ANEXO II

MINIGRUPOS FOCALES

GRUPOS FOCALES

1er Grupo Focal

Mujeres; rango de edad de 32 a 50 años, secretarías, asistentes de área y amas de casa, ésta última característica todas las participantes.

a) Ma. Eugenia Hernández, 50 años (directora fiscal y ama de casa)

b) Verónica Acosta Ibarra, 33 años (secretaria y ama de casa)

c) Rosa Martínez, 39 años (secretaria y ama de casa)

d) Teresa Ibarra, 48 años (asistente y ama de casa)

e) Norma Arias, 32 años (asistente y ama de casa)

1. Ha comprado en farmacia PLAZA; el objetivo de esta pregunta filtro era conocer si son clientes actuales, o si contamos con un cliente potencial.

a) si

b) no

c) si

d) si

e) si

2. Mencione 5 farmacias ubicadas dentro de la zona centro de Tlalnepantla.

a) Uyyy, yo te menciono uno nada más.

b) si la de la esquina

e) Yo te menciono las de mi casa, pues esta la San Isidro, la Similar, no pues no recuerdo nada más

b) La de la Fénix, c) y d) si la Fénix

b) La Express, nada más.

3. Por qué conocen estas farmacias

a),b),c),d),e), por que por ahí pasamos

e) por los descuentos, por que tienen descuento

d) si la Fénix

e) tienen descuento la mayoría de las medicinas

a) no, yo no voy a farmacias, yo no voy a farmacias

4. A cuál de ellas acude

e) unas porque pasamos por ahí, y otras por los descuentos que hay en medicamentos

c) y d) no consumimos aquí

b) es nuestro camino

5. Por qué razones dejaría de consumir en una farmacia

e) por qué razones

d) porque a veces esta muy caro

a) porque no hay los productos que uno busca

d) no hay medicamentos que buscamos

serían las únicas razones para dejar de consumir en una farmacia:

a) yo si

b), c), d) y e) si afirmado con el movimiento de la cabeza

6. A qué asocia una farmacia

a) con medicamentos, con

c) regalos, d) regalos

a) regalos, con

7. Qué es lo más distante de una farmacia

a) una carnicería, una tortillería

b),c), d) y e) ríen

8. Qué buscan en una farmacia

d) el medicamento

a) la atención

d) la atención

a) si normalmente cuando va uno a una tienda o una farmacia bueno a cualquier lugar de servicio busca uno atención, muchas pueden estar caras las cosas pero tienen muy buena atención

9. Con qué frecuencia compra en una farmacia

a) no yo no

b) cuando necesito, o me enfermo

e) no

c) cada mes

e) gracias a dios no tenemos necesidad

10. Qué busca cubrir al acudir a una farmacia

a) salud

d) malestar, que se me quite con la medicina

c) necesidad de salud

11. Qué es lo que les agradaría encontrar en una farmacia

e) medicamentos que nos piden y baratos

b) descuentos

a) que haya promociones de cualquier producto

c) que sean constantes los descuentos

12. Qué piensan de farmacia PLAZA

b) pues yo la verdad, nunca he ido

a) pues yo, tienen muy buena atención

c) si, replicando lo mencionado por la participante anterior

13. Cómo les gustaría que fuera farmacia PLAZA

d) pues que este muy bien surtida

e) tenga descuentos

d) que tenga descuentos

c) que se conozca más de la farmacia, con descuentos

14. Cree que la publicidad es importante para una farmacia

c) yo creo que si

a) si

e) no sé, mejores descuentos

d) más descuentos

15. Por qué

e) sabes que descuento hacen

a) conoces más de la farmacia y lo que te da

d) conoces sus precios, descuentos, que más venden que no sea medicamento

16. Cree que farmacia PLAZA debe realizar promoción y publicidad de ella

c), d) y b) no

a) sería bueno

e) si para saber que descuento te dan y decidir si compras

17. Qué tiene mayor prioridad el precio o la atención

b) al precio, con descuentos

a) no la atención es más importante

d) las dos cosas

e) si, las dos cosas son importantes

2do Grupo Focal

Mujeres y Hombres; rango de edad de 30 a 42 años, abogados, amas de casa y secretaria.

a) Bárbara Olivares Miranda, 33 años (secretaria)

b) Alejandro Rodríguez Ramírez, 30 años (abogado)

c) Rodolfo Tapia Martínez, 42 años (abogado)

d) Clara Arroyo Peña, 32 años (ama de casa)

e) Marcia Palomar, 36 años (ama de casa)

1. Ha comprado en farmacia PLAZA

Los cinco participantes respondieron de manera negativa, pero al mencionarles la ubicación de la farmacia, de forma casi instantánea respondieron que si han acudido, identificándola por el nombre de su propietario.

a) si con Panchito

c) ah, si si

b) con Panchito, si es que la conocemos como la farmacia de Don Panchito

2. Mencione 5 farmacias ubicadas dentro de la zona centro de Tlalnepantla

c) ah como no, esta la de los arcos, la plaza

a) en los arcos hay dos, no?

c) la similares que esta por la abeja, cuál otra, cuál otra, la que esta frente a Bancomer, farmacia de descuento y la Fénix

d) y e) el Fénix

3. Por qué conoce estas farmacias

c) porque siempre me enfermo, porque requieres medicamentos

b) igual, porque se requieren medicamentos

a) también porque

d) por ahí paso diario

4. A cuál de ellas acude

b) comúnmente

c) Plaza

a) con Don Panchito

b) si ahí

a) esta muy completa la verdad y tiene muy buen precio, inclusive maneja mucho mejor precio que la otra de descuento

c) por la cercanía

b) porque esta cerca del trabajo y los descuentos

d) porque me receta Don Panchito

e) siempre dan medicina buena

5. Por qué razones dejaría de consumir en esta farmacia

a) si subieran los precios

b) si los precios

a) o si ya no estuviera surtida

e) los precios caros

c) también puede ser por el trato

d) también el trato

c) si no tienen buen trato, pues sabes qué

b) adiós, me voy con mis males

6. A qué asocia una farmacia

a) a medicina

d) a medicina

b) medicamentos, enfermedad

c) médico

a) enfermedad

e) malestares

7. Qué es lo más distante de una farmacia

c) qué es lo más distante de una farmacia, vestir, comer, bueno comer puede ser

b) si, porque ya hay farmacias que ya te venden hasta los churritos

e) nada

d) basura

8. Qué busca en una farmacia

c) no te puedo decir

d) salud

c) no pues encontrar los medicamentos que necesitamos para resolver una situación, la enfermedad

e) medicina barata

b) que cuenten con los medicamentos que se requieren en el momento

9. Con qué frecuencia acuden a una farmacia

e) cada viernes

c) yo cada, casi dos o tres veces a la semana

b) no, es esporádico

a) casi no voy

b) voy por cigarros

d) una vez al mes

a) bueno si acudo por algunos otros motivos, o sea no precisamente de, vaya toallas femeninas por decir esporádicamente también y normalmente también pues pantimedias, venden otro tipo de artículos no nada más medicina

10. Qué busca cubrir al acudir a una farmacia

b) que buscamos cubrir

c) de entrada el medicamento

a) pues que haya el medicamento

b) lo que se requiere en ese momento, el medicamento que estoy buscando porque no en todas las farmacias lo hay, comúnmente aquí con Panchito lo encuentras

d) mi salud

11. Qué es lo que les agradaría encontrar en una farmacia

b) que este surtida de medicamento

c) podríamos hablar de unas instalaciones limpias, un servicio correcto, precios hasta cierto punto justos, que como diré pues que tenga más o menos aquellas cosas que a veces te sacan de una situación, a veces hasta regalitos venden, en determinado momento te pueden sacar de un apuro

b) un médico que este verdaderamente este capacitado

a) capacitado, exactamente que no nada más te diga no señor este no le sirve pero le sirve este otro, muchas veces no saben ni qué onda, nada más se van por la sustancia activa pero no tiene el conocimiento real

e) si

d) precios muy baratos

b) con conocimiento de

c) que no sea veterinario

12. Qué piensa de farmacia PLAZA

c) es buena, quizá por la tradición y el tiempo que la mayoría tenemos aquí, y por la buena atención y que el señor hasta eso como médico es buen ferretero, le ha atinado a todo, pero es bueno

b) igual, o sea por la cercanía más que nada y porque lo que he buscado ahí de medicamento ahí lo he encontrado, lo que en otras farmacias por grandes de aquí de la zona no lo hay

c) esta cerca, la atención que nos da el Sr. Francisco, y la verdad porque esta muy surtido encuentras de todo, y el precio

13. Cómo les gustaría que fuera farmacia PLAZA
b) que haya buenos descuentos
c) que tuviera servicio a
b) a domicilio
c) si servicio a domicilio, para no ir hasta allá, más que nada que su horario de atención fuera más amplio y que contará con un médico, con varios médicos,
que es difícil, pero si quieres prestar un servicio y mejor podría ser de esa naturaleza
a) más grande
b) si, esta farmacia es por tradición, no piensan a qué farmacia ir, vas directo aquí, que sabes que tal vez lo más seguro es que lo encuentres
c) si no lo hay él te dice en tanto tiempo lo tengo, o en dónde con cierta certeza lo puedes encontrar, que siga siendo funcional

14. Cree que la publicidad es importante para una farmacia
b) claro
c) definitiva
d) creo que si

15. Por qué
c) porque sino no, de entrada la publicidad es para eso, para dar a conocer sus servicios su ubicación y el tipo de medicamentos o elementos con los que cuenta, y si no la publicitas pues nadie la va a conocer
a) de igual modo porque sino no te enteras si existe a veces muchas veces vemos negocios nuevos que la verdad no tienen publicidad y no sabemos de qué, hasta que pasas por ahí

b) o preguntas

16. Cree que farmacia PLAZA debe realizar promoción y publicidad de ella

c) yo diría que si

a) yo digo que no porque tiene los años

b) si, pero ya te digo que ya es tradición, ya cualquiera te la puede recomendar, yo creo que en su tiempo la misma… se debe conocer el nombre, porque vamos a la farmacia PLAZA, cuál es esa la de Don Panchito

a) si yo no tenía la menor idea de su nombre

d) es la farmacia de Panchito

e) Don Panchito

a) no dices voy a la farmacia, voy con Don Panchito

c) o a la farmacia o con Panchito

17. Qué tiene mayor prioridad el precio o la atención

c) al buen trato

b) muchas veces por la necesidad no te importa ni el precio, el caso es conseguir el medicamento, y también la atención, si llegas en un apuro y no te tratan bien no te llevas el medicamento, imaginate, ya luego te quejaras con el dueño.

3er Grupo Focal

Hombres; rango de edad de 30 a 60 años, fotógrafo, asistente, taqueria, herrero, hogar. Uno de los participantes del grupo no ha consumido nunca en farmacia plaza, lo cual lo hace un cliente potencial.

a) Manuel Valencia Plancarte, 34 años (fotografía, cliente actual)

b) Javier Granados, 43 años (hogar, cliente actual-potencial)

c) Román Romero Hernández, 30 años (herrero, cliente potencial)

d) Enrique León Bolaños, 39 años (taqueria, cliente actual)

e) Bernardo Vélez León , 58 años (asistente, cliente actual-potencial)

1. Ha comprado en farmacia PLAZA

b) si

a) si

c) no, realmente no

e) si, si he comprado

d) si

2. Mencione 5 farmacias ubicadas dentro de la zona centro de Tlalnepantla

c) puede ser la fénix, la farmacia del ahorro creo hay una, las similares y las equivalentes

a) cinco farmacias que estén en Tlalnepantla, bueno fénix, estas del ahorro o como se llaman si las del ahorro, y pues nada más, son las que conozco

b) yo son tres nada más las que conozco, la similar, la fénix y esta de plaza

d) esta la carmelita, la fantini y plaza de Panchito

e) esta la central que esta en avenida hidalgo, la plaza que esta por el parque, la de la diana que esta en el parque diana, el fénix que esta en avenida revolución, la que esta en avenida hidalgo que es más barato o super barato, y la de similares que esta por el mercado

3. Por qué conoce estas farmacias

d) la plaza tiene años de que la conozco, y las otras pues por el paso que tiene uno al mercado o a otros lugares

c) porque pienso que son más, muy comercial de mayor promociones

a) pues porque llegas a pasar por ahí, nada más

b) porque he encontrado lo necesario para este, lo que necesitamos cuando estamos enfermos o sea por eso las conozco

e) por que vivo aquí en Tlalnepantla y son las que me quedan cuando las he necesitado, las que quedan

4. A cuál de ellas acude

a) en farmacia plaza por la cercanía, o en el sam´s porque aprovecho cuando compro despensa, cuando compras todo eso

d) a plaza, porque ahí esta mi doctor

b) a similar, por económica y porque en realidad me ha dado resultados

c) voy un poquito mas seguido al fénix, porque he buscado en algunas otras, las cosas que necesito y ahí es donde luego las puedo encontrar más rápido

e) más que voy, a la del fénix, porque esta más barato, si le dan a uno más descuento

5. Por qué razones dejaría de consumir en esta farmacia

b) en caso de que salieran malas las, los medicamentos

a) pues si trataran mal, o dieran precios altos o no compitiera con los demás precios

c) pues si hubiera otra con mejores, con más mayoreo no con más cosas y un poco más baratas

e) la fénix, pues solamente porque subiera mucho el precio o no hubiera las cosas

d) no tengo ninguna razón para dejar de consumir en ella

6. A qué asocia una farmacia

a) con medicamentos, con pues cosas muchas veces como pues de primera necesidad, como a veces o productos básicos como desodorantes o papel higiénico, kleenex, varias cosas

d) bueno yo voy a la farmacia porque compro medicamento

c) con enfermedades, consulta médica

e) con doctor, con doctores, enfermeras, enfermos

b) a pues en eso economía, y en la salud o sea de que nos traten bien y que nos sirva

7. Qué es lo más distante de una farmacia

b) a mi no me gustaría que estuvieran los productos de perfumes o de belleza, productos de belleza no me gustaría

a) una ferretería, una ferretería, una zapatería una tortillería

e) pues que estuvieras sano

c) pues con la mecánica no

8. Qué busca en una farmacia

a) pues sobretodo precio, atención, es lo que más buscaría en una farmacia

c) poder encontrar los productos que necesito para aliviar algún malestar, y los precios, bueno en parte la economía, y buscar, buscar cosas donde pueda encontrar las cosas que necesito para cualquier enfermedad

e) medicinas, productos de algodón, jabón, cosas así

a) más bien por medicamentos en primer lugar, y segundo alguna cosa que se me haya olvidado de urgencia, como papel higiénico, desodorantes o cosas así

e) lo hay en el super pero cuando no puede ir uno al super va a la farmacia

b) medicamentos, este productos auxiliares como por ejemplo para un botiquín, para la casa

d) pues buena atención, buen trato, porque si ves una buena cara te sientes un poco aliviado

9. Con qué frecuencia acuden a una farmacia

d) dependiendo, si es para mi medicamento usual cada mes, o si no que vas por el sal de uvas, el mejoral o cualquier cosa

b) pues si, yo creo que dos o tres veces a la semana, cuando los niños necesitan algún medicamento cuando se caen se cortan, cuando es necesario, porque estamos enfermos

a) pues muy frecuentemente

c) pues afortunadamente no compro muy seguido productos así médicos, porque francamente no necesitamos muy seguido

a) porque tengo familia, tengo esposa, tengo hijas y pues seguido se requiere de medicamentos

e) pues no muy frecuente, porque yo pertenezco al issemyn y en el issemyn nos dan la medicina

10. Qué busca cubrir al acudir a una farmacia

d) el aliviar un mal

b) o sea que cuando va uno al doctor no, por ejemplo en la farmacia similares siempre va uno cuando porque tienen consultas económicas, consultas de 15, 20 pesos entonces ahí es cuando yo acudo a esa farmacia

c) busco cubrir mis necesidades en algún producto que se ofrezca ahí

e) principalmente las medicinas, cuando se llega a enfermar uno de mis hijos que no tienen servicio médico, las medicinas y este productos que se le vengan a uno más fácil

11. Qué es lo que les agradaría encontrar en una farmacia

a) pues hasta abarrotes me gustaría

b) yo siempre he encontrado todo lo que yo quiero ahí en la farmacia, pues por ejemplo en la farmacia la fénix encuentro yo este jabón, jabón para la casa, papel, todo, todo eso me gusta

c) pues más que nada atención y si no y que este surtida las farmacias con las cosas que necesite, me gustaría que fuera, en primera tener este personal deberás capacitado para poder atender a la gente y en segunda el pues la

higiene y tener limpio y pues más que nada no los precios para tener buen, buen buena clientela

a) porque se complementa muchas veces con lo que más necesita uno, por ejemplo si tu diariamente requieres alguna aspirina, a lo mejor necesitas alguna lata de frijoles, o algún refresco, un garrafón de agua, pues no sé cosas que son muy necesarias, eso me gustaría que tuviera una farmacia

e) y ya no vas a muchas partes, sólo vas a una parte. Lo que voy a comprar algodón, shampoo, gel

d) a la que voy encuentro de todo

12. Qué piensa de farmacia PLAZA

a) pues que tiene muy buen servicio, que tienen buenos precios, pues eso

b) en realidad en farmacia plaza si he comprado, si he ido pero más que nada porque a veces no encontramos medicamentos en las farmacias que mencione, y vengo para acá, pero en realidad me quedan más cerca las otras farmacias

d) tengo muchos años de conocerla, siempre ha sido muy buen, buen trato que dan, buenos precios y todo eso

e) esta bien surtida, está bien, hasta me han recetado, esta bien orientada, esta bien y tiene buen personal

13. Cómo les gustaría que fuera farmacia PLAZA

a) más grande, porque habría más alternativas, habría donde, que fuera un poquito más autoservicio, y alguna persona que lo orientara a uno en dado caso

b) pues no sé, yo creo que más grande no, o sea que tenga más productos básicos por decir

d) más grande tal vez

e) un poquito más grande

14. Cree que la publicidad es importante para una farmacia

a) bastante

c) si

b) no sé

d) si

e) si

15. Por qué

c) para conocerla

e) como dijo el para conocerla y saber que te ofrece y con qué precio

a) porque si no promueven productos, muchas veces, hay productos como la aspirina que es muy frecuente su uso, y quizá una buena información, y pues si me dan buen precio de pila compro bastantes aspirinas, y no compro de vez en cuando

d) para saber los descuentos y en dónde esta, qué ofrece

16. Cree que farmacia PLAZA debe realizar promoción y publicidad de ella

a) yo creo que les hace falta un poco de publicidad, porque casi no he visto publicidad de ellos, no conozco casi promociones, más que en los medicamentos cuando me dejan alguna información pero esas son del laboratorio, otras cosas y no de ellos

c) si porque no conozco mucho de ella

d) si

e) sería buena opción para tener más clientes

17. Qué tiene mayor prioridad el precio o la atención

a) pues yo creo que a ambas, a mi me gusta que incluso hasta si es un poquito más caro, pero si me tratan mejor en algún lado, yo me voy donde me traten bien, es como si vas a comer a un restaurante y no te atienden bien, pues te

vas, porque tu vas a pagar por un servicio, y si ese servicio no te lo dan pues te vas a otra parte donde te lo brinden

c) francamente a la atención, porque hay ocasiones en que el personal es muy mal capacitado o siempre anda de mal humor o cualquier cosa y no creo que sea correcto que le respondan así a un cliente

b) mejores precios, mejores, económicos porque muchas veces nos vamos más a eso el precio, que nos traten bien cuando lleguemos y el servicio si nos gusta, pero más que nada es el precio

e) pues las dos cosas, la atención empezando y luego el precio que estuviera bueno

d) tal vez el trato sería primero por que buscas que te resuelvan el problema que tienes