-PRODUCE (2015)

Los componentes y las descripciones de cada componente en la cadena de distribución se observan en la tabla siguiente:

Tabla 4

Descripción de los componentes de la cadena de distribución.



Nota. Ferril (2020)

Según DIGEMID (2015), “existen un total de 20,439 empresas que integran el sector farmacéutico. Los laboratorios en el Perú están orientados al abastecimiento del sistema de salud y al mercado público y privado”. Según Redacción Gestión (2018)

El mercado total mueve US\$ 1,007 millones, siendo el Grupo Farindustria, el que tiene mayor participación con el 11.99%, le sigue Medifarma Corp. con el 6.99%, Mead Johnson Nutrition con 5.21%. En general, el 96% del mercado de laboratorios, lo generan 70 laboratorios. (p. 87)

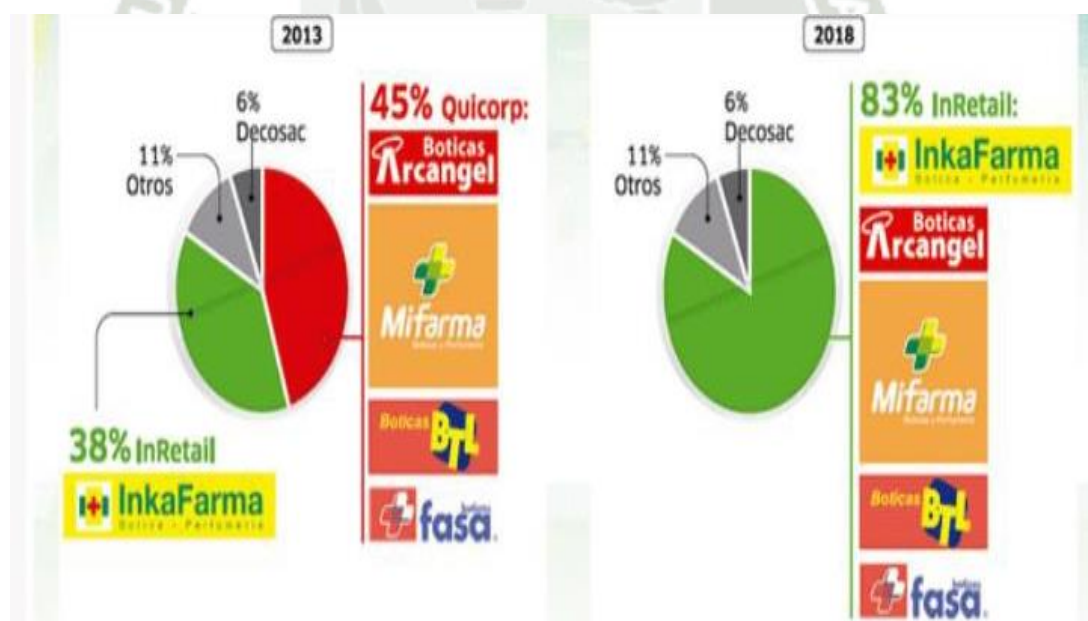
La Encuesta de Comercio Interno de grandes almacenes e hipermercados minoristas realizado por la Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria (DEMI) en el 2014, “aproximadamente el 50% de establecimientos comerciales farmacéuticos se encuentran concentrados en Lima Metropolitana, mientras que el resto de las regiones se encuentran por debajo del 10% de la participación nacional” (DEMIPRODUCE, 2015).

“La mayor cantidad de empresas comerciales corresponden a las cadenas de boticas y farmacias que tienen presencia a nivel nacional y cuyos productos farmacéuticos en su mayoría provienen de la importación” (DEMI- PRODUCE, 2015).

Existe un monopolio en este sector, en enero del 2018 el grupo Intercorp, a través de su compañía InRetail realizó la compra del 100% de acciones de Quicorp S.A. lo cual lo deja en posición dominante en el mercado, debido a que, siendo también dueños de laboratorio, son a la vez dueños de toda la cadena de (producción y distribución). En la figura se muestran los escenarios en el 2013 y 2018, sobre el Monopolio de Farmacias en el Perú publicado en el Diario La República (Bambarén, 2018).

Figura 5

Monopolio farmacéutico en el Perú



Nota: Bambarén (2018)

De acuerdo a la información extraída del DIGMEMID (2015, p. 38)

El número de establecimientos farmacéuticos no pertenecientes a las grandes cadenas del Grupo Inretail y DECOS.A.C. en Lima Metropolitana es de 6,180; de las cuales el

96% (5942) de estas se encuentran en los distritos de predominancia de los NSE B y C, el otro 4% (238, líneas resaltadas en amarillo) se encuentran distribuidos en los distritos predominantes del NSE A (La Molina, San Borja, San Isidro, Miraflores y Santiago de Surco). (DIGMEMID, 2015, p. 38)

3.1.3. Satisfacción de las necesidades

3.1.3.1 Definiciones

En general la necesidad es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena y la salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un estado de completo bienestar físico, mental y también social, no solamente la ausencia de enfermedad.

La satisfacción es por tanto una respuesta emocional que resulta de la comparación entre las expectativas y el servicio recibido. Según la norma ISO (9000:2015) define a la satisfacción como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos".

3.1.3.2 Teorías de la clasificación de las necesidades

A. Teoría de Maslow: Afirma que no todas las necesidades humanas tienen la misma fuerza para poder ser satisfechas; de allí que se habla de la pirámide o jerarquización de las necesidades, tipificándolas como primarias y secundarias y el orden jerárquico respectivamente es de abajo hacia arriba.

Así, las necesidades fisiológicas son aquellas por las cuales se busca la supervivencia básica (hambre, sueño, frío), la seguridad (estabilidad emocional, pareja), de afiliación (amor, familia), de reconocimiento o logro de propósitos, prestigio), y de autorrealización.

Figura 6

Teoría de Motivación de Maslow



Nota: Coloma & Gonzales (2018)

El cumplimiento y satisfacción de las necesidades del ser humano tanto Fisiológicas, de Seguridad, Sociales, de Estima y de Autorrealización tiene relación directa con el ambiente exterior como el interior. (López, 2015)

B. Teoría ERC de Alderfer: _Al estudiar la teoría de Maslow, la remodela dándole una nueva visión: Teoría ERC (Existencia-Relación-Crecimiento); reduciendo a tres:

*Necesidades de Existencia: La provisión de elementos básicos para la supervivencia humana (fisiológicas y de seguridad).

*Necesidades de Relación: Afectan al deseo personal de crear vínculos de importancia y corresponden a las necesidades de relación social de Maslow.

*Necesidades de Crecimiento: Se refieren al deseo de desarrollo individual o como lo definió Maslow, de estima o autorrealización. (Moya, 2017).

Figura 7

Pirámide de Maslow modificada por Alderfer



C. Teoría de Herzberg

Determina que: “Son dos factores los que intervienen en la satisfacción de los trabajadores, la primera es la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la segunda es la necesidad de crecer emocional e intelectualmente” (Smidts, 2016, p. 41)

Figura 8

Teoría de la Motivación y de la Higiene, Frederick Herzberg



Nota: Robbins & Judge (2013); Coloma & Gonzales (2018).

Entonces la motivación se relaciona directamente con el éxito; de allí que existan las necesidades: de logro, afiliación y poder.

3.1.3.3 Satisfacción a nivel de pacientes en salud

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian, citado por Massip et al. (2008) “refleja la calidad de la atención que reciben los pacientes y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios” (p.52). En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con estos.

Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del paciente con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de los servicios recibidos.

El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los clientes es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia empresarial. Focalizar las necesidades del cliente. La percepción de la calidad juzgada por el cliente, se centra en aquellas

características o atributos del producto o servicio. (Centro Empresarial Latino Americano, como se citó en Huaranga, Z., 2014)

Entonces la satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

3.1.4. Oportunidad de negocio

En el entorno empresarial actual, el crecimiento sostenido y la rentabilidad nunca son una garantía; así, los avances tecnológicos y científicos acortan los ciclos de vida de los productos y servicios, los modelos de negocios cambian y aparecen nuevos competidores de fuera de la industria.

Para el proceso general de identificación se necesita definir un marco para ayudar a buscar oportunidades: Para hacer esto, es necesario comprender la dirección comercial de su empresa y tener conocimiento de los recursos, fortalezas y capacidades de su empresa; o sea, un buen conocimiento de los objetivos de la empresa y las áreas de experiencia.

Y analizar el mercado, evaluar las necesidades de los consumidores y cómo están siendo satisfechas por las compañías en la actualidad.

3.1.4.1 Identificación y segmentación del consumidor. Para comprender su demanda, debe identificar los segmentos de consumidores que comparten características comunes. Estas características pueden ser variables "difíciles" como la edad, el género, el lugar de residencia, el nivel educativo, la ocupación y el nivel de ingresos o variables "suaves" como el estilo de vida, la actitud, los valores y las motivaciones de compra.

Rabines (2002, p.51) lo define como “el conjunto de rasgos biológicas, socioeconómicas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles y que se utilizan para proporcionar una visión general”.

3.1.4.2 Competencia

a. **Análisis directo de la competencia:** Además de analizar la demanda y las situaciones de compra, es importante analizar la oferta, es importante conocer a los jugadores existentes en el mercado en el que compite o va a competir es importante al evaluar oportunidades.

Las preguntas relevantes en este caso son:

*¿Cuáles son los productos y marcas de nuestra industria que están creciendo más significativamente y por qué?

*¿Cuál es su propuesta de valor?

*¿Qué ventaja competitiva tenemos sobre ellos?

b. **Análisis de la competencia indirecta:** Las oportunidades también se pueden encontrar analizando industrias sustitutivas. Este tipo de análisis ayuda a establecer ventajas competitivas frente a competidores indirectos y proporciona información sobre oportunidades adicionales para el crecimiento.

3.1.4.3 La rentabilidad. Bernstein (2010, p. 28) la define como: “Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”. Para Fernández (2014, p. 57) la rentabilidad se refiere a la “La comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori”.

En sentido general, la noción de rentabilidad puede ser sinónima de productividad, o de rendimiento; por cuanto en todos los casos se trata de una relación entre un beneficio y un coste, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo.

La rentabilidad se analiza a través del cálculo coste/beneficio: Es definido por Iturrioz (2015) como:

Una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad, entendiéndose por

proyecto de inversión no solo como la creación de un nuevo negocio, sino también, como inversiones que se pueden hacer en un negocio en marcha tales como el desarrollo de nuevo producto o la adquisición de nueva maquinaria, etc.

La mayor parte de los datos sobre los costes y beneficios del proyecto viene dada por el análisis financiero. Este análisis proporciona al examinador información esencial sobre los consumos intermedios y los bienes producidos, así como sobre los precios de los mismos y la estructura global de los ingresos y gastos.

El análisis financiero consta de una serie de cuadros que recogen los flujos financieros de la inversión: de inversión total, gastos e ingresos de explotación, fuentes de financiación y análisis de flujos de caja a efectos de sostenibilidad financiera.

El rendimiento del capital se refiere a los costos del Patrocinador se determinan identificando y clasificando los gastos necesarios y los ahorros (o ingresos) que se obtendrán; por lo tanto, incluye la inversión de capital y los costos operativos anuales; se utiliza la formula siguiente:

$$\text{Costos del patrocinador} = \text{Inv. inicial} + \text{COP} - \text{Ingresos}$$

Mientras que la relación costo-beneficio (B/C), también conocida como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto.

3.2 Revisión de Antecedentes investigativos

3.2.1 Antecedentes Internacionales

Brando y Tamayo (2019), sus investigaciones demostraron que, en Nueva Zelanda, de 20,000 estudiantes el 93% había sufrido de algún síntoma de insomnio (1 vez al mes); en España de 700 estudiantes, el 57% sufría de algún tipo de ansiedad, en Bogotá de 199 estudiantes el 63% de la muestra sufre de ansiedad y/o insomnio. Encontró como fortaleza que el 54% está

dispuesto a usar la planta para aliviar sus males (opción natural, saludable, viable y eficaz); en tanto que el 76% está de acuerdo en probar nuevas alternativas para controlar sus dolencias. Penetrar el mercado de jóvenes con ideales de derecha sería más difícil que personas de ideología del centro o izquierda. (Brando y Tamayo, 2019)

Pastrana (2020) en Colombia concluyo: El mercado del Cannabis medicinal es prometedor ya que al 2025 se estima un ingreso de USD\$791 millones de dólares; así, bajo procesos de tecnificación y apertura de las licencias de utilización de la marihuana para fines netamente medicinales. Este es un terreno prácticamente nuevo y con tendencias innovadoras limitadas; el dinamismo se da bajo el ingreso de empresas extranjeras que introducen un modelo bajo políticas de producción investigativa. De esta manera se ha impulsado las pequeña y mediana empresas en el aprovechamiento de la marihuana. (Pastrana, 2020)

3.2.2 Antecedentes Nacionales

Chávez et al. (2018), su concluyo en que: En los últimos años, los productos derivados cannábicos se ha incrementado, favorecido por la legalización de los gobiernos, teniendo como base los resultados de la investigación científica que han demostrado su efectividad en patologías (VIH, control de los ataques epilépticos y disminución de dolor neurales) y mitigador de las consecuencias de las quimioterapias en pacientes con cáncer En el Perú Ley que regula el uso medicinal y terapéutico del cannabis y sus derivados es la Ley N° 30681; a través de focus group, se verifica la alta aceptación del producto; se identificó la percepción positiva del cliente de los segmentos B y C. El proyecto de inversión es viable, cuyo VPN fue S/. 124,386, con un costo de oportunidad de inversión del 30%. El TIR alcanza el 32.94%, siendo optima la rentabilidad. (Chávez et al., 2018)

Quintanilla (2020), en Trujillo encontró insatisfacción con los precios, considerados altos, el comportamiento del consumidor son pacientes con algún síntoma de ansiedad,

trastorno del sueño y la depresión, entre otros, mayormente consumen aceite de cannabis, gastando un promedio de S/101 y S/200 al mes. Los factores que influyen de manera importante son: la búsqueda de información previa (59.6%); el precio (51,1%) y la experiencia de otros pacientes el (48,9%). En la post compra solo el 23,4% tuvo efectos adversos.

3.2.3 Antecedentes locales

Se ha realizado la revisión respectiva en los repositorios y bibliotecas universitarios no habiéndose encontrado investigaciones sobre el tema.

4. HIPÓTESIS

Dado que en los últimos años se ha avanzado en los estudios respecto al cannabis o marihuana como medio medicinal para el tratamiento de diferentes enfermedades y la despenalización en el Perú de su uso y consumo.

Es probable que la satisfacción de las necesidades en los pacientes tratados con cannabis medicinal este influyendo en la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica en Arequipa, 2021



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1 Técnicas

Las técnicas de investigación que se utilizarán para el desarrollo de la investigación serán la encuesta y observación documental.

1.2 Instrumentos

El cuestionario y la ficha de observación

1.3 Materiales de verificación

Encuestas

Fichas

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ámbito:

La investigación se realizará en la Botica Cannábica”, ubicada en la Av. Zamácola # 217, del distrito de Yanahuara, provincia y departamento de Arequipa.

2.2 Unidades de estudio

Las unidades de estudio lo conforman los pacientes de la Botica Cannábica de Arequipa.

Tabla 5

Pacientes según patología tratada en la Botica Cannábica

Patología	Cantidad
Alzheimer	24
Autismo	20
Cáncer	97
Epilepsia	31
Fibromialgia	17
Hipertensión	57
Parkinson	41
Artritis	15
Artrosis	22
Diabetes	18
Total	342

En el presente estudio se utiliza el muestreo probabilístico, para ello se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

El grado de confianza es de 95% = 0.95.

Z= Valor de distribución normal estandarizada (Z) o el nivel de confianza = 1,96. p=

La proporción de la población a estudiar = 0,5.

N=Tamaño de la población = 302

E=Máximo de error permisible 5% = 0,05.

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * (1 - 0,50) * (342)}{(342) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 342}{342 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25} = \frac{328}{2}$$

$$n = 164$$

Quedando la muestra conformada por 164 pacientes.

Se realiza una estratificación según el tipo de patología de los pacientes

$$fh = \frac{n}{n} = Kshfh = \frac{164}{342} = 0.48$$

Finalmente se multiplica la cantidad de pacientes de cada patología por esta fracción constante a fin de obtener el tamaño de muestra para cada una de estas

$$Nh \times fh = nh$$

Tabla 6

Muestra estratificada de pacientes según patología tratada en la Botica Cannábica

	Nro. de pacientes	fh	Muestra por patología
Alzheimer	24	0.48	12
Autismo	20	0.48	10
Cáncer	97	0.48	46
Epilepsia	31	0.48	15
Fibromialgia	17	0.48	8
Hipertensión	57	0.48	27
Parkinson	41	0.48	20
Artritis	15	0.48	7
Artrosis	22	0.48	11
Diabetes	18	0.48	8
Total	342		164

2.3 Temporalidad:

La investigación se desarrollará entre los meses de abril a julio del 2022.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización

*Solicitar las autorizaciones correspondientes para la aprobación y apoyo en el proceso de recolección de datos.

*Establecimiento de cronogramas de aplicación de la encuesta.

*Aplicación del cuestionario a la muestra estratificada por patología

*En el procesamiento y análisis de los datos se ha utilizará el Programa SPSS; para la presentación de resultados se trabajará con medidas estadísticas y serán presentados en tablas y figuras estadísticas; lo cuales serán organizados por variables e indicadores considerados en la investigación.

*Para el análisis de la información se utilizarán los contenidos teóricos; así como la hipótesis formulada y objetivos.

*Se sistematizará a través de cuadros y figuras estadísticas

3.2 Recursos

Hojas bond

Lapiceros

Impresiones

UDB

File





CAPÍTULO III

RESULTADOS

1. Resultados de la satisfacción de necesidades de los pacientes

1.1 Resultados de la percepción de fiabilidad del servicio

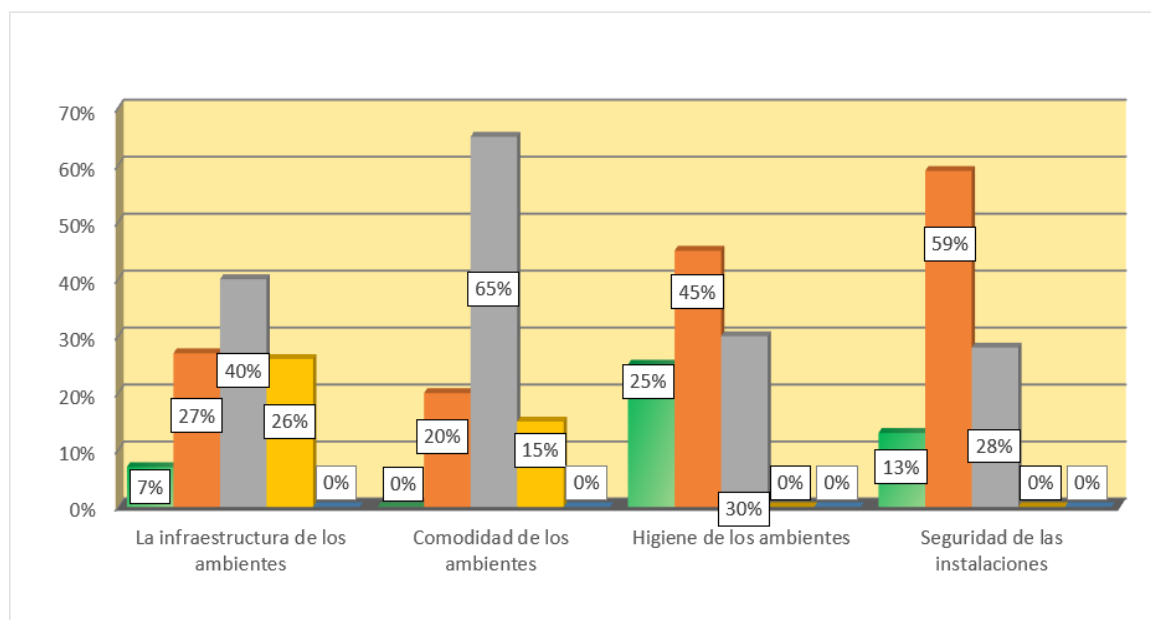
Tabla 7

Nivel de satisfacción con la infraestructura

		Infraestructura de los ambientes		Comodidad de los ambientes		Higiene de los ambientes		Seguridad de las instalaciones	
		F	%	F	%	F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	11	7%	0	0%	41	25%	22	13%
	Satisfecho	44	27%	32	20%	74	45%	96	59%
	Medianamente satisfecho	66	40%	107	65%	49	30%	46	28%
	Insatisfecho	43	26%	25	15%	0	0%	0	0%
	Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	164	100%	164	100%	164	100%	164	100%

Figura 9

Nivel de satisfacción con la infraestructura



Se observa en la tabla estadística que, respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la infraestructura de los ambientes, el 40% se encuentra medianamente satisfecho; en tanto que

en porcentajes similares de 27% y 26%, opuestamente, se sienten satisfechos o insatisfechos, respectivamente; siendo ínfimo el porcentaje que se encuentra muy satisfecho.

En cuanto al nivel de satisfacción con la comodidad de los ambientes un elevado 65% se encuentran medianamente satisfechos; en tanto que el 20% se encuentran satisfechos y el 15% insatisfechos; de esta manera la gran mayoría se encuentra medianamente satisfechos o satisfechos (85%).

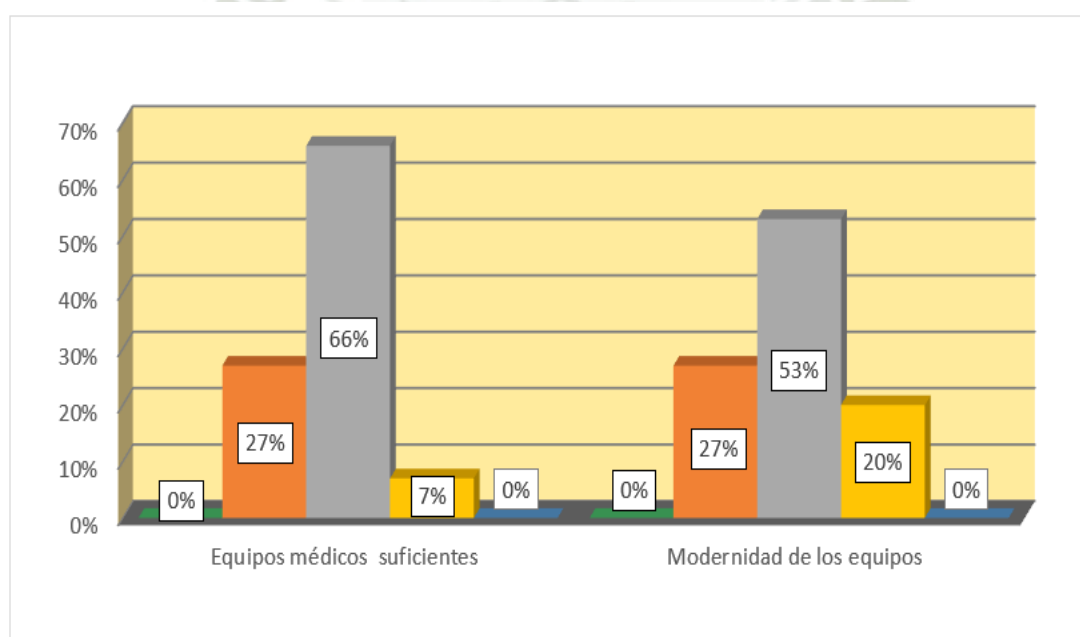
Respecto al nivel de satisfacción con la higiene de los ambientes, se observa una mayor satisfacción en este aspecto, ya que la cuarta parte o el 25% se encuentra muy satisfecho y el 45% satisfecho; así el 70% de pacientes se encuentran satisfechos con la higiene de los ambientes y el 30% se encuentra medianamente satisfechos.

Finalmente se aprecia que el 59% o la mayoría se encuentran satisfechos con la seguridad de las instalaciones; sumado el 13% que se encuentran muy satisfechos se tiene un relevante 72% de los pacientes que muestran satisfacción.

El nivel de satisfacción con la infraestructura responde al primer objetivo específico, ya que la infraestructura es un indicador de fiabilidad del servicio; y en general los resultados demuestran que existe un nivel de satisfacción media alta con la infraestructura que tiene la botica cannábica; así en el caso de la infraestructura y comodidad la mayoría se encuentran medianamente satisfechos y satisfechos; en tanto que respecto a la higiene y la seguridad la satisfacción es mayor, lo que se constituye en una oportunidad de crecimiento de la empresa.

Tabla 8
Nivel de satisfacción con el equipamiento de la botica cannábica

		Equipos médicos suficientes		Modernidad de los equipos	
		F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	0	0	0	0
	Satisfecho	44	27	45	27
	Medianamente satisfecho	108	66	87	53
	Insatisfecho	12	7	32	20
	Muy insatisfecho	0	0	0	0
	Total	164	100	164	100

Figura 10
Nivel de satisfacción con el equipamiento de la botica cannábica


En la tabla estadística respecto nivel de satisfacción con el equipamiento de la botica cannábica se aprecia que la mayoría de los pacientes o el 66% se encuentran medianamente satisfechos con los equipos médicos; en tanto que algo más de la cuarta parte o el 27% se encuentran satisfechos; no obstante, un ínfimo 7% se sienten insatisfechos.

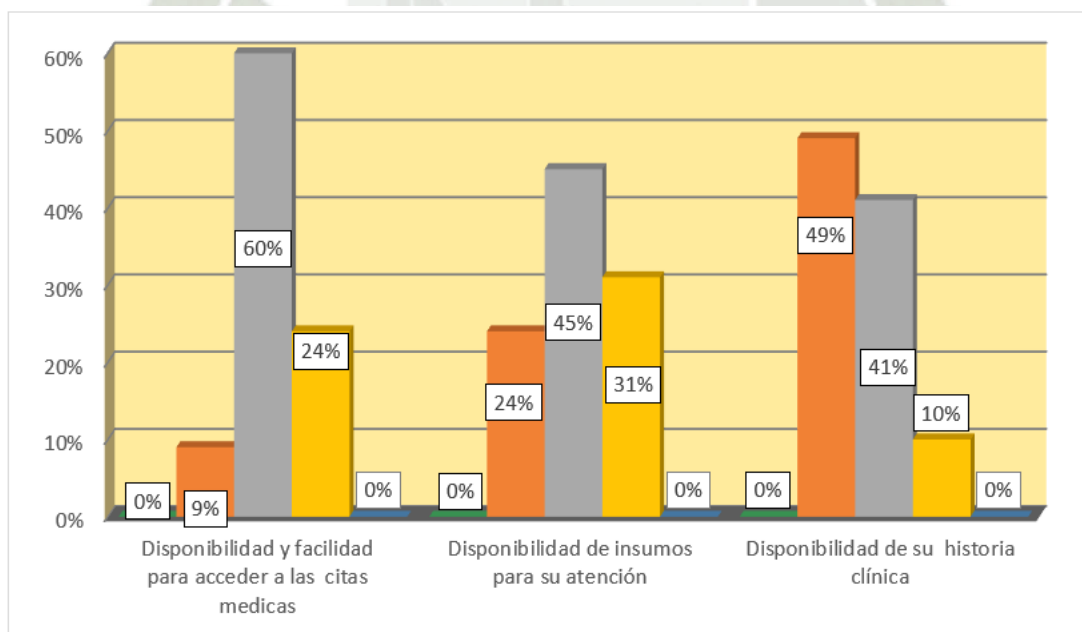
Con respecto al nivel de satisfacción con la modernidad de los equipos el 53% de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos; en tanto que el 27% se encuentran satisfechos; sin embargo, un significativo 20% se encuentran insatisfechos.

El nivel de satisfacción con el equipamiento responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador de fiabilidad del servicio; comprobándose que existe un nivel de satisfacción media alta esto respecto a los equipos que disponen como respecto a su modernidad.



Tabla 9
Nivel de satisfacción con la accesibilidad de la botica cannábica

		Disponibilidad y facilidad para acceder a las citas medicas		Disponibilidad de insumos para su atención		Disponibilidad de su historia clínica	
		F	%	F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0
	Satisfecho	15	9	39	24	80	49
	Medianamente satisfecho	98	60	74	45	67	41
	Insatisfecho	51	24	51	31	17	10
	Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Total		164	100	164	100	164	100

Figura 11
Nivel de satisfacción con la accesibilidad de la botica cannábica


Los datos porcentuales en la tabla estadística sobre el nivel de satisfacción con la accesibilidad de la botica cannábica, demuestran que, respecto a la disponibilidad y facilidad para acceder a las citas médicas, se observa que en ningún caso se encuentran muy satisfechos,

solo un reducido 9% se encuentra satisfecho; en tanto que la mayoría o el 60% se encuentran medianamente satisfechos y casi la cuarta parte de los pacientes mostraron su insatisfacción.

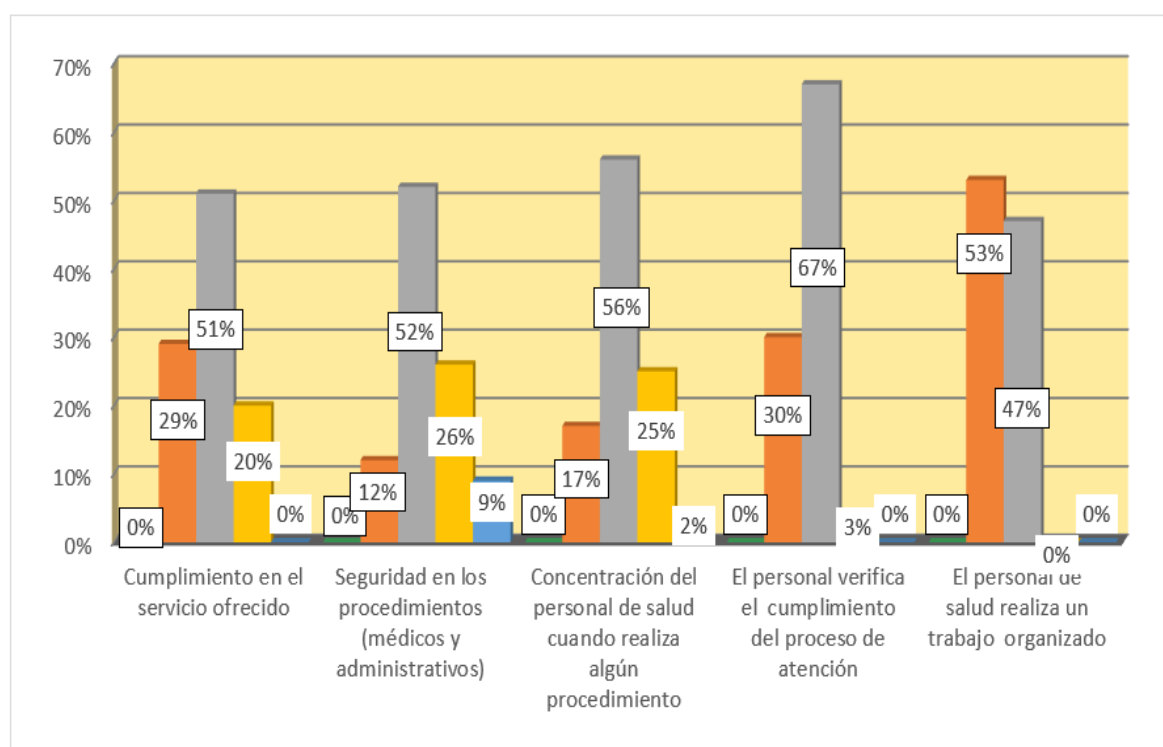
Respecto al nivel de satisfacción con la disponibilidad de los insumos por parte de la botica cannábica para brindar la atención, casi la cuarta parte de los pacientes se encuentran satisfechos (24%); en tanto que la mayoría o el 45% se encuentran medianamente satisfechos y un significativo 31% o casi la tercera parte se encuentran insatisfechos.

Y respecto al nivel de satisfacción con la disposición de su historia clínica al momento de ser atendidos, el 49% de los pacientes se encuentran satisfechos, ya que no ha tenido ninguna dificultad al respecto; en tanto que el 41% se encuentran medianamente satisfechos y el 10% insatisfechos, así en este último caso es posible que hayan tenido dificultades alguna vez para ubicar su historia médica.

En términos generales, el nivel de satisfacción con la accesibilidad responde al primer objetivo específico, ya que es uno de los indicadores de fiabilidad del servicio; y en general los resultados demuestran que existe un nivel de satisfacción media alta.

Tabla 10
Nivel de satisfacción con la seguridad que brinda la botica cannábica

	Cumplimiento en el servicio ofrecido		Seguridad en los procedimientos médicos y administrativos		Concentración del personal de salud cuando realiza algún procedimiento		El personal verifica el cumplimiento del proceso de atención.		El personal de salud realiza un trabajo organizado	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho	47	29	20	12	28	17	49	30	87	53
Medianamente satisfecho	84	51	86	52	92	56	110	67	77	47
Insatisfecho	33	20	43	26	41	25	5	3	0	0
Muy insatisfecho	0	0	15	9	3	2	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 12
Nivel de satisfacción con la seguridad que brinda la botica cannábica


En la tabla estadística sobre el nivel de satisfacción con la seguridad que brinda la botica cannábica a los pacientes, se aprecia lo siguientes:

Con respecto al nivel de satisfacción con el cumplimiento del servicio ofrecido el 51% se siente medianamente satisfecho; seguido del 29% que se encuentran satisfechos; no obstante, un reducido 20% mostraron su insatisfacción con el cumplimiento con el servicio ofrecido; o sea no se siente seguro de recibir el servicio según las condiciones ofrecidas.

Respecto al nivel de satisfacción con la a la seguridad en los procedimientos médicos y administrativos en el servicio de la botica cannábica, el 52% se siente satisfecho, ya que estos se realizan organizadamente y cumplen las fases previstas en el protocolo; en tanto que el 26% o algo más de la cuarta parte se siente insatisfecho con dichos procedimiento que en el caso de los de carácter administrativo los consideran engorrosos o que demandan mucho tiempo; sumado el 9% que se encuentra muy insatisfecho se tiene un significativo 35% o algo más de la tercera parte que mostraron su insatisfacción respecto a los procedimientos médicos y administrativos establecidos en la botica para brindar a atención a los pacientes.

En cuanto al nivel de satisfacción con la concentración del personal en el trabajo cuando realiza algún procedimiento, más de la mitad de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos (56%); seguido del 25% que se encuentran insatisfechos y el 2% muy insatisfechos; ya que según estos no perciben una concentración plena y por el contrario se distraen cuando le realizaron algún procedimiento.

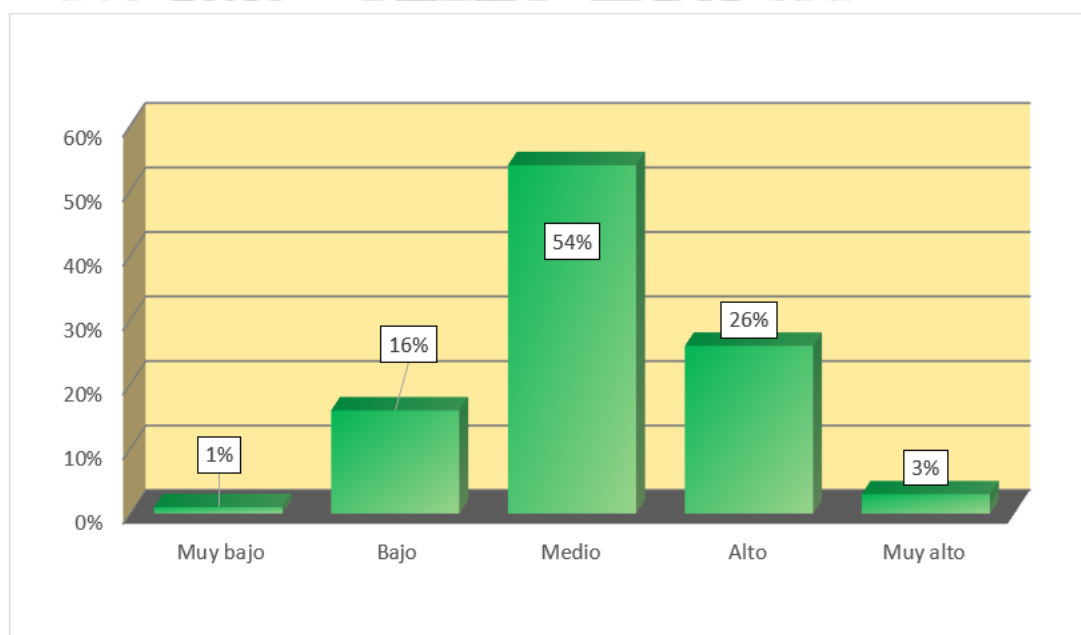
Respecto al nivel de satisfacción con la verificación del cumplimiento del proceso de atención, un elevado 67% se encuentra medianamente satisfecho y el 30% satisfecho, ya que cuando son atendidos se verifica que las atenciones recibidas por los pacientes hayan seguido la secuencia y el proceso respectivo. Y, frente a si el personal de salud realiza un trabajo organizado la mayoría de los pacientes o el 53% se encuentran satisfechos y el porcentaje restante medianamente satisfechos.

En líneas generales, el nivel de satisfacción con la seguridad responde al primer objetivo específico, ya que la seguridad es uno de los indicadores de la fiabilidad satisfacción; y en general los resultados demuestran que existe un nivel de satisfacción media alta, se aprecia que no existe porcentaje alguno en que se encuentren muy satisfechos; se resalta que en la seguridad en los procedimientos médicos y administrativos y frente a si el personal se concentra cuando realiza algún procedimiento la cuarta parte aproximadamente mostraron su insatisfacción.



Tabla 14
Nivel de satisfacción frente a la fiabilidad del servicio recibido en la botica cannábica

		F	%
Válido	Muy bajo	2	1%
	Bajo	26	16%
	Medio	88	54%
	Alto	43	26%
	Muy alto	5	3%
	Total	164	100%

Figura 13
Nivel de satisfacción frente a la fiabilidad del servicio recibido en la botica cannábica


Los datos porcentuales respecto al nivel de satisfacción con la fiabilidad del servicio que recibieron en la botica cannábica demuestran que esta es media en el 54% o más de la mitad de los pacientes; seguido del 26% o algo más de la cuarta parte que presentan una satisfacción alta frente a dicho servicio; así se precisa que existe una satisfacción media alta en general en los pacientes. Es reducido el porcentaje (17%) de los pacientes que presentan una baja o muy baja satisfacción.

En general, el nivel de satisfacción con la fiabilidad del servicio que ofrece la botica cannábica responde al primer objetivo específico; obteniéndose como resultado que la gran mayoría de los pacientes presentan un nivel medio - alta de satisfacción.



1.2 Capacidad de respuesta

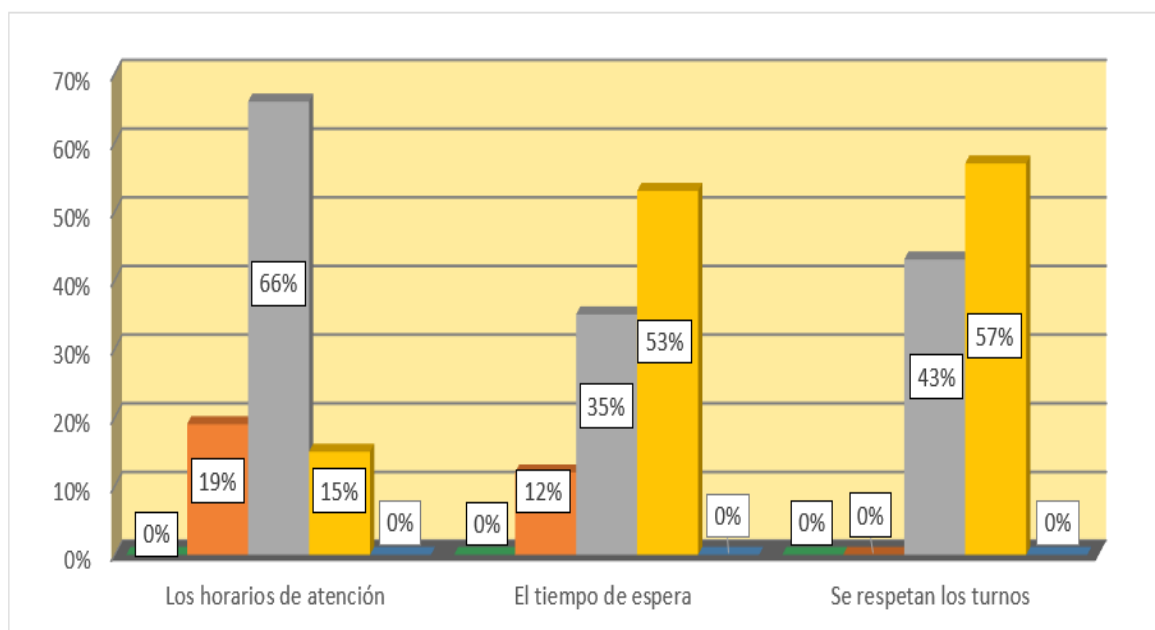
Tabla 11

Nivel de satisfacción con los tiempos para la atención

		Horarios de atención		Tiempo de espera		Respeto de turnos	
		F	%	F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0
	Satisfecho	31	19	20	12	0	0
	Medianamente satisfecho	108	66	58	35	71	43
	Insatisfecho	25	15	86	53	93	57
	Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
	Total	164	100	164	100	164	100

Figura 17

Nivel de satisfacción con los tiempos para la atención



En la tabla estadística se observa que el nivel de satisfacción frente a los horarios de atención, la mayoría (66%) se encuentra medianamente satisfecha; en tanto que el 19% y el 15% de los pacientes se encuentran opuestamente satisfechos e insatisfechos, respectivamente;

lo que significa que los horarios de atención que ofrece la botica cannábica se ajustan a su disponibilidad de horarios de los pacientes.

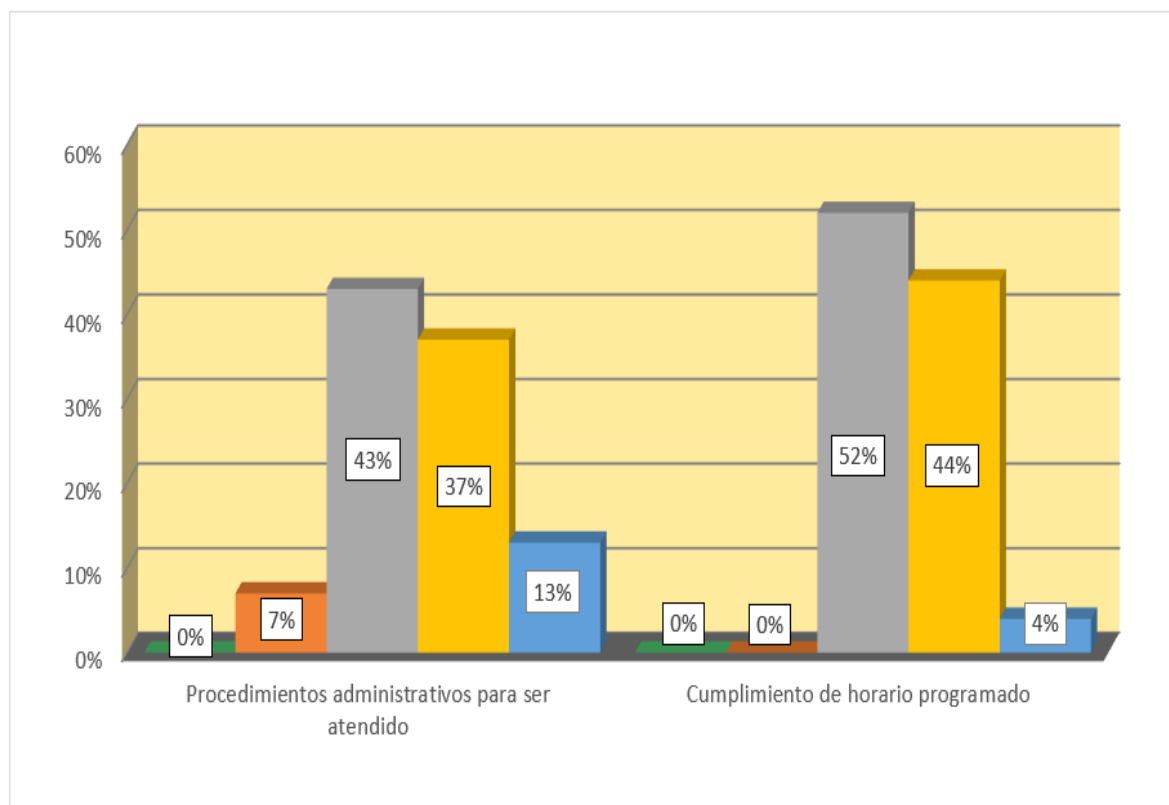
Por otro lado, respecto al nivel de satisfacción con el tiempo de espera existe insatisfacción en más de la mitad de los pacientes, ya que el 53% se encuentra insatisfecho; esto por cuanto exceden los tiempos promedio de espera; en tanto que algo más de la tercera parte (35%) de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos y un reducido 12% se encuentran satisfechos.

Y en cuanto al nivel de satisfacción con el respeto de turnos, es alto el porcentaje de pacientes que se encuentran insatisfechos, el 57%, esto en la medida que se incumplen con horarios o turnos de atención y en algunos casos no se respeta el orden de turnos. El porcentaje restante o el 43% se encuentra medianamente satisfecha y en ningún caso se encuentran satisfechos o muy satisfechos.

En líneas generales el nivel de satisfacción con los tiempos para la atención responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador de capacidad de respuesta; y en general los resultados demuestran que existe una mediana satisfacción con respecto a los horarios de atención; sin embargo, la mayoría se siente insatisfecho frente a los tiempos de espera o el respeto de los turnos.

Tabla 12
Nivel de satisfacción con proceso de atención

		Procedimientos administrativos para ser atendido		Cumplimiento de horario programado	
		F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	0	0	0	0
	Satisfecho	12	7	0	0
	Medianamente satisfecho	70	43	85	52
	Insatisfecho	61	37	73	44
	Muy insatisfecho	21	13	6	4
	Total	164	100	164	100

Figura 14
Nivel de satisfacción con proceso de atención


Los datos porcentuales en la tabla estadística demuestran que frente a los procedimientos administrativos para ser atendidos existe insatisfacción o mucha insatisfacción en la mitad de pacientes encuestados; en tanto que el 43% se encuentran medianamente satisfecho y solo un reducido 7% se encuentran satisfechos.

Con respecto al nivel de satisfacción con el cumplimiento de horarios programados, si bien el 52% se encuentran medianamente satisfechos, es significativo el porcentaje que se encuentra insatisfecho, alcanzando un 44%, sumado el 4% que se encuentra muy insatisfecho se tiene un significativo 48% o casi la mitad de los pacientes encuestados.

En líneas generales, el nivel de satisfacción con el proceso de atención responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador de capacidad de respuesta; y en general los resultados demuestran que es medio bajo el nivel de satisfacción con el proceso de atención.

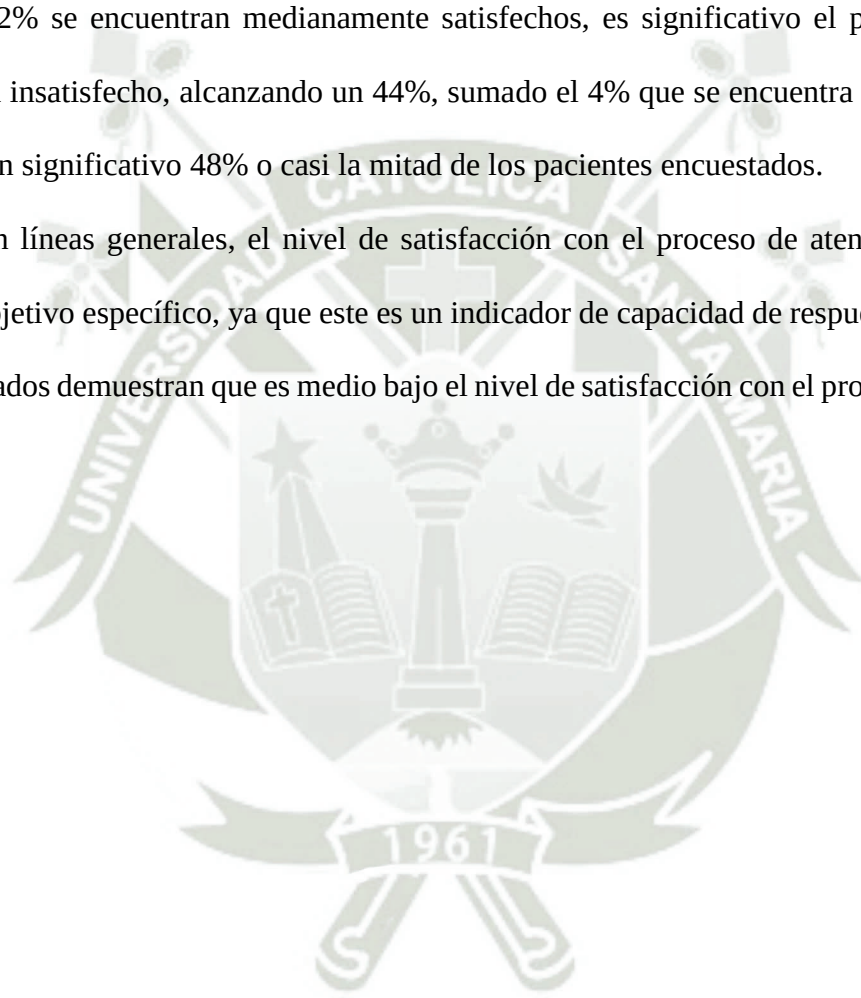


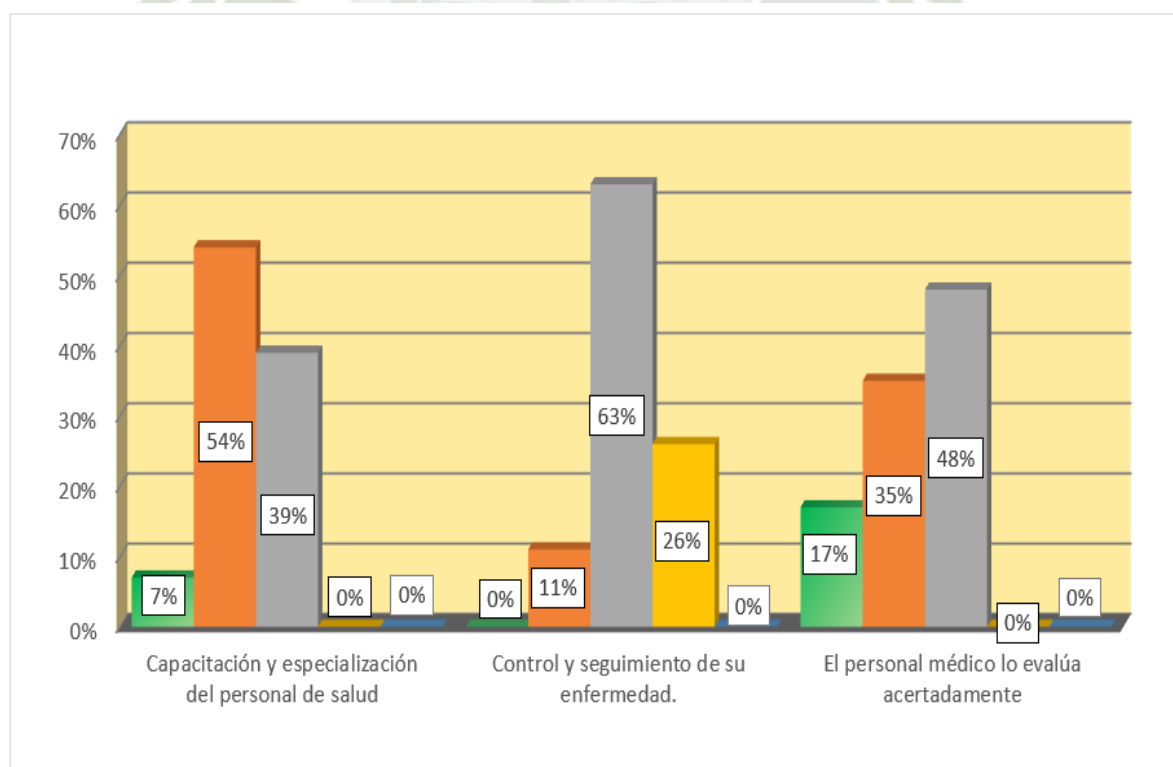
Tabla 13

Nivel de satisfacción con la especialización, monitoreo y evaluación que realiza en personal medico

		Capacitación y especialización del personal de salud		Control y seguimiento de su enfermedad.		El personal médico lo evalúa acertadamente	
				F	%		
Válido	Muy satisfecho	11	7	0	0	29	17
	Satisfecho	88	54	18	11	57	35
	Medianamente satisfecho	65	39	103	63	78	48
	Insatisfecho	0	0	43	26	0	0
	Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
	Total	164	100	164	100	164	100

Figura 19

Nivel de satisfacción con la especialización, monitoreo y evaluación que realiza en personal medico



Se aprecia en la tabla estadística respecto al nivel de satisfacción con la capacitación y especialización del personal de salud, se aprecia que el 54% de los pacientes se encuentran

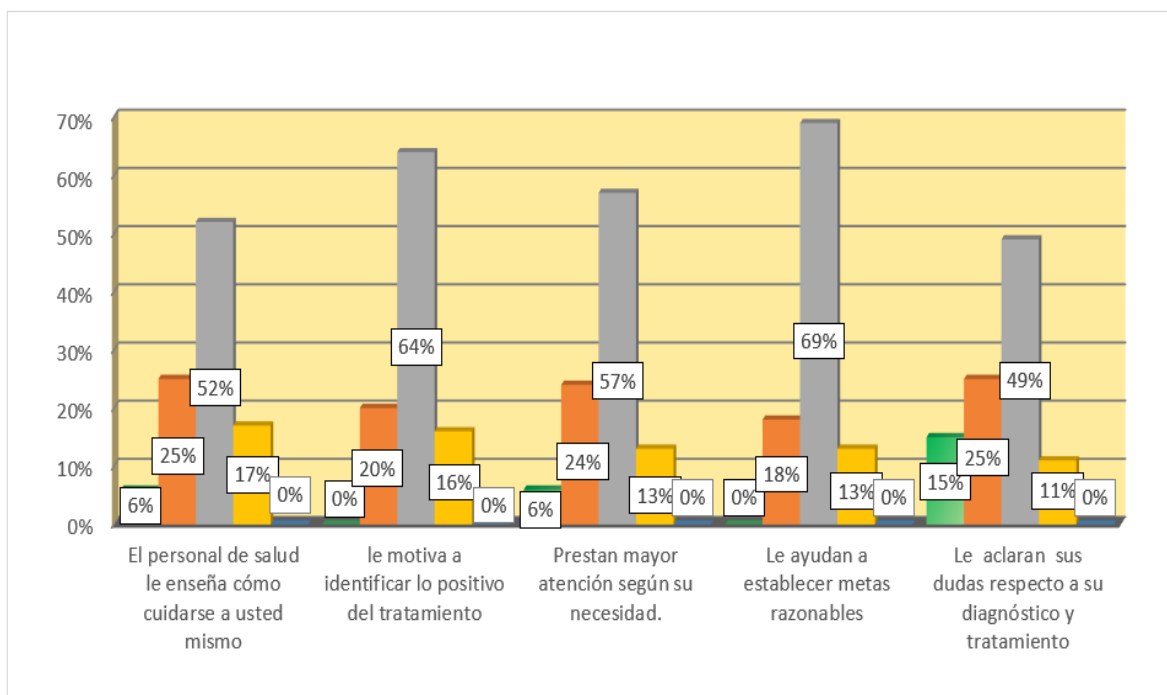
satisfechos, sumado el 7% que se encuentra muy satisfecho se tiene un importante 61% de pacientes que mostraron su satisfacción; en tanto que el 39% se encuentran medianamente satisfechos.

Por otro lado, respecto al nivel de satisfacción con la realización de control y seguimiento de la enfermedad por parte del personal de salud, el porcentaje mayoritario de 63% se encuentra medianamente satisfecho. Y respecto a la evaluación acertada, la mitad de pacientes se encuentran satisfechos o muy satisfechos; en tanto que el 48% o casi la mitad de los pacientes se encuentran medianamente satisfechos y el 2% insatisfechos.

Se precisa que el nivel de satisfacción con la especialización, monitoreo y evaluación que realiza el personal médico responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador de capacidad de respuesta; y en general los resultados demuestran que la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la capacitación y especialización del personal de salud, y con la evaluación que realizan los médicos, respectivamente; en tanto que más de la mitad o la mayoría se encuentran medianamente satisfechos con el control y seguimiento de su enfermedad.

Tabla 18
Nivel de satisfacción con la atención a las necesidades médicas del paciente

	El personal de salud le enseña cómo cuidarse.		Le motiva a identificar lo positivo del tratamiento		Prestan mayor atención según la necesidad del paciente		Le ayudan a establecer metas razonables.		Le aclaran sus dudas respecto a su diagnóstico y tratamiento	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	10	6	0	0	10	6	0	0	24	15
Satisfecho	41	25	33	20	39	24	30	18	41	25
Medianamente satisfecho	85	52	105	64	94	57	113	69	81	49
Insatisfecho	28	17	26	16	21	13	21	13	18	11
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 15
Nivel de satisfacción con la atención a las necesidades médicas del paciente


En la tabla estadística respecto al nivel de satisfacción con la atención a las necesidades del

paciente se aprecia que según el 52% o más de la mitad de los pacientes encuestados se sienten medianamente satisfechos con la forma como el personal de salud le enseña cómo cuidarse; así también, casi la tercera parte o el 31% se encuentra satisfecho o muy satisfecho; sumados estos porcentajes se tiene un relevante 83% de pacientes presenta algún nivel de satisfacción, cabe mencionar que al tratarse de un tratamiento innovador en la que el cuidado influye de manera importante en los resultados del tratamiento, es fundamental esta actividad, constituyéndose en una política institucional.

Frente a si el personal le motiva a identificar lo positivo del tratamiento, en porcentaje similar al anterior (84%) existe algún nivel de satisfacción en los pacientes, ya que el 64% se encuentran medianamente satisfechos y el 20% se encuentran satisfechos; siendo muy reducido el porcentaje de 16% que manifestaron su insatisfacción.

Por otro lado, respecto a si prestan atención según la necesidad de los pacientes, el 57% de pacientes se encuentran medianamente satisfechos, el 24% o casi la cuarta parte se encuentran satisfechos y el 6% se sienten muy satisfechos así, el 87% de pacientes presentan algún nivel de satisfacción; de lo que se infiere que los pacientes son atendidos según la necesidad que presentan, lo que favorece la fidelización de los pacientes con respecto a la botica cannábica.

En cuanto a si le ayudan a establecer metas razonables se observa que existe satisfacción en el 83% de los pacientes, sea medianamente satisfechos (69%) o satisfechos (18%); se infiere por tanto que el personal médico implica al paciente en su tratamiento, haciéndolo participar en el establecimiento de las metas propuestas en el proceso de tratamiento que recibe en la botica cannábica, ya que son conscientes de su importancia en el resultado de este.

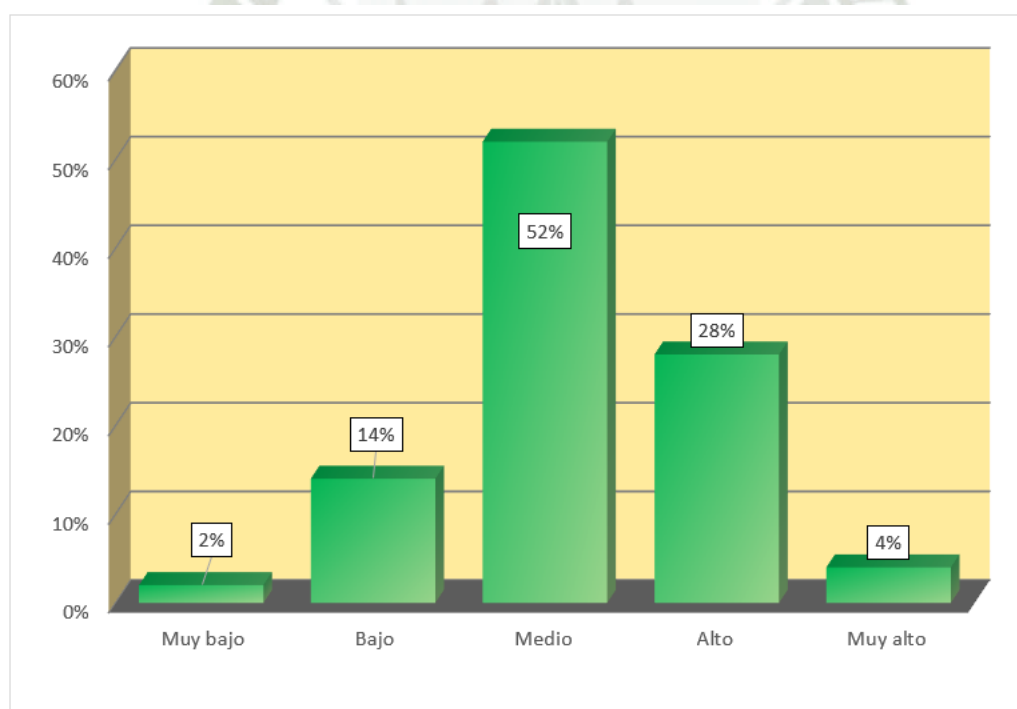
Finalmente, respecto a si el personal médico le aclaran sus dudas respecto a su diagnóstico y tratamiento de la enfermedad que padece; existe algún nivel de satisfacción en la

gran mayoría o casi la totalidad de los pacientes, el 89%, ya que se encuentran satisfechos o muy satisfechos el 40% y medianamente satisfechos el 49%, ya que solo a través de ello se puede garantizar que los pacientes lleven adecuadamente el tratamiento y con ello se puedan lograr los resultados esperados.

En resumen, el nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal médico frente a la demanda de sus necesidades, responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador de capacidad de respuesta; y en general los resultados demuestran que es media alta el nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes, en estos casos se ve favorecido por ser política de la botica cannábica ya que al ser un tratamiento innovador en nuestro medio, desconocido para casi la totalidad de los pacientes es importante para el personal médico brindar atención a las necesidades de los pacientes, ya que es a través de este que se puede garantizar el éxito del tratamiento.

Tabla 14
Nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta de la botica cannábica

Válido	Muy bajo	3	2
	Bajo	23	14
	Medio	85	52
	Alto	47	28
	Muy alto	6	4
	Total	164	100

Figura 16
Nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta de la botica cannábica


Los datos porcentuales demuestran que el nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta de la botica cannábica, es medio en el 52% o más de la mitad de los pacientes; en tanto que el 32% o la tercera parte aproximadamente presenta un nivel de satisfacción alto o

muy alto frente a la capacidad de respuesta de la botica cannábica; siendo reducido el porcentaje que presenta un bajo o muy bajo nivel de satisfacción frente a esta.

Se observa que siendo parte de la política de la empresa está alcanzando los logros esperados; ya que la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos frente a la atención de sus necesidades, le enseñan cómo cuidarse, le aclaran sus dudas, son motivados para identificar lo positivo del tratamiento y le ayudan a establecer metas razonables; sin embargo, existe menor satisfacción respecto a los tiempos de espera o el respeto de los turnos, a los procedimientos administrativos y el cumplimiento de los horarios programados. Así se constituye, por tanto, en el punto fuerte la capacidad de respuesta que brinda la botica cannábica a las necesidades de los pacientes en la fidelización de los pacientes y en el incremento de la demanda.

En líneas generales, el nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta responde al primer objetivo específico, y en general los resultados demuestran que es medio alto el nivel de satisfacción.

1.3 Satisfacción con la calidad de atención

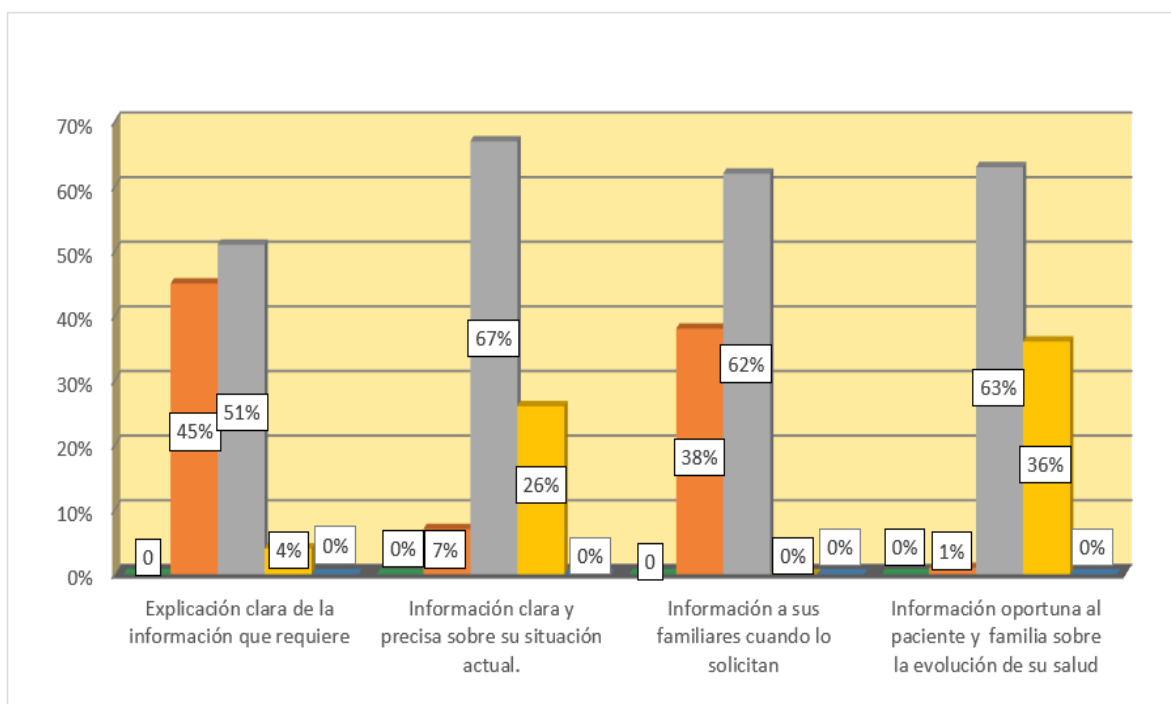
Tabla 15

Nivel de satisfacción con la información que recibe del personal

	Explicación clara de la información que requiere		Información clara y precisa sobre su situación actual.		Información a sus familiares cuando lo solicitan		Información oportuna al paciente y familia sobre la evolución de su salud	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho	73	45	11	7	63	38	12	7
Medianamente satisfecho	84	51	110	67	101	62	93	57
Insatisfecho	7	4	43	26	0	0	59	36
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 17

Nivel de satisfacción con la información que recibe del personal



En la tabla estadística respecto al nivel de satisfacción con la información que los pacientes reciben del personal, se observan los resultados siguientes:

Respecto a la explicación clara de la información que requiere el 51% de los pacientes se encuentra medianamente satisfechos y el 45% satisfechos; esta satisfacción se reduce frente a la información clara y precisa sobre su situación de salud actual, ya que solo el 7% se encuentra satisfecho y el 67% medianamente satisfecho; en tanto que algo más de la cuarta parte o el 26% se siente insatisfecho; al parecer perciben que no recibe una información según la claridad que desean.

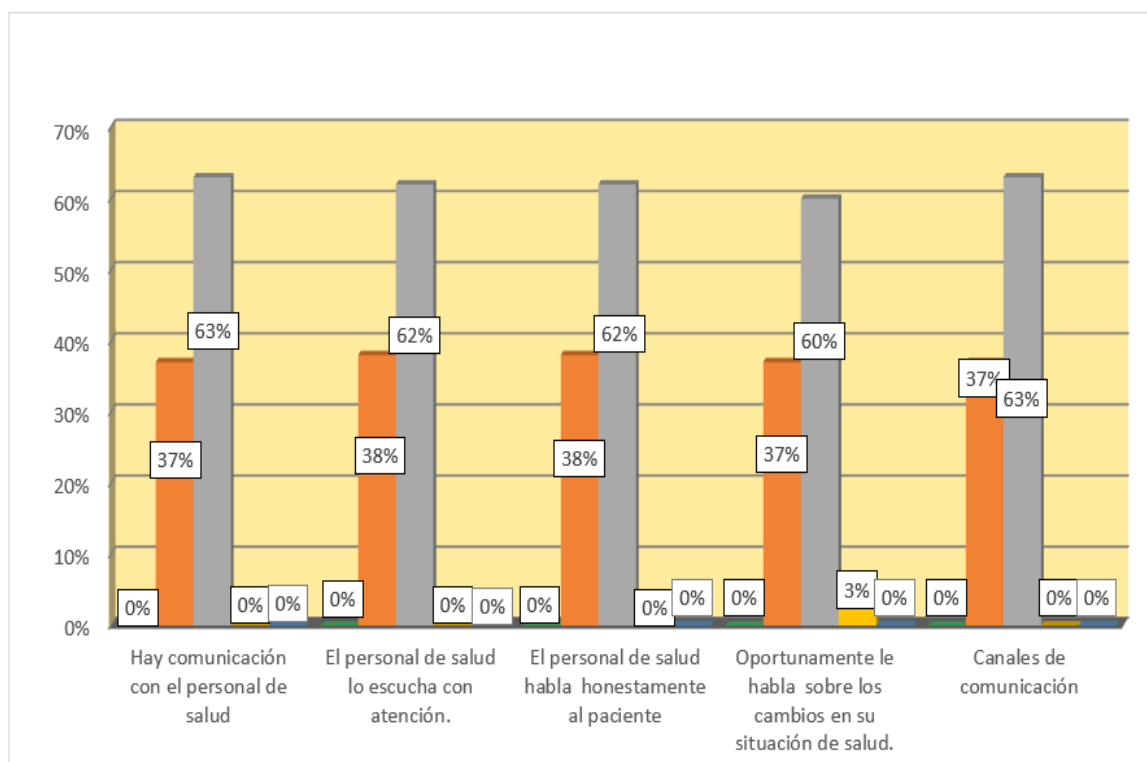
En cuanto al nivel de satisfacción con la información que se brinda a los familiares cuando lo solicitan, el 38% se siente satisfecho y un elevado 62% medianamente satisfechos; de esta manera el conocimiento por parte de la familia que es quien permanece más tiempo al lado del paciente favorece a que se lleve el tratamiento de manera óptima.

Sin embargo, respecto al nivel de satisfacción con la información oportuna al paciente y la familia sobre la evolución de la salud del paciente, se observa que algo más de la tercera parte o el 36% de los pacientes se encuentran insatisfechos; en tanto que el porcentaje restante se encuentra satisfecho, en el nivel medianamente satisfecho, el 57% y satisfecho solo un reducido 7%; de esta manera es significativo el porcentaje que se encuentra insatisfecho ya que el personal médico no brinda la información oportuna respecto a la evolución de la salud del paciente.

Se precisa que líneas generales, que el nivel de satisfacción con la información que recibe del personal responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador satisfacción con la calidad de atención; y en general los resultados demuestran que es medio alta el nivel de satisfacción con la información que recibe; esto respecto a la explicación, la claridad y precisión; así como la información oportuna a pacientes y familiares.

Tabla 16
Nivel de satisfacción con la comunicación

	Comunicación con el personal de salud		El personal de salud lo escucha con atención.		Honestidad en la comunicación		Canales de comunicación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfecho	61	37	63	38	63	38	61	37
Medianamente satisfecho	103	63	101	62	101	62	103	63
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 18
Nivel de satisfacción con la información que recibe del personal


En la tabla estadística se aprecia que respecto al nivel de satisfacción con la comunicación personal médico-paciente, en todos los casos presentan algún grado de

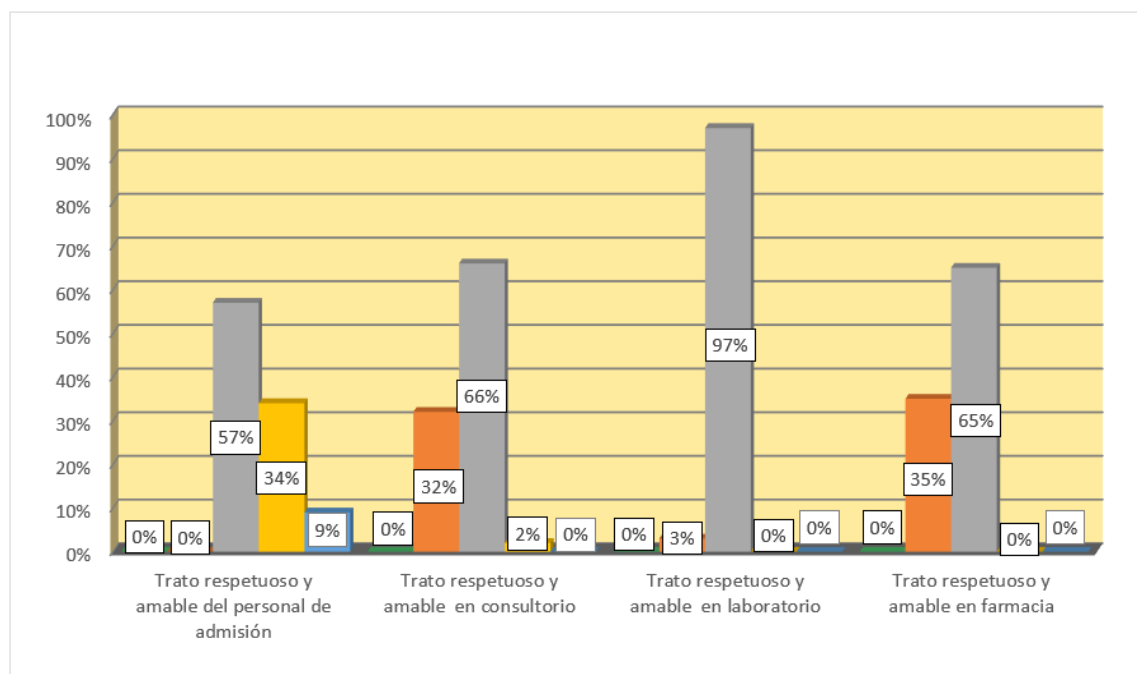
satisfacción, el 63% se encuentra medianamente satisfecho; en tanto que el porcentaje restante satisfecho; en porcentajes similares, frente a la satisfacción con la atención con que les escucha el personal médico, el 63% o más de la mitad se encuentra medianamente satisfecho y el 38% satisfecho.

Respecto al nivel de satisfacción con la honestidad en la comunicación se aprecia que el 62% de los pacientes se sienten medianamente satisfechos y el 38% se encuentran satisfechos; en porcentajes similares se observa que los pacientes se encuentran satisfechos con los canales de comunicación, ya que el 63% se encuentra medianamente satisfechos y el 37% se encuentran satisfechos.

En términos generales, el nivel de satisfacción con la información que recibe del personal responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador satisfacción con la calidad de atención; así, frente a la comunicación entre el personal médico y los pacientes; así como frente a los canales de comunicación existe mayoritariamente una satisfacción media en todos los casos y algo más de la tercera parte se encuentran satisfechos; lo que favorece la permanencia en la demanda del servicio por los pacientes.

Tabla 17
Nivel de satisfacción con el trato que recibe en la Botica Cannábica

		Trato respetuoso y amable del personal de admisión		Trato respetuoso y amable en consultorio		Trato respetuoso y amable en laboratorio		Trato respetuoso y amable en farmacia	
		F	%	F	%	F	%	F	%
Válido	Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
	Satisfecho	0	0	53	32	5	3	57	35
	Medianamente satisfecho	93	57	108	66	159	97	107	65
	Insatisfecho	56	34	3	2	0	0	0	0
	Muy insatisfecho	15	9	0	0	0	0	0	0
	Total	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 19
Nivel de satisfacción con el trato que recibe en la Botica Cannábica


En la tabla estadística sobre la satisfacción de los pacientes con el trato que reciben en las diferentes áreas, se obtuvieron los datos siguientes:

Frente al trato respetuoso y amable del personal de admisión, se aprecia que el 57% de los pacientes se encuentra medianamente satisfecho; en tanto que la tercera parte aproximadamente se encuentra insatisfecho; sumado a este último porcentaje el 9% que se encuentra muy insatisfecho se tiene un significativo 43% de pacientes que no se encuentran satisfechos con el trato recibido en esta área.

Frente al trato respetuoso y amable en el consultorio, un elevado 66% de los pacientes manifestó que se siente medianamente satisfechos; en tanto que el 32% satisfechos y un ínfimo porcentaje de 2% se encuentran insatisfechos.

Por otro lado, frente al trato respetuoso y amable en laboratorio un relevante 97% se encuentra medianamente satisfechos; aunque no logran una satisfacción plena porque no reciben el trato esperado. Y frente al trato en farmacia el 65% se encuentra satisfecho y el 35% insatisfecho.

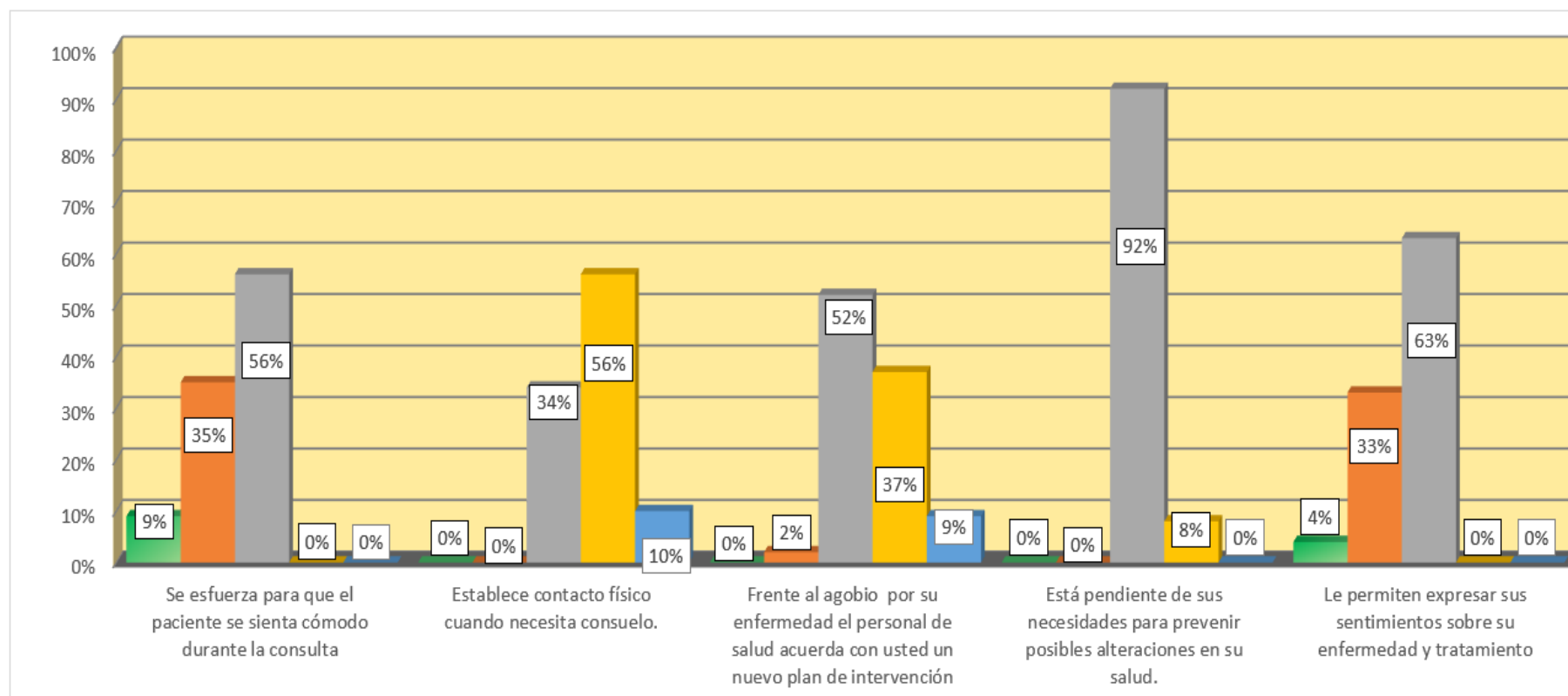
Se precisa que respecto al trato en las diferentes áreas de admisión, consultorio, laboratorio y farmacia en ningún caso se sienten muy satisfechos; ósea el trato no satisface plenamente a los pacientes. Si bien en todos los casos predomina el porcentaje de quienes se encuentran medianamente satisfechos; es en el trato que reciben en el área de admisión con el que tienen una mayor insatisfacción, por cuanto es el lugar donde se deben resolver las gestiones de carácter administrativo que algunas veces producen descontento llevando a un trato poco satisfactorio. En tanto que en el área de laboratorio la satisfacción es media en general; en consultorio y farmacia es significativo el porcentaje que se encuentra satisfecho con el trato amable y respetuoso que reciben.

Tabla 18
Nivel de satisfacción con la empatía del personal de salud

	Se esfuerza para que el paciente se sienta cómodo durante la consulta		Establece contacto físico cuando necesita consuelo.		Frente al agobio por su enfermedad el personal de salud acuerda con usted un nuevo plan de intervención		Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud.		Le permiten expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy satisfecho	14	9	0	0%	0	0	0	0	7	4
Satisfecho	58	35	0	0	4	2	0	0	54	33
Medianamente satisfecho	92	56	56	34	85	52	151	92	103	63
Insatisfecho	0	0	91	56	60	37	13	8	0	0
Muy insatisfecho	0	0	17	10	15	9	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 25

Nivel de satisfacción con la empatía del personal de salud



Se observa en la tabla que respecto al nivel de satisfacción con el esfuerzo del personal médico para que el paciente se sienta cómodo durante la consulta, en todos los casos existe satisfacción en diferente grado; así, un significativo 44% se encuentra satisfecho o muy satisfecho; demostrando la existencia de empatía por parte de estos; en tanto que el 54% se encuentra medianamente satisfechos.

El nivel de satisfacción con el contacto físico que establece el personal cuando necesita consuelo, el 34% se encuentra medianamente satisfecho; en tanto que la mayoría o el 66% se siente insatisfecho o muy insatisfecho; reflejando la falta de empatía del personal médico frente a esta situación al no brindar una actitud de consuelo.

Por otro lado, el nivel de satisfacción con el acuerdo de un nuevo plan de intervención entre paciente y personal de salud frente al agobio por su enfermedad, la satisfacción es media en el 52%; existiendo insatisfacción o mucha insatisfacción en el 46% de los pacientes.

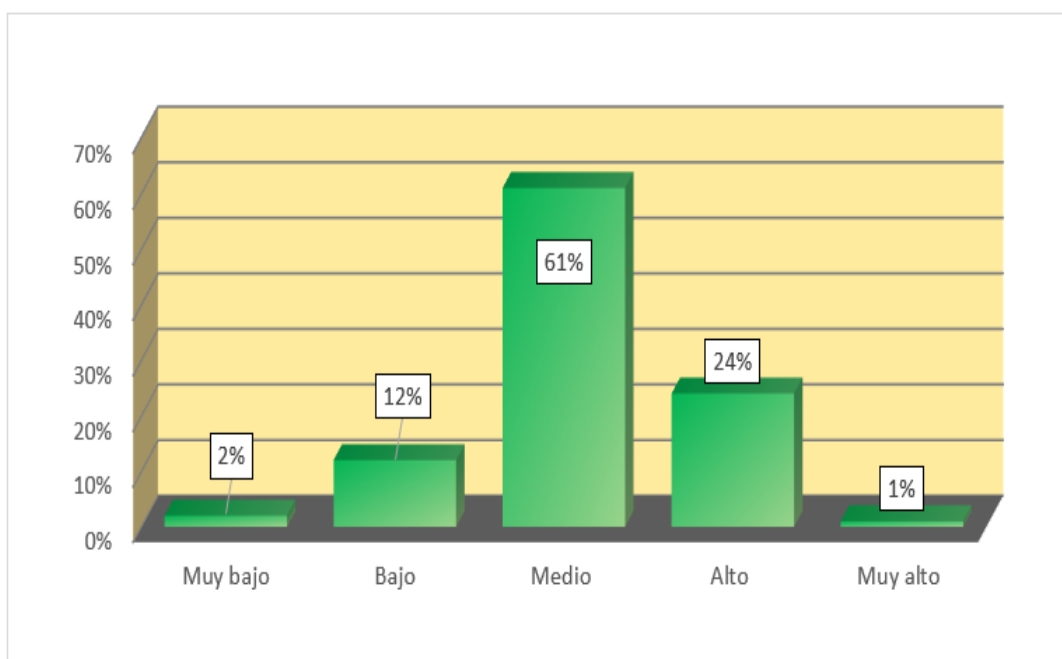
Un relevante 92% se encuentra medianamente satisfecho frente a si el personal médico está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud y un reducido 8% se encuentra insatisfecho.

Finalmente, el 37% de los pacientes se sienten satisfechos o muy satisfechos con que le permiten expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento, y el 63% restante se encuentran medianamente satisfechos.

En términos generales, el nivel de satisfacción con la empatía del personal responde al primer objetivo específico, ya que este es un indicador satisfacción con la calidad de atención; así es media en la mayoría de casos; lo que favorece la permanencia en la demanda del servicio por los pacientes.

Tabla 19
Nivel de satisfacción con la calidad de atención que reciben los pacientes

	F	%
Válido Muy bajo	3	2
Bajo	19	12
Medio	101	61
Alto	39	24
Muy alto	2	1
Total	164	100

Figura 20
Nivel de satisfacción con la calidad de atención que reciben los pacientes


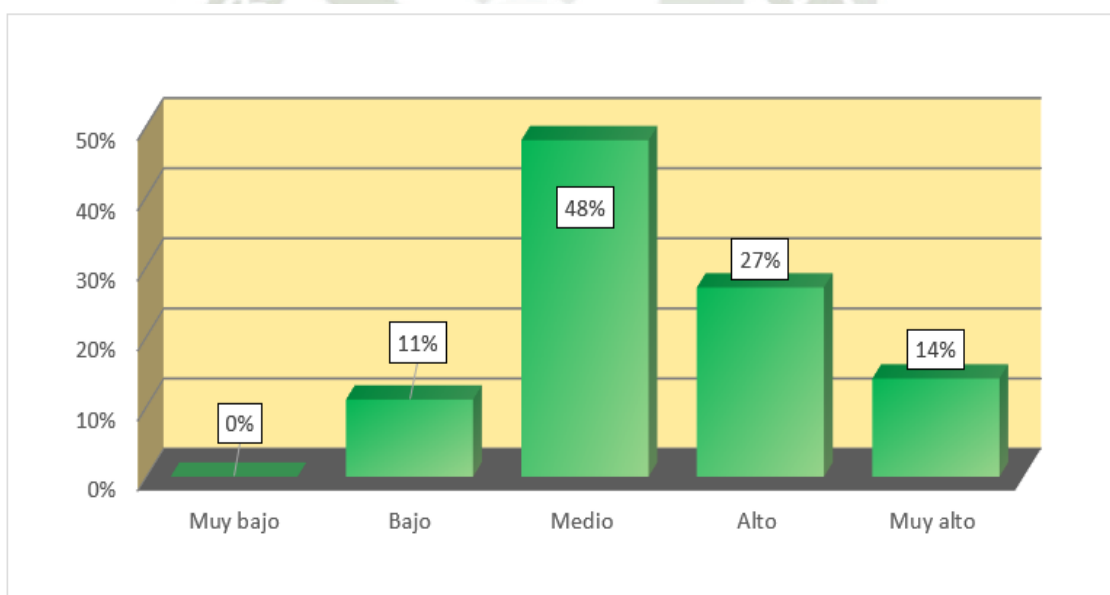
En la tabla estadística sobre el nivel de satisfacción con la calidad de atención que reciben los pacientes en la botica cannábica, se observa que mayoritariamente o en el 52% es media; en tanto que es alta en la cuarta parte o el 25% es alta o muy alta la satisfacción; siendo reducido el porcentaje que presenta un bajo o muy bajo nivel de satisfacción frente a esta (14%).

En general, el nivel de satisfacción con *la calidad de atención que reciben los pacientes* responde al primer objetivo específico, ya que este es una dimensión de la calidad de servicio; así, la mayoría de los pacientes (85%) presentan un nivel medio alto de satisfacción frente a la calidad de atención que reciben; o sea frente a la información, comunicación, trato y empatía, lo que favorece las relaciones interpersonales; así como la identificación con la botica cannábica.



Tabla 20
Nivel de satisfacción con el servicio de la botica cannábica

	F	%
Válido Muy bajo	0	0
Bajo	19	11
Medio	78	48
Alto	44	27
Muy alto	23	14
Total	164	100

Figura 27
Nivel de satisfacción con el servicio de la botica cannábica


En la tabla estadística respecto al nivel de satisfacción frente a la calidad de servicio que recibe de la botica cannábica, como resultado global, los resultados demuestran que el 48% presenta una satisfacción media; en tanto que un significativo 41% presenta un alto o muy alto nivel de satisfacción.

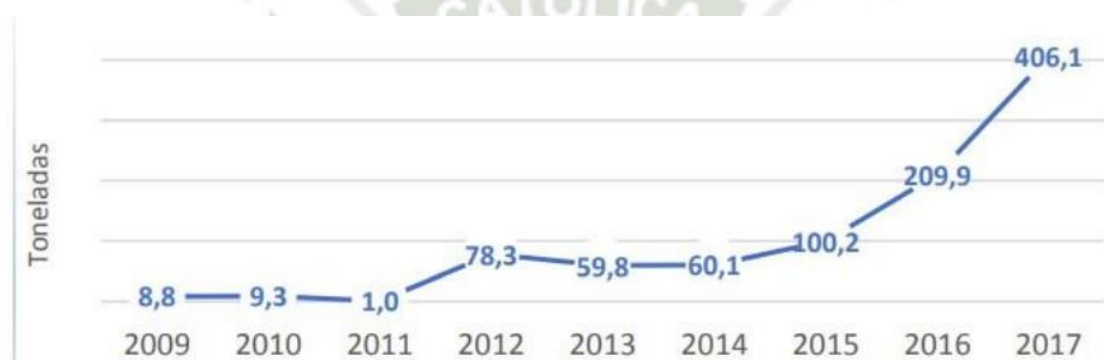
Se precisa que la gran mayoría de los pacientes presentan un nivel medio alto y muy alto de satisfacción frente al servicio que reciben de la botica cannábica.

2. Resultados de la segunda variable: Oportunidad de crecimiento la botica Cannábica

La demanda de cannabis medicinal ha crecido de manera exponencial desde el año 2000 cuando se legalizó en diferentes países especialmente en Estados Unidos, y posteriormente su expansión a países de Europa, en ese contexto, el crecimiento exponencial no ha parado, a un crecimiento de 397,2 toneladas de producción entre 2009 y 2017, tal como se presenta en la figura

Figura 28

Crecimiento de la producción mundial del Cannabis medicinal



Nota: Ramírez, (2019, p.11)

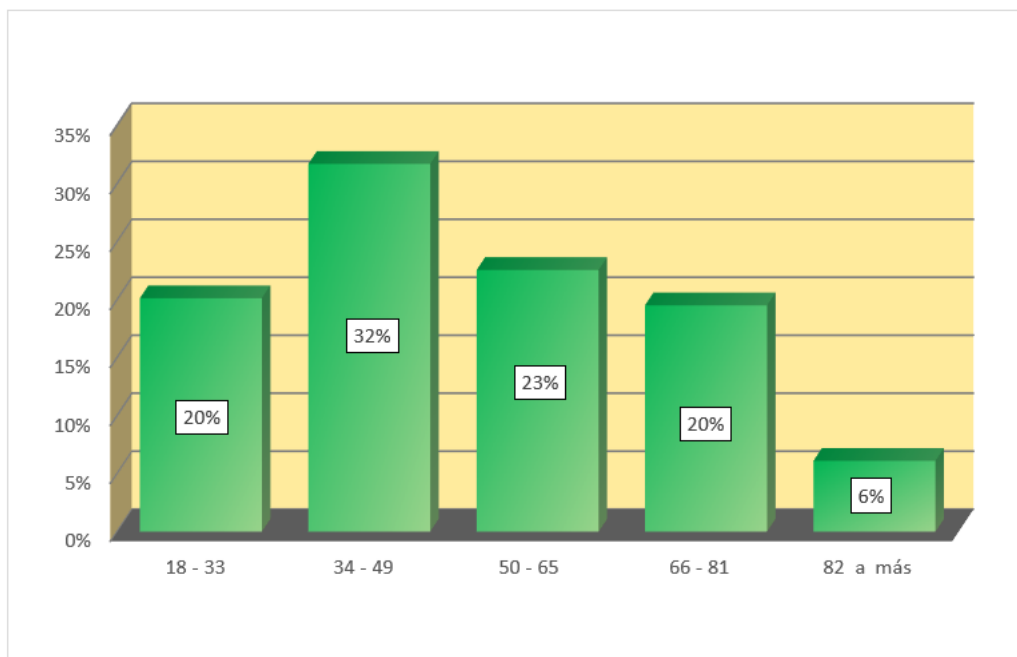
2.1 Identificación, segmentación y fidelización del consumidor

2.1.1 Principales características socio-demográficas

Tabla 26

Edades de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 33	33	20%
	34 - 49	52	32%
	50 - 65	37	23%
	66 - 81	32	20%
	82 a más	10	6%
	Total	164	100%

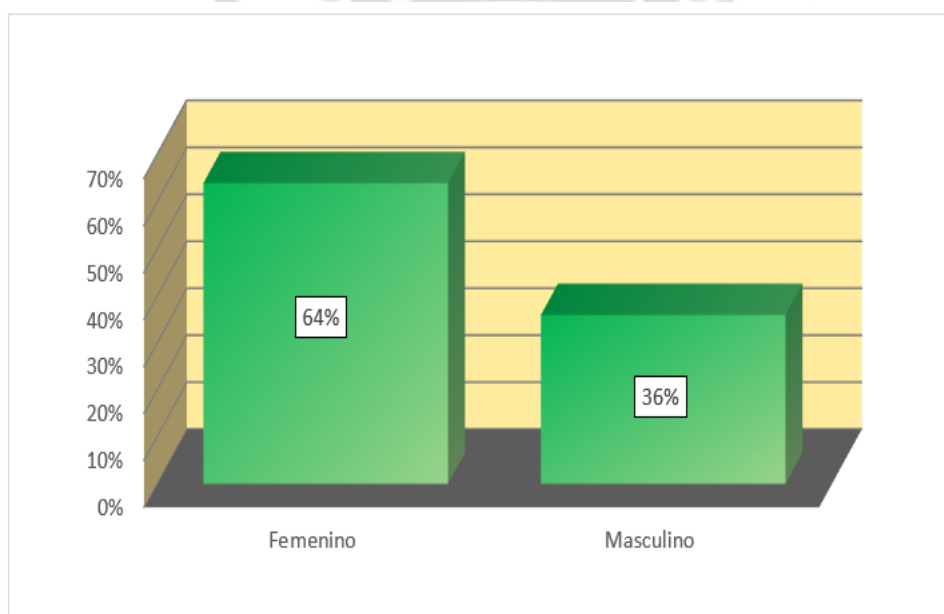
Figura 29*Edades de los pacientes*

En la tabla estadística, en respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, se aprecia que las edades oscilan entre 18 años a 82 años a más; respecto a los grupos etéreos que son atendidos en la botica cannábica se encuentran distribuidos porcentualmente; así las edades predominantes son de 34 a 49 años con un 32% o casi la tercera parte aproximadamente; seguido del grupo etéreo entre 50 y 65 años con un 23%. Por otro lado, en porcentajes iguales de 20% los pacientes atendidos tienen entre 18 y 33 años, y entre 66 y 81 años respectivamente y en un ínfimo 6% tienen de 82 años a más.

Se precisa por tanto que los pacientes atendidos en la botica cannábica tienen edades desde los 18 a más de 82 años y que las edades predominantes se encuentran entre 34 y 65 años con un 55%; constituyéndose este en el público objetivo que genera la oportunidad de negocio.

Tabla 27
Sexo de los pacientes

	Frecuencia		Porcentaje
Femenino	105	64%	
Masculino	59	36%	
Total	164	100%	

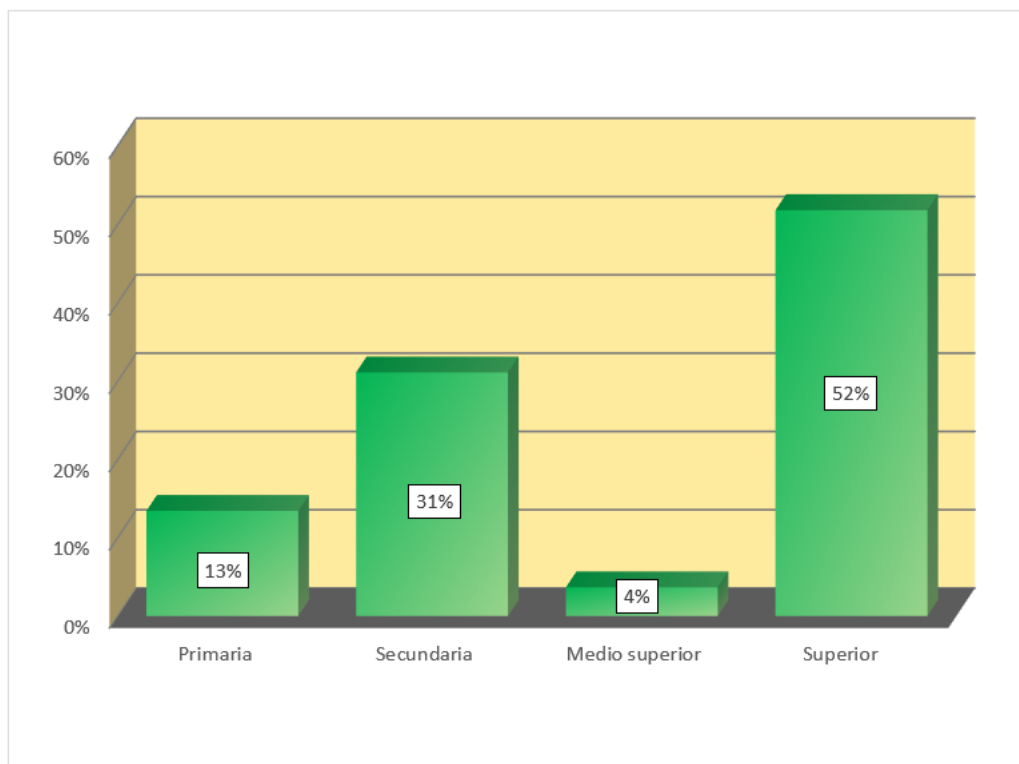
Figura 30
Sexo de los pacientes


En respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, específicamente se encontró que la distribución por sexo de los pacientes de la botica cannábica es predominantemente femenino con un 64% o más de la mitad de los pacientes; en tanto que algo más de la tercera parte o el 36% son varones; lo que puede estar relacionada con la disposición de tiempo.

Entonces en la botica cannábica los pacientes que mayormente se atienden con respecto al sexo son mujeres.

Tabla 28
Nivel de instrucción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	22	13%
	Secundaria	51	31%
	Medio superior	6	4%
	Superior	85	52%
	Total	164	100%

Figura 31
Nivel de instrucción de los pacientes


En la tabla estadística en respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, se aprecia que la distribución de los pacientes por nivel de instrucción, en más de la mitad o en la mayoría de casos tienen estudios superiores, 52%; sumado el 4% que tiene estudio medio superior se tiene que el 56% de los pacientes atendidos

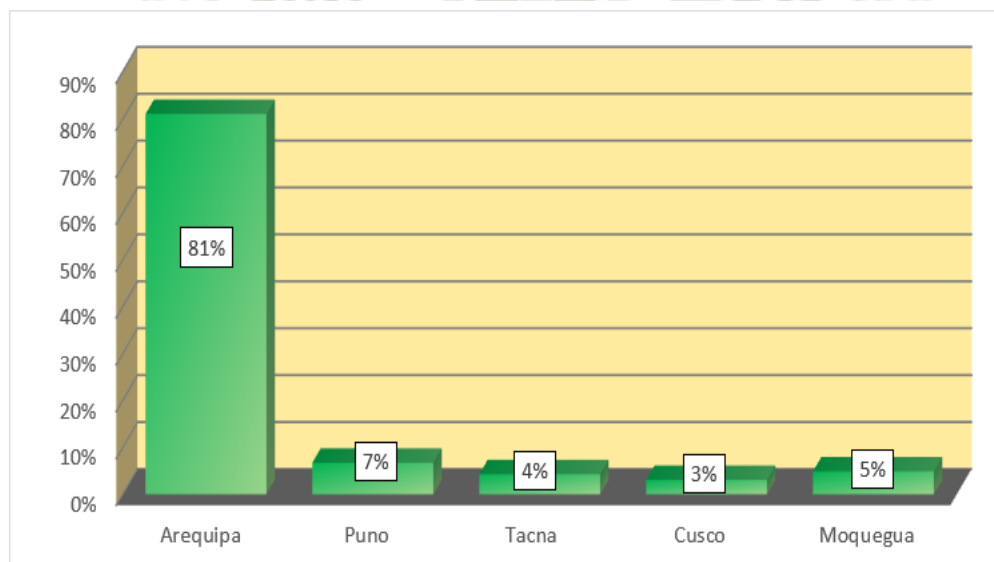
en la botica cannábica tienen estudios superiores, mostrando que sus pacientes tienen un alto nivel de instrucción; en tanto que algo menos de la tercera parte o el 31% tienen estudios secundarios y un reducido 13% estudios primarios.

Los datos porcentuales reflejan que la mayoría de pacientes de la botica cannábica tienen estudios superiores, sea media superior o superior, constituyéndose en una oportunidad de negocio este segmento de consumidores.



Tabla 29
Procedencia de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Arequipa	133	81%
	Puno	11	7%
	Tacna	7	4%
	Cusco	5	3%
	Moquegua	8	5%
	Total	164	100%

Figura 32
Procedencia de los pacientes


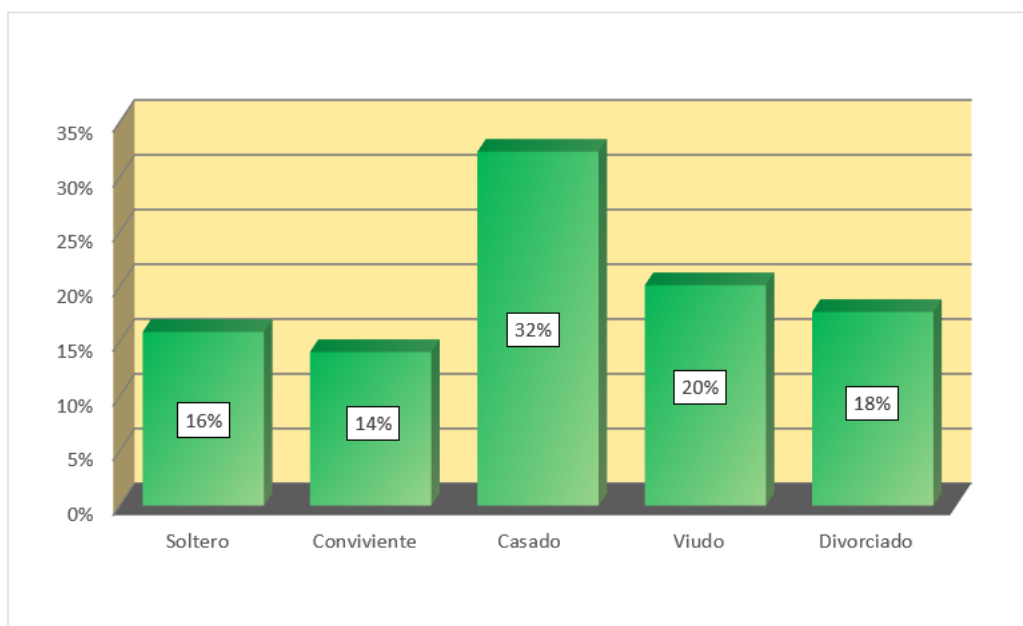
La procedencia o lugar donde nacieron los pacientes de la botica cannábica responde al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, en la tabla se observa que en su gran mayoría son naturales de Arequipa, 81% y en ínfimos porcentajes proceden de otros departamentos del país, de Puno el 7%, de Moquegua el 5%, de Tacna el 4% y de Cusco el 3%.

Se precisa entonces que un porcentaje relevante de más de las tres cuartas partes de los pacientes (81%) que se atienden en la botica cannábica son naturales de Arequipa, lugar donde se encuentra ubicada la botica.



Tabla 30
Estado civil de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	26	16%
	Conviviente	23	14%
	Casado	53	32%
	Divorciado	29	18%
	Viudo	33	20%
	Total	164	100%

Figura 21
Estado civil de los pacientes


En la tabla estadística, en respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, los datos porcentuales demuestran que, respecto al estado civil de los pacientes atendidos en la botica cannábica, en la mayoría de casos presentan un vínculo conyugal, al ser casados (32%) o ser convivientes (14%); en tanto que el menor porcentaje de la tabla corresponde a los solteros, un 16%. Por otro lado, se observa que tuvieron

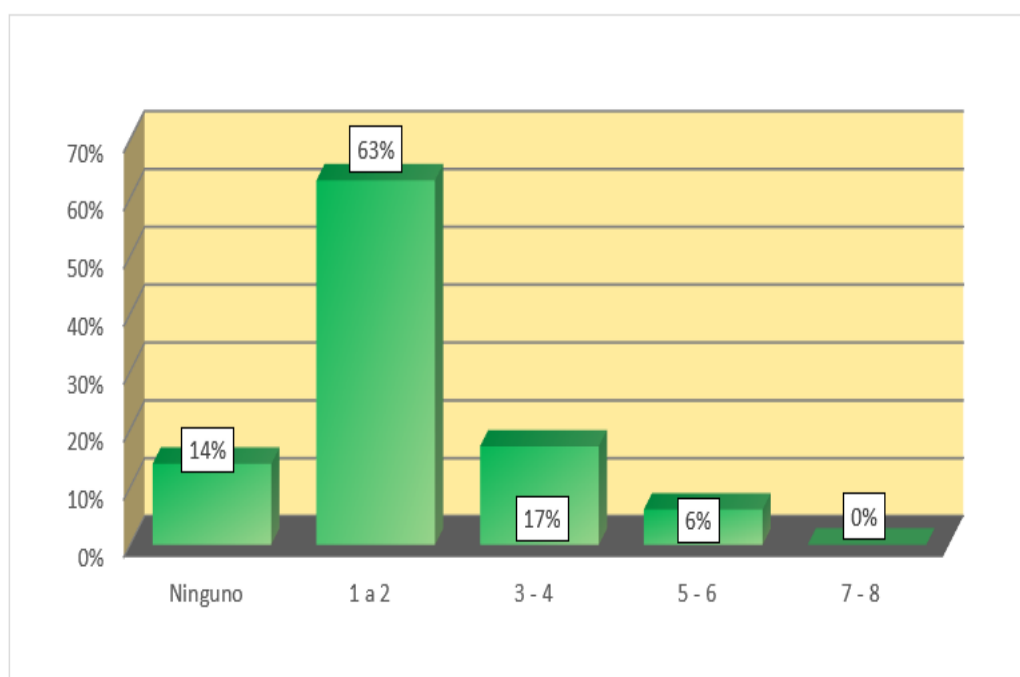
un vínculo conyugal pero actualmente no tienen pareja ya que se divorciaron el 18% y enviudaron el 20%.

En líneas generales se precisa que el porcentaje mayoritario de 46% de los pacientes tienen pareja, sea bajo unión legal o de convivencia; seguido del 38% o algo más de la tercera parte que actualmente no tienen vínculo conyugal por ser viudos o divorciados y un reducido 16% son solteros.



Tabla 31
Número de hijos de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	23	14
	1 a 2	104	63
	3 - 4	28	17
	5 – 6	9	6
	Total	164	100

Figura 22
Número de hijos de los pacientes


Se aprecia en la tabla estadística que en respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las características socio demográficas, respecto al número de hijos que tienen los pacientes de la botica cannábica, la mayoría o el 63% solo tienen entre uno a dos hijos, en estos casos tienen una familia corta; en tanto que un 14% no tienen hijos, porcentaje que estaría en correspondencia con pacientes solteros y cuyas edades oscilan entre el 18 y 20 años. Por

otro lado, proceden de familias medianas el 17% que tienen entre 3 y 4 hijos; y, corresponden a familias numerosas el 6% de pacientes que tienen entre 5 y 6 hijos. Así, se observa que en ningún caso tienen más de 6 hijos.

Se precisa que la mayoría, al margen de su situación conyugal proceden de familias cortas ya que tienen entre uno y dos hijos, situación que favorece su condición económica; sumado el 6% que no tienen hijos se tiene un 72% o casi las tres cuartas partes que tienen una condición económica favorecida y que le permite disponer de recursos económicos para su tratamiento.



1.2 Características psicográficas

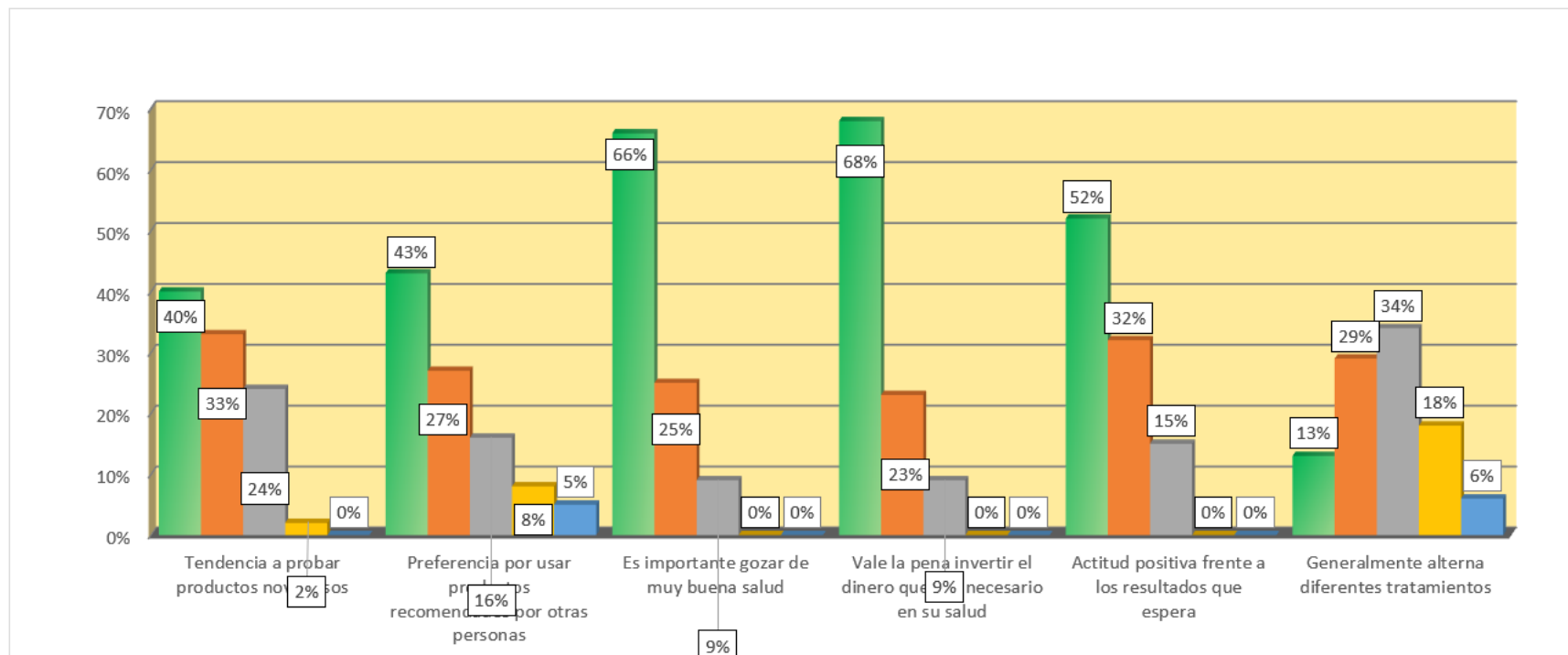
Tabla 21

Principales características psicográficas

	Tendencia a probar productos novedosos		Preferencia por usar productos recomendados por otras personas		Es importante gozar de muy buena salud		Vale la pena invertir el dinero que sea necesario en su salud		Actitud positiva frente a los resultados que espera		Generalmente alterna diferentes tratamientos	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Siempre	66	40	70	43	108	66	111	68	87	53	21	13
Casi siempre	54	33	45	27	41	25	38	23	53	32	47	29
A veces	40	24	27	16	15	9	15	9	24	15	56	34
Raras veces	4	2	13	8	0	0	0	0	0	0	30	18
Nunca	0	0	9	5	0	0	0	0	0	0	10	6
Total	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 35

Principales características psicográficas



La tabla estadística que en respuesta al segundo objetivo específico de identificación de la oportunidad de crecimiento de la botica cannábica, a partir del conocimiento de las principales características psicográficas, se aprecia que respecto a la tendencia por probar nuevos productos en los pacientes de la botica cannábica, como porcentajes más relevantes se encuentra el 40% que siempre tiene esta tendencia y el 33% con una frecuencia de casi siempre; así un elevado 73% tienen tendencia por probar productos novedosos; en esta misma línea el 43% siempre prefiere usar productos recomendados por otras personas y el 27% casi siempre; así el 70% de los pacientes encuestados tienen preferencia por usar productos recomendados por otras personas.

Por otro lado, para el 66% de los pacientes encuestados siempre es importante gozar de una buena salud y para la cuarta parte casi siempre; de esta manera para el 91% es importante “gozar de buena salud”; en igual porcentaje siempre o casi siempre “vale la pena invertir el dinero que sea necesario en mi salud”; de esta manera son características importantes en la segmentación de clientes

Así también, más de la mitad o el 53% siempre tiene una actitud positiva frente a los resultados que espera después de seguir un tratamiento y el 32% casi siempre; entonces el 85% de los pacientes encuestados presentan con frecuencia una actitud positiva frente los resultados que espera obtener. Y el 58% no alterna con otros tratamientos.

Se desprende que las principales características psicográficas en los pacientes encuestados es que con frecuencia los pacientes tienen una tendencia a probar productos novedosos, la preferencia por usar productos recomendados por otras personas, Es importante gozar de muy buena salud, vale la pena invertir el dinero que sea necesario en mi salud y tiene una actitud positiva frente a los resultados que espera.

2.1.3 Fidelización de los pacientes

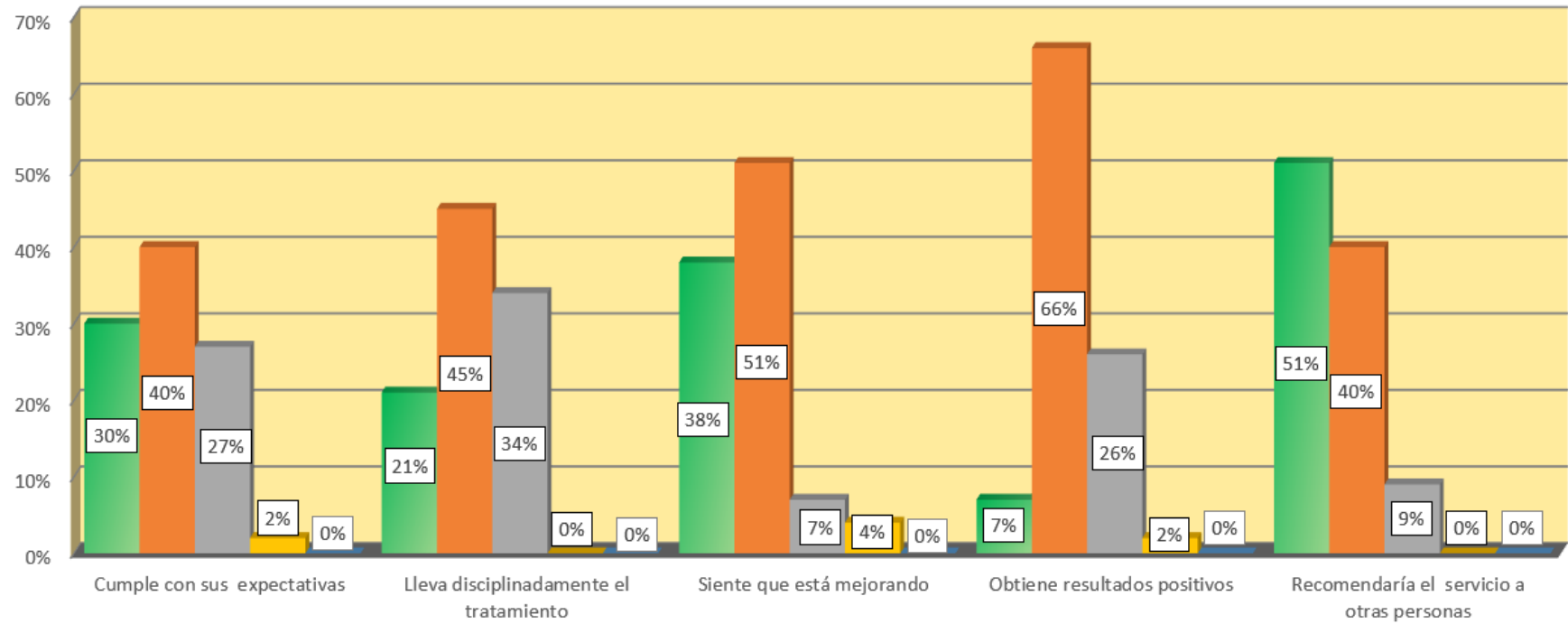
Tabla 33

Fidelización de los pacientes

	Cumple con sus expectativas		Lleva disciplinadamente el tratamiento		Siente que está mejorando		Obtiene resultados positivos		Recomendaría el servicio a otras personas	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	50	30	35	21	62	38	11	7	84	51
De acuerdo	66	40	74	45	83	51	108	66	65	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	27	55	34	12	7	42	26	15	9
En desacuerdo	4	2	0	0	7	4	3	2	0	0
Total desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	164	100	164	100	164	100	164	100	164	100

Figura 23

Fidelización de los pacientes



Se observa en la tabla sobre la fidelización de los pacientes, el cual responde al segundo objetivo específico; así respecto a si el servicio que ofrece la botica cannábica cumple con sus expectativas un elevado 70% de los pacientes están totalmente de acuerdo o de acuerdo; en tanto que el 27% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, manteniendo una postura indiferente y un ínfimo 2% se encuentra en desacuerdo. Respecto a si los pacientes llevan en forma disciplinada el tratamiento cumpliendo con las indicaciones médicas, el 66% está de acuerdo o totalmente de acuerdo; mientras que la tercera parte aproximadamente o el 34% se mostró indiferente.

Por otro lado, frente a si siente que está mejorando un relevante 89% está totalmente de acuerdo o se encuentra de acuerdo, mostrando de esta manera una actitud favorable o positiva frente al tratamiento que está recibiendo. Así mismo el 73% de los pacientes está de acuerdo o totalmente de acuerdo respecto a los resultados positivos que está logrando; estos resultados muestran que los pacientes están logrando mejoría y resultados positivos en su salud. De esta manera el 91% manifestó que recomendaría este servicio a otras personas.

El resultado responde al primer objetivo específico ya que la fidelización permite evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes; así se demuestra que existe un alto nivel de fidelización en los pacientes, lo que se constituye en una oportunidad de crecimiento para la botica cannábica.

2.2 Análisis de situación de compra.

2.2.1 Producto

Los productos que actualmente se comercializan en la botica cannábica se presentan a continuación:

A. Aceites

Aceite de cannabis fórmulas
magistrales



A. Alcohol, serum, bálsamo, spray, Astrid roll y gel

Alcohol de cannabis

Serum de cannabis fórmula
magistral



Bálsamo de cannabis fórmula
magistral

Spray de cannabis fórmula
magistral



Astrid roll de cannabis fórmulas
magistrales

C. Crema de cannabis

Crema de cannabis fórmula
magistral



D. Cosméticos cannabis

Cosméticos cannabis fórmula
magistral



E. Productos edibles y otros productos

Productos edibles



2.2.2 Precio

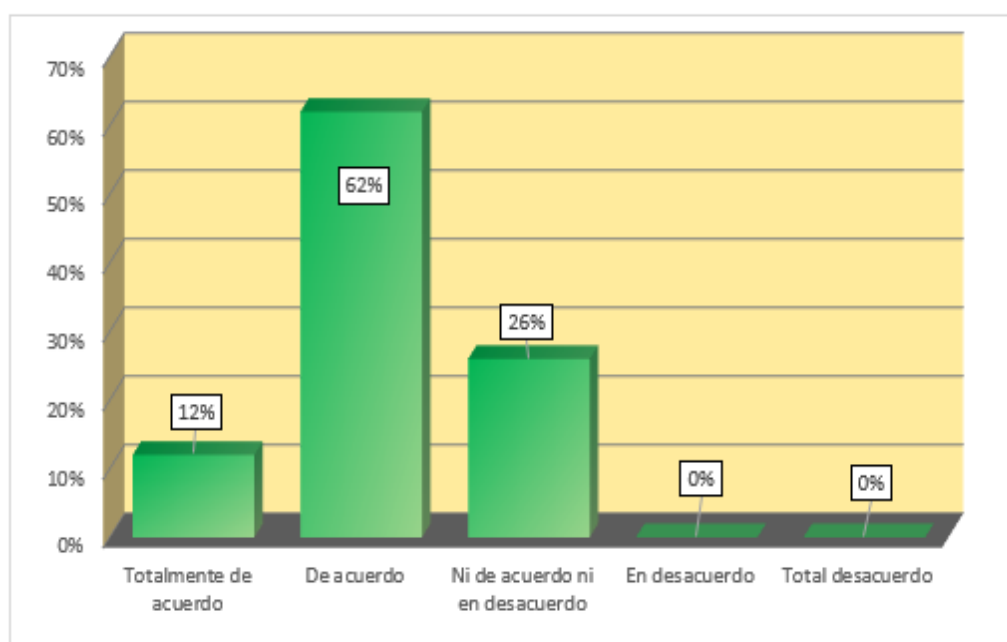
DETALLE	PRECIO
Otros Productos De Cannabis	(S/.)
Formulas Magistrales	
Mascarilla Facial de CBD	20.00
Agua Micelar	20.00
Cicatrizador de CBD	100.00
Shampoo de CBD En Barra	10.00
Reacondicionador de CBD En Barra	15.00
Balsamo para Hemorroides de CBD	40.00
Balsamo para Barba de CBD	50.00
Labial de CBD	15.00
Ungüento antiinflamatorio	40.00
Ungüento para El Dolor	40.00
Ungüento para Heridas Abiertas	40.00
Aceite de CBD 5%	80.00
Aceite de CBD 10%	100.00
Aceite de CBD 20%	150.00
Aceite de CBD 30%	200.00

DETALLE	PRECIO
Herbarios	S/.
Infusiones Medicinales	50.00
Oleatos	25.00
Psicoterapia asistida por enteógenos	80.00



Tabla 34
Accesibilidad de los costos según percepción de los pacientes

	F	%
Totalmente de acuerdo	20	12
De acuerdo	101	62
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	26
En desacuerdo	0	0
Total desacuerdo	0	0
Total	164	100

Figura 24
Accesibilidad de los costos según percepción de los pacientes


Se aprecia en la tabla estadística que el costo de los productos que se ofertan en la botica cannábica es accesible para un elevado 74% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo, constituyéndose en una oportunidad de crecimiento del negocio; de allí que responde al segundo objetivo específico.

2.2.3 Plaza

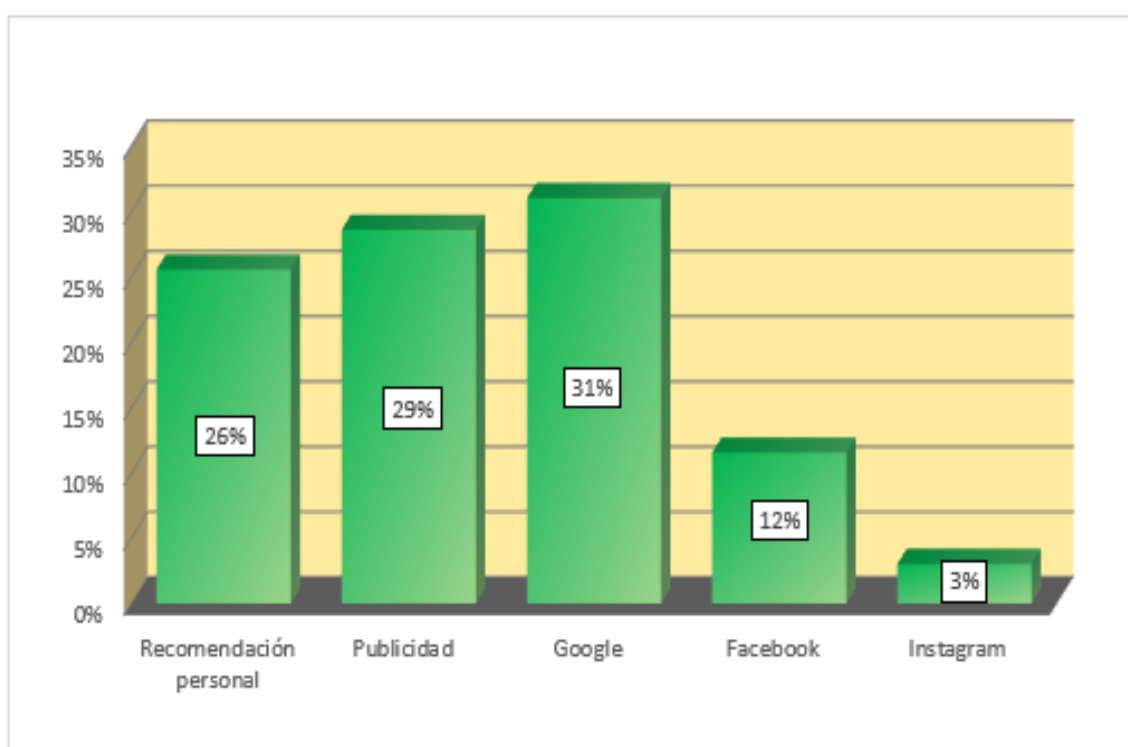
Tabla 22

Medio a través del cual contacto con la botica cannábica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Boca a boca	Recomendación personal	42
			26
	Medios tradicionales	Publicidad	47
			29
	Medios virtuales	Google	51
		Facebook	19
		Instagram	5
	Total	164	100

Figura 25

Medio a través del cual contacto con la farmacia



Al indagar a los pacientes respecto a medio por el que se informaron de la existencia de la botica cannábica, con el fin de relacionar con la oportunidad de crecimiento del negocio y por lo tanto responde al objetivo específico 2, se encontró que agrupándolos por el tipo de

medio, observamos que el 26% o algo más de la cuarta parte se informó a través del “boca a boca”; es decir por recomendación de otra persona, sea familia, amigos, compañeros, etc.; en tanto que algo menos de la tercera parte (29%) se informó o tomó contacto con la botica cannábica a través de publicidad o medios tradicionales en televisión, radio, volantes, periódico.

Se observa que el porcentaje mayoritario o el 46% se informó a través de medios virtuales como Google (31%), Facebook (12%) e Instagram el 3%; cabe señalar que es el Google el medio por el que más se informaron de la existencia de la botica.

En líneas generales se precisa que, en correspondencia con el uso de las tecnologías de información y comunicación, el contacto tomado por los pacientes con la botica cannábica fue principalmente a través de medios virtuales, destacando el Google; en menor porcentaje lo hizo por medio de la publicidad tradicional y recomendación personal.

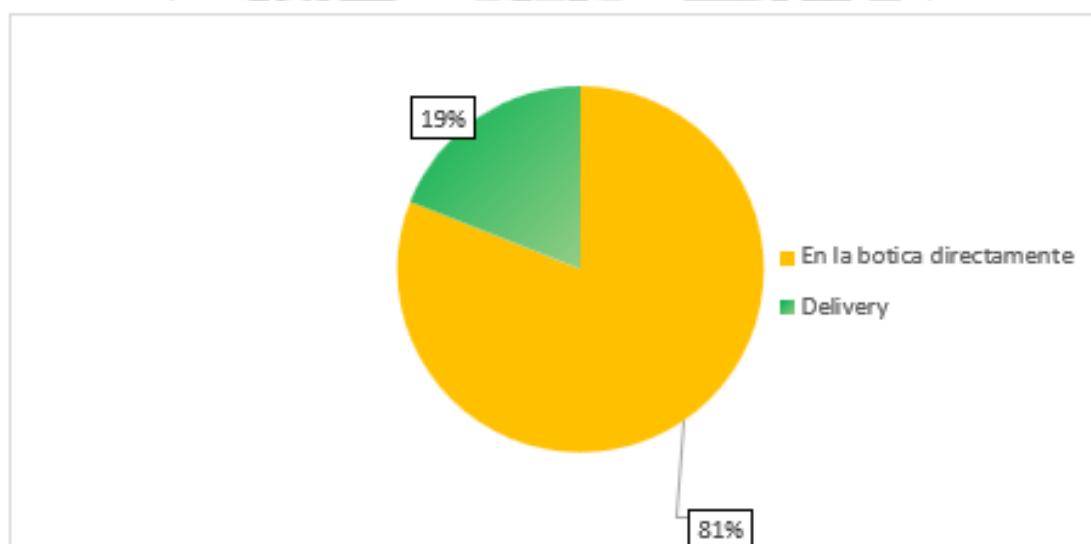
Tabla 23

Preferencia en los pacientes para adquirir los productos en la botica cannábica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En la botica directamente	133	81%
	Delivery	11	19%
	Total	164	100%

Figura 26

Preferencia en los pacientes para adquirir los productos en la botica cannábica



En la tabla estadística se observa que respecto a la preferencia por adquirir los productos de la botica cannábica, el cual responde al objetivo específico 2, sobre la identificación de oportunidades de crecimiento del negocio, la gran mayoría de los pacientes o el 81% prefiere la compra directa y personal en la misma botica; en tanto que un reducido 19% manifestó su preferencia por adquirirlos a través del delivery, lo que se debe más que a un tema de confianza a la facilidad de atención médica y la adquisición de los productos.

2.3 Rentabilidad

2.3.1 Incremento de ventas

Tabla 37

Ventas en el último semestre - 2022

	Ventas (S/.)	%	
Julio	29,231.50	10.4	
Agosto	31,922.00	11.3	0.9
Septiembre	41,997.42	14.9	3.6
Octubre	52,864.23	18.8	3.9
Noviembre	56,912.74	20.2	1.4
Diciembre	68,807.37	24.4	4.2
Total	281,735.26	100.0	X=2.3%

Promedio= S/. 46,955.88

Nota: Registros de la Botica Cannábica

Figura 40

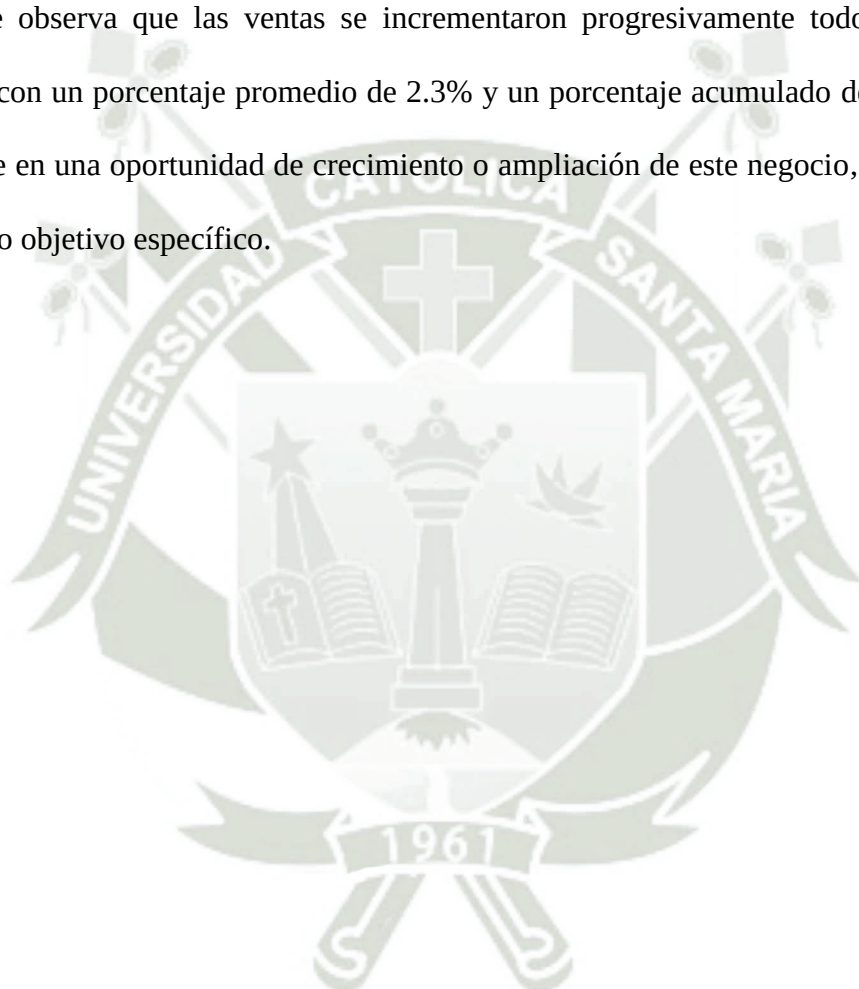
Ventas en el último semestre - 2022



Los datos de las ventas del último semestre 2022 en la Botica Cannábica muestran que en el mes de julio las ventas fueron por S/. 29,231.50, equivalente al 10,4% del total de ventas

en el semestre evaluado; este se incrementó en 0.9% para el mes de agosto, alcanzando a S/. 31,922.00; así para el mes de septiembre las ventas se incrementaron en 3.6%, alcanzando S/. 41,997.42 y de este para el mes de octubre el incremento en las ventas fue de 3.9%; en tanto que para el mes de noviembre las ventas se incrementaron en 1.4%, cerrando en diciembre con un incremento de 4.2%, alcanzando a S/. 68,807.37.

Se observa que las ventas se incrementaron progresivamente todos los meses del semestre con un porcentaje promedio de 2.3% y un porcentaje acumulado de 14%, lo cual se constituye en una oportunidad de crecimiento o ampliación de este negocio, lo cual responde al segundo objetivo específico.



2.3.2 Incremento de ganancias

Tabla 41

Ganancias en el último semestre 2022

	Ganancias (S/.)	%	
Julio	5,436.43	9.7	
Agosto	11,449.50	10.7	1.0
Septiembre	16,461.42	14.5	3.9
Octubre	19,908.52	18.7	4.2
Noviembre	29,296.40	20.8	2.1
Diciembre	41,601.96	25.6	4.9
Total	124,154.23	100.0	X=2.6

Promedio =20,692.37

Nota. Registros contables

Figura 27

Ganancias en el último semestre 2022



En la tabla estadística sobre las ganancias que obtuvo la empresa en el último semestre, coherentemente al incremento de las ventas observadas en la tabla anterior, las ganancias también se incrementaron es así que en el mes de julio la ganancia obtenida fue de S/. 5,436.43.

Las ganancias se incrementaron del mes de agosto, equivalente a S/. 11,449.50; al mes de septiembre en un 3.8%; en tanto que para el mes de octubre el incremento en las ganancias fue de 4.2%; para noviembre 2.1 y para diciembre fue de 4.8; siendo en este último mes que la empresa logra una mayor ganancia de S/. 41,601.96.

Se evidencia por tanto que las ganancias para la Botica Cannábica se va incrementando mensualmente, con un promedio de 2.6% y un acumulado de 16.1%; existiendo de esta manera una proyección positiva respecto a la rentabilidad del negocio, evidenciándose la oportunidad de crecimiento del negocio, el cual responde al segundo objetivo específico.



2.3.3 Flujo de caja

Tabla 39

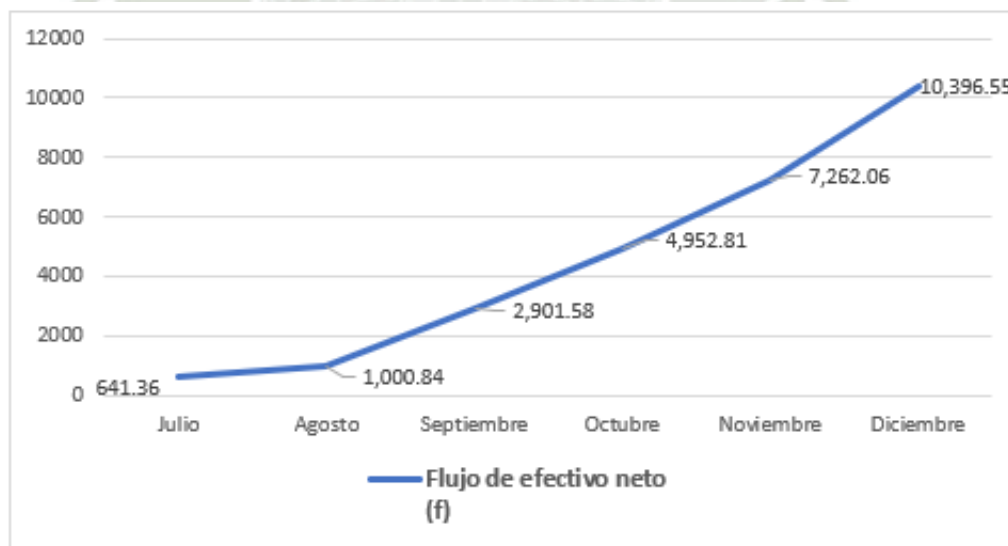
Flujos de ingreso, egreso y efectivo en el último semestre del 2022

	Ventas (S/.)	Flujo de ingresos (Ganancias) (S/.)	Flujo de egresos (gastos) (S/.)	Flujo de efectivo neto (f)
Julio	29,231.50	14,936.43	14,295.07	641.36
Agosto	31,922.00	16,461.42	15,460.58	1,000.84
Septiembre	41,997.42	22,449.50	19,547.92	2,901.58
Octubre	52,864.23	28,908.52	23,955.71	4,952.81
Noviembre	56,912.74	32,087.40	24,825.34	7,262.06
Diciembre	68,807.37	39,601.96	29,205.41	10,396.55
	281,735.26	20,692.37		27,155.20

Nota. Registros Contables

Figura 28

Flujos de ingreso, egreso y efectivo en el último semestre del 2022



Se observa en la tabla estadística que el flujo efectivo neto en el último semestre es alto al pasar de S/. 641.36 en el mes de julio a S/. 10,396.55; mostrando un incremento progresivo mensual y con ello la oportunidad de crecimiento del negocio, el cual responden al segundo objetivo específico.

4. Análisis de la matriz EFE

Oportunidades	Ponderación	Calificación	Ponderada
1. Sostenido crecimiento económico del Perú	0.06	3	0.18
2. Incremento de la población peruana que acepta la legalización del cannabis medicinal	0.08	4	0.32
3. Aprobación de la ley y reglamento que regula el uso medicinal y terapéutico del cannabis	0.08	4	0.32
4. Creciente tendencia hacia el consumo de productos medicinales naturales	0.06	2	0.12
5. Elevados costos de medicamentos tradicionales	0.12	3	0.36
6. Bajo poder de negociación de los clientes por la poca oferta del aceite de cannabis	0.04	2	0.08
7. No existe competencia directa en el mercado arequipeño	0.06	4	0.24
Amenazas		0	
1. Inestabilidad política y graves problemas de corrupción	0.07	2	0.14
2. Fuerte competencia indirecta con la industria farmacéutica	0.06	3	0.18
3. Difícil financiamiento para este sector	0.05	1	0.05
4. Limitaciones relacionadas al temor de la población y de las autoridades a causa del narcotráfico/ sensibilidad al tema	0.09	3	0.27
5. Alta barrera de entrada debido al monopolio farmacéutico	0.11	4	0.44
6. Ventaja competitiva de los laboratorios transnacionales por las economías de escala.	0.12	4	0.48
	1.00	RESULTADO	3.18

Nota. Calificación: 4 = Responde muy bien, 3 = Responde bien, 2 = Responde promedio, 1 = Responde mal

El análisis de la matriz EFE considerando las principales oportunidades y amenazas presenta como resultado un índice de 3.18 lo que indica que la botica cannábica responderá de manera media alta a las oportunidades y amenazas que se presenten en el sector.

Este análisis sirve para plantear estrategias para aprovechar las oportunidades de crecimiento de la botica cannábica.

5. Estrategias para la oportunidad de crecimiento

A continuación, se proponen estrategias, basadas en la satisfacción de los pacientes, que contribuyan a la oportunidad de crecimiento de la empresa Botica Cannábica en Arequipa, cumpliendo de esta manera con el tercer objetivo específico.

5.1 *Producto*

Diseñar y mantener políticas de calidad de los productos que se ofertan en la botica cannábica

Brindar seguridad, confiabilidad del origen y autenticidad de los productos ofrecidos, respaldados por la garantía que ofrece una empresa formal,

Brindar una alternativa natural e inocua altamente efectiva para mejorar la calidad de vida de los pacientes, sin la preocupación de que se generen efectos adversos.

5.2 *Mayor penetración en el mercado*

Selección de 2 locales para expansiones comerciales, ubicados en distintos distritos de Arequipa. Se buscará aumentar la participación de la empresa en el mercado aprovechando la creciente demanda y basándose en una sólida estrategia de comunicación y difusión.

Realizar esfuerzos para lograr reducir los costos de venta de los productos que se ofertan en la botica cannábica a partir de un mayor volumen de comercialización y distribución

Brindar información técnica de los productos, así como charlas sobre estudios que comprueban la efectividad de estos, mediante testimonios o estudios médicos relacionados a los efectos del uso del aceite de cannabis.

5.3 *Canales*

Integrar más canales de información virtual como redes sociales (Instagram, WhatsApp, etc.), revistas o páginas web médicas.

Generar una amplia cobertura del canal de distribución

5.4 Promoción y difusión

Diseñar e implementar un sistema de consultas virtuales respecto al uso y beneficios de los productos.

Promoción personalizada mediante eventos dirigidos al segmento consumidor

Difusión de la variedad de productos con diferentes cepas para el tratamiento de múltiples enfermedades adecuadas a las necesidades de cada paciente.

5.5 Relación con los clientes.

Interacción cliente/empresa permanente a través del chat en línea colocado en la página web, además de los números de WhatsApp ofrecidos con ese fin.

Tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de los pacientes para mejorar el servicio post venta de la empresa.

DISCUSIÓN

Los pacientes se atienden por diferentes enfermedades en la botica cannábica, sin embargo, la enfermedad por la que más se demanda el servicio es por cáncer, según el 28%; seguido del 16% que padece de hipertensión y el 12% que padece parkinson, enfermedades que se han incrementado en los últimos años; entre otras enfermedades por al que demandan el servicio (epilepsia, alzheimer, artrosis, autismo, diabetes, fibromialgia y artritis); enfermedades que son padecidas por un tiempo muy prolongado, sea entre 21 a 31 años o más, según el 52% o de 11 a 20 años, según el 25%.

Respecto al nivel de satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio recibido en la botica cannábica es media alta y muy alta en el 83% de pacientes; específicamente respecto a la infraestructura el 74% se sienten satisfechos o medianamente satisfechos; el 85% se siente satisfechos o medianamente satisfechos con la comodidad que brindan los ambientes; mostrando una mayor satisfacción con la higiene de los ambientes y la seguridad de las instalaciones, según el 70% y 72% respectivamente. En tanto que es generalmente media la satisfacción con lo la suficiencia de equipos médicos y la modernidad de estos.

En cuanto a las satisfacción con la accesibilidad de la botica en mención, se comprueba que existe términos generales se precisa que existe una satisfacción media en la mayoría o el 60% frente a la disponibilidad y facilidad para acceder a las citas medidas; en tanto que las disponibilidad de insumos el 45% se siente medianamente satisfecho y un 31% insatisfechos y frente a la disponibilidad de historia clínica para ser atendido existe una mayor satisfacción (49% satisfecho y 41% medianamente satisfecho)

Por otro lado, la satisfacción con respecto a la seguridad en el servicio que brinda la botica cannábica, se encontró que frente al cumplimiento con el servicio ofrecido el 51% se siente medianamente satisfecho; seguido del 29% que se encuentran satisfechos; frente a la seguridad en los procedimientos médicos y administrativos en el servicio, el 52% se siente

satisfecho, ya que estos se realizan organizadamente y cumplen las fases previstas en el protocolo; en tanto que el 26% o algo más de la cuarta parte se siente insatisfecho considerando que es engorroso el trámite administrativo; así también es media la satisfacción frente a la concentración del personal cuando realizan algún procedimiento más de la mitad de los pacientes encuestados se encuentran medianamente satisfechos (56%); seguido del 25% que se encuentran insatisfechos; y en cuanto a si el personal verifica el cumplimiento del proceso de atención un elevado 67% se encuentra medianamente satisfecho.

En cuanto a la capacidad de respuesta de la botica cannábica el nivel de satisfacción es medio-alto y muy alto en el 85% de los pacientes; siendo reducido el porcentaje que presenta un bajo o muy bajo nivel de satisfacción frente a esta. Específicamente los pacientes experimentan una satisfacción media con respecto a los horarios de atención (66%); sin embargo, la mayoría se siente insatisfecho frente a los tiempos de espera (53%) o el respeto de los turnos (57%). En tanto que, respecto a la satisfacción con el proceso de atención, la mitad se encuentra medianamente satisfechos tanto frente a los procedimientos administrativos para ser atendidos (50%) como frente al cumplimiento de horario programado (52%).

La satisfacción con la especialización, monitoreo y evaluación que realiza en personal médico la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la capacitación y especialización del personal de salud (60%), y con la evaluación acertada que realiza el médico (52%); en tanto que el 63% se encuentran medianamente satisfechos con el control y seguimiento de su enfermedad.

En cuanto a la satisfacción con la atención a las necesidades del paciente, la mayoría de los pacientes muestran algún nivel de satisfacción frente a las necesidades médicas de los pacientes; así frente el 83% se sienten medianamente, satisfechos o muy satisfechos con que el personal de salud le enseña cómo cuidarse; de igual manera el 84% con la motivación que recibe del personal de salud para identificar lo positivo del tratamiento.

En tanto que en porcentajes iguales de 87% se sienten medianamente, satisfechos o muy satisfechos con la ayuda del personal médico en el establecimiento de metas razonables y recibir atención según sus necesidades particulares, respectivamente; en iguales niveles de satisfacción presenta el 89% de pacientes con respecto a que le aclaran sus dudas tanto en lo que se refiere al diagnóstico como en lo que respecta al tratamiento que deben seguir; entonces estas acciones son parte de la política institucional, establecida con la finalidad de garantizar el éxito del tratamiento.

Por otro lado, el nivel de satisfacción con la calidad de atención que reciben los pacientes en la botica cannábica es medio alto (85%), lo que favorece las relaciones interpersonales; así como la identificación con la botica cannábica. Así específicamente la satisfacción frente a la explicación clara de la información que requerida es media alta (96%) y predominantemente media frente a la información clara y precisa sobre su situación de salud actual (67%) y frente a la información a los familiares cuando lo solicitan (62%); favoreciendo el proceso del tratamiento en la botica cannábica; sin embargo, es significativo el porcentaje de 36% que se encuentran insatisfechos con la información oportuna al paciente y la familia sobre la evolución de la salud del paciente.

Con respecto a la satisfacción con la comunicación es en la totalidad de casos medio alta, tanto en la comunicación con el personal de salud como frente a la escucha con atención del personal de salud, la honestidad de comunicación y frente a los canales de comunicación que se emplean. Y frente a la satisfacción con el trato que reciben los pacientes en las diferentes áreas, es medio bajo en la totalidad de pacientes frente al trato respetuoso y amable del personal de admisión.

Por otro lado, frente al trato respetuoso y amable que reciben los pacientes, se encuentran medianamente satisfechos o satisfechos con este trato recibido en consultorio y farmacia; en tanto que es predominantemente medio en laboratorio (97%) y medianamente

satisfecho e insatisfecho con el trato en admisión (91%), por cuanto es el lugar donde se deben resolver las gestiones de carácter administrativo que algunas veces producen descontento llevando a un trato poco satisfactorio.

Respecto a la satisfacción con la empatía del personal de salud, la totalidad de pacientes se encuentra medianamente satisfechos, satisfechos o muy satisfechos frente al esfuerzo del personal médico para que el paciente se sienta cómodo durante la consulta, y le permiten expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento, respectivamente, en tanto que se sienten medianamente satisfechos el 92% frente a la actitud del personal de salud de estar pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su salud.

Y la mayoría se encuentran medianamente satisfechos e insatisfechos frente al esfuerzo del personal médico para que el paciente se sienta cómodo durante la consulta; frente al acuerdo de un nuevo plan con el paciente frente al agobio por su enfermedad por parte del personal es media en el 52%; existiendo insatisfacción o mucha insatisfacción en el 46% de los pacientes; predominando la insatisfacción frente al establecimiento de contacto físico cuando necesita consuelo, ya que el 66% se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho.

En términos globales, se demostró que la gran mayoría o el 90% presenta presentan un nivel medio-alta y muy alta satisfacción frente al servicio que reciben de la botica cannábica. Así, Chávez et al. (2018), al evaluar la viabilidad comercial, operativa, legal y económica de una empresa productora y comercializadora de aceite de cannabis para uso medicinal demostró que existe una alta aceptación del producto e identificó la percepción positiva del cliente de los segmentos B y C.

Sobre la fidelización como oportunidad de crecimiento, los resultados demostraron que existe un alto nivel de fidelización en los pacientes, factor que favorece la oportunidad de crecimiento para la botica cannábica, ya que para el 70% cumple con sus expectativas, el 66%

llevan en forma disciplinada el tratamiento cumpliendo con las indicaciones médicas, un importante 89% siente que está mejorando su salud; así el 73% reconoce los resultados positivos que está logrando con respecto a su salud; de allí que el 91% recomendaría este servicio a otras personas.

Los pacientes de la botica cannábica presentan como características sociodemográficas que el 81% son naturales de Arequipa, lugar donde se encuentra ubicada la empresa, son mayoritariamente del sexo femenino con un 64% y el resto son varones (36%); sus edades oscilan entre los 18 a más de 82 años y que las edades predominantes se encuentran entre 34 y 65 años con un 55%; constituyéndose este en el público objetivo; la mayoría o el 56% tienen estudios superiores, sea media superior o superior. En cuanto al estado conyugal el 46% son casados o convivientes; en tanto que el 38% son viudos o divorciados y un reducido 16% son solteros; proceden de familias cortas (con uno a dos hijos) o no tienen hijos, el 72%, favoreciendo su condición económica.

Las principales características psicográficas en los pacientes encuestados es que con frecuencia los pacientes tienen una tendencia a probar productos novedosos (73% siempre o casi siempre), la preferencia por usar productos recomendados por otras personas (70%); para porcentajes iguales de 91% es importante gozar de muy buena salud y vale la pena invertir el dinero que sea necesario en mi salud, respectivamente y con frecuencia tiene una actitud positiva frente a los resultados que espera (85%) y eventualmente suelen alternar diferentes tratamientos.

Entre los productos que se ofertan son aceites de cannabis fórmulas magistrales, aceites mejorado de cannabis fórmulas magistrales, alcohol, serum, bálsamo, spray, Astrid roll y gel, cremas, cosméticos, edibles y otros productos; sus precios oscilan entre S/. 10.00 y S/. 350.00; los que según el 74% o casi las tres cuartas partes de los pacientes consideran que son accesibles. Respecto a la forma de compra la gran mayoría o el 81% prefiere la compra de los

productos de manera directa y personal en la misma botica y solo un reducido 19% lo prefiere por delivery

En cuanto a la plaza, el medio a través del cual los pacientes contactaron con la botica cannábica fue principalmente a través de medios virtuales (46%), en menor porcentaje lo hizo por medio de la publicidad tradicional (29%) y recomendación personal (26%). Al igual que Quintanilla (2020), que, en Trujillo, encontró que los pacientes encuestados señalaron que los principales medios de información fueron las recomendaciones y redes sociales.

Finalmente, sobre la rentabilidad de la botica cannábica se evidencia que en los últimos seis meses existe un incremento progresivo de las ventas del último semestre 2022 de S/. 27,231.50, en el mes de julio a S/. 68,807.37 en el mes de diciembre con un incremento promedio mensual de 2.3% y un acumulado de 14%; así se evidencia un incremento progresivo y positivo durante el semestre evaluado; constituyéndose en una oportunidad de crecimiento o ampliación de este negocio.

Consecuentemente también se produjo un incremento positivo en las ganancias obtenidas en los últimos seis meses, pasando de S/. 5,436.43 en el mes de julio a S/. 41,601.96 en diciembre, con un incremento de 2.5% mensual y un acumulado de 16.1%; de igual manera el incremento del flujo neto se ha incrementado de S/. 641.36 en el mes de julio a S/. 10,396.55; mostrando un incremento progresivo mensual. Demostrándose de esta manera una proyección positiva respecto a la rentabilidad del negocio, evidenciándose la oportunidad de crecimiento del negocio.

Así, coinciden estos resultados con Pastrana (2020), cuya investigación realizada en Colombia concluyó en que el mercado del Cannabis medicinal es prometedor ya que al 2025 se estima un ingreso de USD\$791 millones de dólares; así, bajo procesos de tecnificación y apertura de las licencias de utilización de la marihuana para fines netamente medicinales.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- El nivel de satisfacción con la calidad de servicio que recibe de la botica cannábica, la gran mayoría presenta un nivel medio alto y muy alto (89%); específicamente en sus dimensiones tanto de fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta y calidad de atención, la satisfacción es media alta, tanto con respecto a la fiabilidad como en la capacidad de respuesta y calidad de atención; lo que influye en la oportunidad de crecimiento del negocio, demostrado a través de la existencia de un segmento de mercado, la fidelización de los pacientes, adecuada oferta y buena rentabilidad.

SEGUNDA.- El nivel de satisfacción nivel de satisfacción de las necesidades que perciben los pacientes tratados con cannabis medicinal, es en general medio alto y muy alto; específicamente la satisfacción con la fiabilidad del servicio (tangibles, accesibilidad y prestigio), o frente a la capacidad de respuesta (horarios, tiempos de espera, atención y capacitación de los profesionales) y frente a la calidad de atención o explicación clara de la información, la comunicación, el trato y la empatía, es media alta y muy alta en el 83%, 85% y 86% respectivamente.

TERCERA.- La oportunidad de crecimiento que tiene la Botica Cannábica en Arequipa se basa en una oferta variada para diferentes necesidades y sus precios accesibles, cuenta con un público objetivo, cuyas características socio demográficas son naturales de Arequipa, mayormente de sexo femenino, con edades de 34 y 65 años y estudios superiores; entre las características psicográficas existe una tendencia a probar productos novedosos, prefieren usar productos recomendados por otras personas; les es importante gozar de muy buena salud en lo que vale la pena invertir dinero. Así también, el incremento progresivo de la rentabilidad (ventas, ganancias y flujo) en el último semestre demuestran la oportunidad de crecimiento del negocio.

CUARTA. - Las estrategias orientadas a la oportunidad de crecimiento empresarial se diseñaron según el análisis de la matriz EFE y según los aspectos relevantes como producto, penetración en el mercado, canales, relación con los clientes, promoción y difusión.

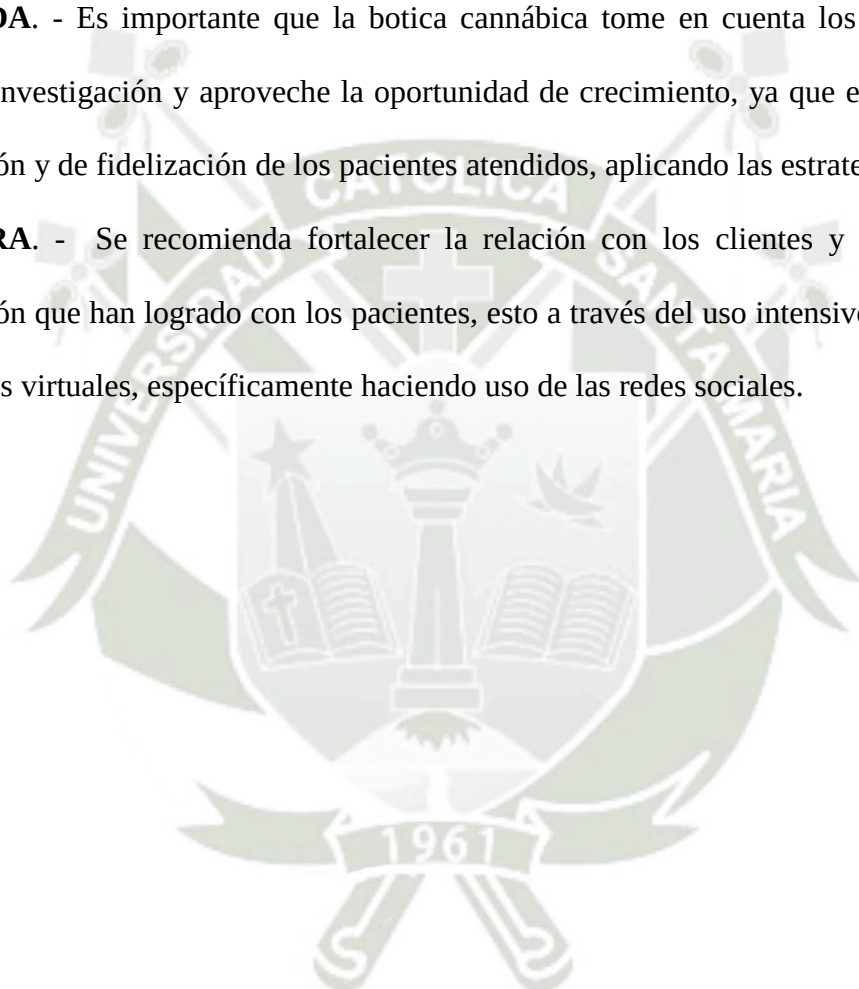


RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Dada la dinamicidad de la demanda, se recomienda se realicen estudios de mercado en forma periódica a fin de establecer los cambios en el comportamiento del consumidor y segmentar la demanda no atendida y a partir de ello diseñar y ejecutar estrategias orientadas al crecimiento de la empresa e incremento de la rentabilidad.

SEGUNDA. - Es importante que la botica cannábica tome en cuenta los resultados de la presente investigación y aproveche la oportunidad de crecimiento, ya que es alto el nivel de satisfacción y de fidelización de los pacientes atendidos, aplicando las estrategias propuestas.

TERCERA. - Se recomienda fortalecer la relación con los clientes y mantener la alta fidelización que han logrado con los pacientes, esto a través del uso intensivo e interactivo de los medios virtuales, específicamente haciendo uso de las redes sociales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acerenza, Miguel. (2014). *Administración del servicio, conceptualización y organización*.

Trillas.

Alchimia (s.f.). *Los cannabinoides y sus propiedades medicinales*. Alchimiaweb S.L.

Recuperado de <https://www.alchimiaweb.com>

Ángeles et al. (2014) Cannabis Sativa L., una planta singular. *Rev. mex. cienc. farm.*, 4, pp.1-

6. <http://www.scielo.org.mx/scielo>.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta.

Edit. Episteme, C.A.

Bambarén R. (2018) Nuevo monopolio en el sector farmacéutico en un Perú que no tiene Ley.

Diario La República. <https://www.larepublica.pe/economia/1176287>

Bernstein, L. (2010). *Análisis de estados financieros. Teoría, aplicación e interpretación*. Edit

Irwin.

Brando, J. y Tamayo R. (2019). Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración

– CESA

Cannap. (2020). *Guía completa del cannabis medicinal*. [https://www.cannapp.com.co/tienda-](https://www.cannapp.com.co/tienda-cannabis/)

cannabis/

Chávez, S., Perez, F., Tuesta, Y y Vargas, V. (2018). *Plan de negocios para la implementación*

de una empresa comercializadora de aceite de cannabis para uso medicinal. Lima

ESAN

Coloma, & Gonzáles. (2018). El desarrollo de la motivación profesional por la Informática en

el Instituto Tecnológico Bolivariano. *Opuntia Brava*, 10(3)

Correa-Illanes, G. (2014) Dolor Neuropático, clasificación y estrategias de manejo para médicos generales. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 25 (2): 189-199.

https://www.clinicalascondes.cl/Dev_CLC/media

Cuervo, A. y Rivero, P. (2009). El análisis económico-financiero de la empresa. *Rev. Española de Financiación y Contabilidad*, N° 49. Civitas.

DEMI-PRODUCE (2015). *Estudio de Investigación del sector Farmacéutico. Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria*. Ministerio de la Producción. Lima.
<http://www.demi.produce.gob.pe/images/>

Malamud, (2019). *Hay más de 450 solicitudes para fabricar derivados de cannabis en Colombia*. La República. <https://www.larepublica.co/especiales/>

Díaz de Rada, N. (2017) *Programa de Salud Pública para dejar de fumar cannabis. Trabajo de fin de Master en Salud Pública. Universidad Pública de Navarra*.
<http://www.academicae.unavarra.es/bitstream/>

DIGEMID (2017) *Informe Técnico Semts-Daus-Digemid/Minsa*. Informe N° 2012.
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/>

Dinafem Seeds (2016) *Cannabis medicinal: maneras de consumir marihuana sin fumar*. Blog de Dinafem.org. <https://www.dinafem.org/es/blog/cannabis-medicinal>

Drugs.com (S.F.) Información al consumidor en español de Multum.

Duarte y Percy, (2016). *Elaboración del estudio de pre-factibilidad para el montaje de una empresa de cultivo y comercialización de cannabis en Colombia. Trabajo de grado para optar al Título de Especialista en Desarrollo y Gerencia Integral de Proyectos. Escuela Colombiana de Ingeniería*. Bogotá D.C. Colombia.

El peruano (2017). *Ley 30681 que regula el uso medicinal y terapéutico del cannabis y sus derivados.*

FDA (2018) *FDA and Marijuana: Questions and Answers.* U.S. Food and Drug Administration. U.S. Department of Health and Human Services.

<https://www.fda.gov/newsevents/publichealthfocus/ucm421168.htm#use>

Fassio, Rodríguez, y Ceretta (2014). *Cañamo (Cannabis Sativa L.).* Montevideo: INIA.

Montevideo, Uruguay. <http://www.mgap.gub.uy/sites/default/f>

Fernández (2014). *Rentabilidad de las Inversiones, sensibilidad a la rentabilidad.*

Fundación CANNA. (s.f.). *Uso Medicinal de Cannabis.* <https://www.fundacion-canna.es/uso-medicinal-de-cannabis>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores.* Ediciones de la U.

Hernández, Fernández y Baptista (2016). *Metodología de la investigación.* 6ta. Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Huaranga, Z. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el Programa de CRED en la red de salud de Tarma.* [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Recuperado de: <http://www.repositorio.undac.edu.pe/>

Iturrioz, J. (2015). *Análisis Coste-beneficio.* *Diccionario Económico.* <http://www.expansion.com>

Kannabia. (2017). *Psicología del cannabis medicinal: Un tabú que hay que romper.* <https://www.kannabia.com/es/blog/psicologia-del-cannabismedicinal-untabu-que-hay-que-romper>

- Leyenda P. (2005) *El mercado de los productos farmacéuticos en Perú. Notas Sectoriales. Estudio bajo supervisión de la Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Lima*. <https://www.bitacorafarmaceutica.files.wordpress.com>
- López, V. (2015). *Cadena de suministro en la importación y el impacto en la producción de la empresa Espinoza Asociados S.A. – Lima 2018*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
- Markez, I. (2002) *Cannabis: de la Salud y del Derecho. Acerca de los usos, normativas, estudios e iniciativas para su normalización*. Vitoria-Gasteiz: Observatorio Vasco de Drogodependencias. España: Gobierno Vasco.
- Moya, S. (2017). *Motivación y Satisfacción de los Profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica*. [Tesis, Universidad de Cantabria].
- National Institute on Drug Abuse (NIH, 2019). *La marihuana como medicina*. Estados Unidos. <https://d14rmgtrwzf5a.cloudfront.net/sit>
- Oberhaus, D. (2016). *Así se fabrica el aceite de marihuana más potente del mercado*. End Motherboard. <https://www.motherboard.vice.com/es>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Mitología de la Investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Pastrana, J. (2020). *Cannabis Medicinal Oportunidad de Negocio en Colombia o Solo un Espejismo*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Piazza, M., Cortez, C., Hajar, G., Chang, A., Condori, L., Garrido, P., Colque, G. (2017) *Actualización de la Revisión y Síntesis de la Evidencia sobre Regulación del Uso Médico de Cannabis. Serie Informe de Revisiones N° 01- 2017 Instituto Nacional de Salud*. <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/>
- Quintanilla, Gerald (2020). *Características del comportamiento del consumidor de productos derivados del Cannabis para uso medicinal de los pacientes de la “Asociación Marihuana Medicinal Trujillo-Perú”*. [Tesis, Universidad Privada del Norte].

- Rabines, A. (2002). *Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados*. [Tesis, Universidad Mayor de San Marcos].
- Ramírez, J. (diciembre de 2019). La industrial del cannabis medicinal en Colombia. ¿Recuperado de https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3823/Repor_Dicimbre_2019_Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Real Academia Española. (2019). *Legislación. Diccionario de la lengua española* <https://www.dle.rae.es/legislaci%C3%B3n?m=form>
- Redacción Gestión (2018). *Menor consumo de medicamentos afecta a laboratorios farmacéuticos*. Diario Gestión. <https://www.gestion.pe/economia/empresas/m>
- Rey, A., Pineda, K. y Cohecha, D. (2020). *Análisis y desarrollo de estrategias de internacionalización de la industria del cannabis medicinal de Colombia*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. <https://www.repository.ucc.edu.co/>
- Riera, E. (2012). El gran libro del cannabis. Barcelona: RBA Libros
- Rodríguez, R. (2012) *Los productos de Cannabis sativa: situación actual y perspectivas en medicina*. Ciudad de Méjico.
- Sánchez, Reyes y Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma: <http://www.repository.urp.edu.pe>
- Smidts. (2016). The Perceived External Prestige on Organization Identification. *Academy of Management Journal*. 49(5). Doi: 10.2307/3069448., pp. 1.051-1.06.
- Wikipedia (2020). *Tasa Interna de Retorno*. Enciclopedia virtual. <https://www.es.wikipedia.org/wiki>

Trópicos (S.F.) *Cannabis sativa* L. *Ficha de especie*. Trópicos.org.

<http://tropicos.org/Name/21302042>

University of Minnesota. (S.F.). *Data Collection Techniques*. <https://www.cyfar.org/data-collection-techniques>





ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Interrogante Principal ¿Cuál es la influencia de la satisfacción de las necesidades en pacientes tratados con cannabis medicinal en la oportunidad de crecimiento de este negocio en Arequipa, 2022? Interrogantes Secundarias a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de sus necesidades perciben los pacientes tratados con cannabis medicinal? b. ¿Qué oportunidad de crecimiento tiene la Botica Cannábica en Arequipa? c. ¿Qué estrategias, basadas en la satisfacción de los pacientes, contribuyen a la oportunidad	Objetivo General Analizar la satisfacción de las necesidades en pacientes tratados con cannabis medicinal y su influencia en la oportunidad de crecimiento de este negocio en Arequipa, 2022. Objetivos específicos a. Precisar el nivel de satisfacción de las necesidades que perciben los pacientes tratados con cannabis medicinal. b. Identificar la oportunidad de crecimiento que tiene la Botica Cannábica en Arequipa. c. Proponer estrategias, basadas en la satisfacción de los pacientes, que contribuyan a la oportunidad de crecimiento de la empresa Botica Cannábica en Arequipa.	Dado que en los últimos años se ha avanzado en los estudios respecto al cannabis o marihuana como medio medicinal para el tratamiento de diferentes enfermedades y la despenalización en el Perú de su uso y consumo. Es probable que la satisfacción de las necesidades en los pacientes tratados con cannabis medicinal este influyendo en la oportunidad de crecimiento de la Botica Cannábica en Arequipa, 2021	Variable independiente La satisfacción de las necesidades de los pacientes	Fiabilidad del servicio Capacidad de Respuesta Satisfacción con la calidad de atención	Tipo de investigación: De campo, documental, explicativa, transversal y cuantitativa Técnica: Encuesta Observación Instrumento: El cuestionario y la ficha de observación
			Variable dependiente Oportunidad de crecimiento la botica Cannábica	Identificación, segmentación y fidelización del consumidor Análisis de situación de compra. Rentabilidad	

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Estimado Sr. (a):

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de Satisfacción. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima.

Edad: _____ Sexo: F () M () Grado de Instrucción: _____
Procedencia: _____ Distrito en el que reside: _____ Estado
civil: _____ Nro. de hijos: _____
Enfermedad que padece por la que recibe tratamiento cannabico: _____
Tiempo que padece esta enfermedad: _____
Como se contactó con la farmacia: _____

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales, le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X según su nivel de satisfacción a cada una de las preguntas que se formulan:

Muy satisfecho = MS (5) Satisfecho=S (4) Medianamente satisfecho = MDS (3)
Insatisfecho=I (2) y Muy insatisfecho = MI (1)

		MS	S	MDS	I	MI
1.	Los equipos médicos que tiene la farmacia cannábica					
2.	La infraestructura (consultorios, pisos, acceso, etc.)					
3.	La modernidad del equipamiento tecnológica					
4.	Comodidad de los ambientes					
5.	Higiene de los ambientes					
6.	Los horarios de atención					
7.	Procedimientos administrativos para ser atendido					
8.	El tiempo de espera					
9.	Se respetan los turnos					
10.	El servicio que recibe se realiza dentro del horario programado					
11.	Dotación y disponibilidad de insumos para su atención (equipos, material para procedimientos)					
12.	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad					
13.	Su historia clínica se encuentra disponible					
14.	Las instalaciones e infraestructura son seguras					
15.	Canales de comunicación					
16.	El personal explica de manera clara la información que requiere					
17.	La Botica Cannábica muestra interés por cumplir sus promesas					
18.	Amabilidad en el trato que recibe del personal					
19.	El trato respetuoso y amable del personal de admisión					
20.	El trato respetuoso y amable en consultorio					
21.	El trato respetuoso y amable en laboratorio					
22.	El trato respetuoso y amable en farmacia					

23.	Los procedimientos médicos y administrativos son seguros					
24.	El personal de salud se encuentra capacitado y especializado					
25.	El personal de salud realiza control y seguimiento de su enfermedad.					
26.	El personal de salud le da información clara y precisa sobre su situación actual.					
27.	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
28.	El personal de salud se esfuerza para que usted se sienta cómodo durante la consulta					
29.	El personal de salud le motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
30.	El personal de salud informa a sus familiares cuando lo solicitan					
31.	El personal de salud se sienta con usted para entablar una conversación.					
32.	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
33.	El personal de salud lo escucha con atención.					
34.	El personal de salud habla con usted honestamente.					
35.	Le prestan mayor atención según su necesidad.					
36.	El personal de salud brinda información oportuna a usted y/o su familia sobre la evolución de su salud.					
37.	Cuando se siente agobiado por su enfermedad el personal de salud acuerda con usted un nuevo plan de intervención.					
38.	El personal de salud está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					
39.	Cuando el personal de salud esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
40.	El personal de salud le ayuda a establecer metas razonables.					
41.	El personal de salud busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.					
42.	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su diagnóstico y tratamiento					
43.	El personal médico lo evalúa acertadamente					
44.	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
45.	El personal verifica el cumplimiento del proceso de atención.					
46.	El personal de salud, en general, es organizado cuando realiza su trabajo					

Características psicográficas

	S	CS	AV	RV	N
Tendencia a probar productos novedosos					
Preferencia por usar productos recomendados por otras personas					
Es importante gozar de muy buena salud					
Vale la pena invertir el dinero que sea necesario en mi salud					
Tiene una actitud positiva frente a los resultados que espera					
Alterna diferentes tratamientos					

Evaluación y nivel de fidelización

Califique de 1 a 5 siendo 1 la calificación más baja o mínimo posible y 5 el puntaje más alto o máxima calificación.

Fidelización significa que tanta confianza le genera el servicio recibido y si usted volvería o recomendaría los servicios que presta esta institución)

Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)

		1	2	3	4	5
1.	Los servicios recibidos cumplieron sus expectativas					
2.	Lleva disciplinadamente el tratamiento					
3.	Siente mejoría respecto a la enfermedad que padece					
4.	El tratamiento da resultados positivos					
5.	Ha tenido problemas que le hacen dudar de su efectividad y es muy costoso					
6.	Recomendaría este servicio a otras personas					

Gracias.



ANEXO 3. DESCRIPCIÓN DE LA BOTICA CANNÁBICA

A. Datos generales

Razón social:	Botica especializada cannábica. <u>Munchies</u> EIRL
Nro. de Registro Único de Contribuyente:	20603100647
Nombre comercial:	Botica Cannábica
Certificado de registro en Indecopi:	p00308919

Figura 9

Logotipo de la botica cannábica



Ubicación

Av. Zamácola Nro. 217, Distrito de Yanahuara, provincia y departamento de Arequipa.

Figura

Ubicación Geográfica



Fuente: Map Google

D. Proceso productivo del cannabis medicinal

La cadena productiva del cannabis medicinal inicia desde la producción de la semilla hasta la fabricación de los productos derivados donde se integran varios actores desde los productores, transformadores, comerciantes y laboratorios que realizan un trabajo integral en la intención del procesamiento de la marihuana y el aprovechamiento de subproductos (Pastrana, 2020).

En la figura siguiente se presentan las etapas que comprende el proceso de los productos cannábicos.

Figura 11

Proceso productivo del cannabis medicinal



Fuente: Ramírez, (2019)

En las fases de desarrollo como se evidencia en la figura se inicia con la producción de la semilla, en este primer paso las empresas modifican genéticamente estas semillas para maximizar su utilidad y rendimiento, con la finalidad de adaptarlas a las condiciones agroecológicas de las zonas de cultivo esto con la finalidad de obtener cannabinoides psicoactivos (THC), y no psicoactivos (CBD, CBN), esto se realiza con la finalidad de evidenciar ventajas de producto en el mercado, variando sus composiciones en funciones de la utilidad final, bien sea medicinal, industrial y recreativa.



ANEXO 4.

RESOLUCIÓN DE AUTORIZACION SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Nº 548 -2021-GRA/GRS/GR-DEMID

-1-



VISTOS:

Visto el expediente N° 2417387 y Documento N° 3680801 de fecha 30 de abril del 2021, presentado por Bruno Giovanni Marquina Barreda; representante legal de la **BOTICA ESPECIALIZADA "CANNABICA"**, con Razón Social MUNCHIES 420 E.I.R.L., con RUC N° 20603100647, sobre **AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO** de Establecimiento Farmacéutico;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 29459 del 2009, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, en su Art. 21° establece que los establecimientos farmacéuticos dedicados a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación y expendio de los productos considerados en esta Ley requieren de autorización sanitaria previa para su funcionamiento;



Que, mediante el expediente del visto, presentado por el representante legal de la **BOTICA ESPECIALIZADA "CANNABICA"**, ubicada en Av. Zamacola N° 217, distrito Yanahuara, provincia y departamento Arequipa; con horario de funcionamiento de **15:000 a 21:00 horas de lunes a sábado**; con **DIRECTOR TÉCNICO** Químico Farmacéutico **Ruth Mery Quispe Cruz**, con C.Q.F.P. N° 18288, con horario de trabajo de **15:000 a 21:00 horas de lunes a sábado**, solicita **Autorización Sanitaria de Funcionamiento** como **BOTICA**, para la Comercialización de **Preparados Farmacéuticos: Fórmulas Magistrales**.

Que, con el Acta de Inspección N° 2104-2021-OF-DIREMID-FCVS de fecha 26 de mayo del 2021, suscrita por los Inspectores de DIREMID y el Informe N° 314-2021- DIREMID-FCVS de fecha 27 de mayo del 2021 sobre la inspección realizada, se concluye que el establecimiento farmacéutico en mención **CUMPLE** con los requisitos exigidos en la normatividad sanitaria vigente; por lo que se debe otorgar la Autorización Sanitaria de Funcionamiento.

Que, conforme a la Ley N° 29459 Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, el TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 31084 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021, Ordenanza Regional N° 010 - Arequipa que aprueba la modificación de la Estructura y Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Arequipa, Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa, Decreto Regional N° 004-2007- AREQUIPA, Decreto Supremo N° 014-2011-SA, Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos y modificatorias, RM N° 585-99-SA/DM Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, RM N° 013-2009/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Dispensación y con las facultades conferidas por la Resolución Gerencial General Regional N° 059-2021-GRA/GGR y Resolución Gerencial General Regional N° 298-2018-GRA/GGR;

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI**Firmado digitalmente por:
CHUEZ SALAZAR Sergio Jean Piero
ID: 20133840533 hard
Fecha: 24/05/2021 14:05:51 -0500

Registro de la Propiedad Industrial

Dirección de Signos Distintivos**CERTIFICADO N° 00308919**

La Dirección de Signos Distintivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, certifica que por mandato de la Resolución N° 014196-2021/DSD - INDECOPI de fecha 18 de mayo de 2021, ha quedado inscrito en el Registro de Marcas de Producto, el siguiente signo:

Signo	:	La denominación BOTICA CANNABICA MEDICINA NATURAL AL ALCANCE DE TUS MANOS y logotipo, conforme al modelo
Distingue	:	Productos farmacéuticos, preparaciones para uso médico y veterinario; productos higiénicos y sanitarios para uso médico; alimentos y sustancias dietéticas para uso médico o veterinario, alimentos para bebés; complementos alimenticios para personas o animales; emplastos, material --Continúa en la siguiente página--
Clase	:	05 de la Clasificación Internacional.
Solicitud	:	0886108-2021
Titular	:	MARQUINA BARREDA BRUNO GIOVANNY
País	:	Perú
Vigencia	:	18 de mayo de 2031
Tomo	:	1546
Folio	:	029



Estando conforme con lo evaluado y con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas de la Gerencia Regional de Salud;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- OTORGAR, la **AUTORIZACIÓN SANITARIA DE FUNCIONAMIENTO** al establecimiento farmacéutico denominado **BOTICA ESPECIALIZADA "CANNABICA"**, con Razón Social **MUNCHIES 420 E.I.R.L.**, con **RUC N° 20603100647**, ubicada en **Av. Zamacola N° 217**, distrito **Yanahuara**, provincia y departamento **Arequipa**; con horario de funcionamiento de **15:000 a 21:00 horas de lunes a sábado**; con **DIRECTOR TÉCNICO** Químico Farmacéutico **Ruth Mery Quispe Cruz**, con **C.Q.F.P. N° 18288**, con horario de trabajo de **15:000 a 21:00 horas de lunes a sábado**; cuyo representante legal es **Bruno Giovanni Marquina Barreda**; autorizada para la para la **Comercialización de Preparados Farmacéuticos: Fórmulas Magistrales**; registrándola en el **SI-DIGEMID** con el **N° 99785**.

ARTÍCULO 2°.- INFORMAR, a la parte interesada que toda modificación o cambio del Establecimiento Farmacéutico, es previa autorización de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas – Arequipa, que no podrá funcionar en horario no autorizado y que el incumplimiento de las normas establecidas dará lugar a la aplicación de las medidas de seguridad sanitaria y sanciones administrativas correspondientes.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR, a la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos la **notificación** de la presente resolución a la parte interesada en **Av. Zamacola N° 217**, distrito **Yanahuara**, provincia y departamento **Arequipa** y a las instancias correspondientes dentro de los términos de Ley, bajo responsabilidad.

Dada en la Sede de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, a los once (11) días del mes de Junio del año 2021.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
D.P.C. IBANEZ OSCAR VALLADOLID ROMERO
DIRECTOR EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO

BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACEUTICA

El que suscribe, Director de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

CERTIFICA:

Que la **BOTICA ESPECIALIZADA CANNABICA** con **SIDIGEMID** N° 99785, con razón social **MUNCHIES 420 EIRL** y **RUC** N° 20603100647, representante legal **Bruno Giovanni Marquina Barreda**, ubicada en **Av. Zamacola N° 217**, distrito **Yanahuara**, provincia y departamento de **Arequipa**, cumple con las **Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica con especialización en Preparados Farmacéuticos Magistrales y Productos Controlados**; con **almacenamiento a temperatura ambiente hasta 30°C y a temperatura refrigerada de 2 a 8°C**; para **Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios** conforme a los artículos 34°, 110°, 126° y 127° del D.S. 014-2011-SA "Aprueban Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos", la R.M. N° 585-99SA/DM, R.M. N° 013-2009 MINSA y R.M. 538-2016/MINSA, tal como consta en el **Acta de Inspección para Establecimientos de Dispensación de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N° 210-I-2021-OF-DIREMID-FCVS** y el **Informe N° 314-2021-DIREMID-FCVS** de fecha **27 de mayo del 2021**.

Se expide el presente Certificado en atención al expediente N° 2417387 y documento N° 3680801 de fecha **30 de abril del 2021** y a la **Resolución Administrativa N° 548-2021-GRA/GRS/GR-EMID** de **Autorización Sanitaria de Funcionamiento** de fecha **11 de junio del 2021**.

Este Certificado es válido por **06 meses**, a partir del **11 de junio del 2021** hasta el **10 de diciembre del 2021**.

Arequipa, 16 de junio del 2021.

