

Resumen de contenidos

- Organización interna y formación para conseguir un equipo de alto rendimiento en la farmacia
- Cierre del local de la farmacia, ¿qué hacemos con los trabajadores?
- Hojas de reclamaciones en las oficinas de farmacia
- Tus viviendas vacía también tributan

Organización interna y formación para conseguir un equipo de alto rendimiento en la farmacia

En muchas ocasiones el empresario o el titular de la farmacia se deja llevar y se siente frustrado con los problemas de su día a día achacándole los mismos al equipo y casi casi nunca es esa la razón. El personal de cualquier negocio es el motor, la herramienta con la que conseguir nuestros objetivos. Son la gran fortaleza de la farmacia y reconozcámoslo, el conflicto viene en muchas ocasiones por un titular que no sabe o no puede actuar como un verdadero líder.

Tener un equipo bien informado, bien conformado y bien formado hará que cada uno de sus miembros se sientan integrados en el proyecto y se sientan orgullosos de formar parte del mismo, porque su gerente ha sabido delegar en ellos con responsabilidad y control.

El titular de farmacia para empezar a construir su equipo tendrá como asumir como tarea capacitar a

cada uno de los empleados en base a sus actitudes y sus aptitudes y preparar un plan de capacitación ad hoc para cada uno. Su fin será conseguir crear un equipo consolidado que nos diferencie de la competencia, con el que potenciar nuestra marca farmacia y en el que todos quieran, sepan y puedan trabajar conforme a ese proyecto que se les debe transmitir.

Para liderar un equipo, hay que tener una actitud ganadora, desestimar trabajar dentro de un clima derrotista, porque de

esta manera no se construyen equipos de alto rendimiento, equipos modelo.

Ser titular de farmacia no es sólo seleccionar y reclutar al personal, sino transmitir una cultura de trabajo, con una misión y una visión propia con la que motivar con autoridad y diseñar una estrategia que sirva de inspiración a nuestros colaboradores.

Cierto es, que no es fácil sino complicado tener un equipo de personas motivado ya que muchos se creen incapaces de



conseguirlo y piensan que toda esta tarea debe ir ligada a retribuciones económicas adicionales. También es cierto que va tomando fuerza el salario emocional al ser algo muy valorado por los empleados que tratan de optimizar su situación laboral emocionalmente hablando porque “sentirse a gusto laboralmente” es el motivo que más empleados reconocen priorizar ante la elección de un puesto de trabajo.

“Sentirse a gusto laboralmente”

La organización interna de la farmacia

Parte de este buen clima laboral viene de la mano de una correcta **ORGANIZACIÓN INTERNA** pues la eficacia del equipo es mayor con un reparto adecuado de responsabilidades y tareas y el empleado trabaja más enfocado en la gestión. Así se sentirán capaces de hacer su trabajo en tiempo y forma si dicha organización se estructura en unos protocolos de trabajo. Habrá un reparto equilibrado de funciones y todos podrán disponer del tiempo necesario para la ejecución de las mismas según la carga de trabajo existente en cada momento.

Además de la organización y la excelencia en los procesos, si queremos tener un equipo de “altas capacidades” tenemos que apostar por la formación que será lo que nos diferencie de la competencia, porque forma parte de este saber y poder que decíamos anteriormente.

Las capacidades de cada uno son distintas y por eso es necesario adaptar el plan formativo a sus necesidades formativas y -por descontado- a los objetivos que tenemos que alcanzar dentro de nuestro plan estratégico. Lo decía Richard Brandson fundador de Virgin “forma a tu equipo lo suficientemente bien para que se puedan ir y trátales mejor para que no quieran marcharse”, y es que, sin duda, sólo hay algo peor que formar a tu gente y que se vayan: el que no les des la suficiente formación como para capacitarlos, que se queden y que se acomoden, porque el servicio que darás a tu cliente no será desde luego el que buscas ofrecer.

La formación hoy viene en formato presencial u online y escoger un temario adecuado a lo planificado será labor del titular en colaboración con su equipo, abordando aspectos más funcionales del trabajo básico de la farmacia, así como técnicos y prácticos a nivel de mostrador. Pero, sin duda, debe formar parte del puesto de trabajo del empleado de la farmacia. Sentirse seguros en lo que hacen dentro de este proceso aportará mayor implicación y un equipo consolidado.

Este plan formativo, si lo ligamos a un **PLAN DE CARRERA** a ofrecer a nuestro equipo, hará que cada trabajador pueda aspirar a un desarrollo profesional dentro de la organización hasta que obtenga el objetivo máximo que desde gerencia se le pueda ofrecer, lo que supone una evolución y una adquisición de experiencia profesional con la que poder desarrollar nuevos proyectos y ganar reconocimiento.

Con todo esto cada miembro del equipo tendrá un lugar al que ir contento e ilusionado a trabajar, donde encontrar un buen ambiente de trabajo y donde sentirse parte del proyecto. Eso siempre que seamos capaces de transmitir la **CULTURA CORPORATIVA** de la farmacia, sus valores y normas y, desde luego, a través de la comunicación interna fluida constante y eficaz compartir nuestra visión con las personas que integran la organización. Sólo así, seremos capaces de **HACER** dentro de la organización. Así podrán saber hacer, podrán hacer y querrán hacer.



Cierre del local de farmacia, ¿qué hacemos con los trabajadores?

Como consecuencia de la pandemia, muchos negocios se han visto en la obligación de cerrar dado que la situación económica les ha golpeado duramente.

En el caso de las farmacias, al ser de un sector esencial, el motivo de un cierre también puede ocurrir que, por distintas circunstancias como desahucio, reestructuración del edificio, reforma del local, finalización del contrato de alquiler, etc. la farmacia debe cerrarse de forma temporal o definitiva hasta encontrar una nueva ubicación del negocio. Esto conlleva tiempo de búsqueda del local y autorizaciones administrativas de traslado que pueden prorrogarse como poco unos seis meses.

¿Qué es aconsejable hacer con los trabajadores ante un cierre del local por traslado?

¿Qué conviene más? Un ERTE temporal o un despido objetivo. Veamos:

El ERTE es un procedimiento que posee cierta complejidad ya que, además de los trámites correspondientes, la Ley establece un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores.

En el caso de las farmacias suele ser directamente con los trabajadores y se precisa de la elaboración de una documentación exhaustiva que justifique la adopción de esta medida empresarial.

A través de un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) se propondría:

- **Suspender los contratos de trabajo:** pasando el empleado a situación de desempleo durante un periodo de tiempo determinado, hasta que el traslado de la farmacia se lleve a cabo.
- Hay que tener en cuenta el coste de cotización de la farmacia durante el tiempo de suspensión de los contratos, que sería **la cuota empresarial**.
- Debe tenerse en cuenta **el tiempo**, pues el procedimiento de solicitud puede demorarse y mientras tanto el cobro de las prestaciones de los empleados queda en suspenso.



Dentro del procedimiento se incluye un período de consultas con los trabajadores (15 días), informando por escrito sobre las características del ERTE y periodo de inicio y fin del mismo. Se debe llegar a un acuerdo con los trabajadores sobre las condiciones del mismo, y una vez aceptado por éstos, presentar toda la documentación en la Autoridad Laboral para que a su vez, sea trasladado al Servicio Público de Empleo y a la Inspección de Trabajo, y estudiado por estos organismos para dictar la resolución aceptando o no dicho ERTE.

En todo caso, el Servicio Público de Trabajo podría denegar la suspensión temporal, por considerar que no corresponde con una medida coyuntural clara y, por tanto, podría no autorizar el cobro de las prestaciones de los trabajadores.

En nuestro caso esto es posible por no poderse precisar una temporalidad exacta respecto a la resolución de los expedientes de traslado, con lo

que uno de los requisitos que es establecer un periodo de temporalidad de la suspensión, sería imposible de precisar.

“Uno de los requisitos que es establecer un periodo de temporalidad de la suspensión, sería imposible de precisar”

Dependiendo de la causa que ocasiona el traslado de la farmacia, podríamos plantear una situación u otra:

- Si el traslado es por una causa de fuerza mayor, por ejemplo, porque el edificio en el que está ubicada la farmacia está en un estado de riesgo de derrumbamiento, se podría plantear un ERTE, ya que es una exigencia que obliga al titular farmacéutico a abandonar el local con carácter urgente. Es un caso en el que la resolución del expediente por parte de la autoridad laboral podría ser favorable.
- Sin embargo, si el traslado es derivado de la finalización del contrato de alquiler, por ejemplo, en este caso, en el que no existe una causa económica clara, ni una causa de temporalidad, la autoridad laboral podría no resolver de forma favorable la solicitud de ERTE.
- Ante una situación de causas económicas, por las cuales la viabilidad de la farmacia no está en su mejor momento, y deja de pagar el alquiler del local terminando en desahucio, en estos casos, la opción más adecuada sería la de resolver los contratos de los trabajadores mediante despido por causas objetivas, con 20 días de indemnización.

Como conclusión, en caso de traslado aconsejamos:

La extinción del contrato mediante despido objetivo por causas económicas, productivas y organizativas para presentar la solicitud de la prestación por desempleo lo antes posible por

parte de todos los trabajadores.

Además, en una situación de traslado no siempre hay una garantía de continuidad de los contratos, pues la farmacia que se traslada empieza de nuevo en otra ubicación y circunstancias, con lo que no se puede asegurar la vuelta a la situación anterior y por ende, la continuidad de la contratación de todos y cada uno de los trabajadores. Por tanto, nuestra recomendación es llevar a cabo el despido.

“En una situación de traslado no siempre hay una garantía de continuidad de los contratos”

Suele ocurrir que en esta situación de cierre de su negocio, el titular farmacéutico no puede hacer frente a las indemnizaciones, por lo que se entregaría la carta de despido y se haría mención a la imposibilidad de pago por problemas de liquidez. Los trabajadores podrán reclamarlas vía judicial y llegado el caso, cobrar parte de Fogasa (Fondo de Garantía Salarial).



Hojas de reclamaciones en las farmacias

Un libro u hoja de reclamaciones se trata de un documento que puede rellenar un consumidor que se ha mostrado descontento por el trato del vendedor, por la compra de un producto o, en definitiva, cuando observe alguna irregularidad en la prestación del servicio. ¿El objetivo? Redactar su queja para trasladarla a la Administración.

Formalmente, este impreso se compone de tres hojas: la original que es para remitir a la Administración, una copia para el usuario reclamante y otra copia para la empresa o establecimiento comercial reclamado. El consumidor debe quedarse con las dos primeras.

¿Están todos los establecimientos obligados a disponer de hojas de reclamaciones?

La teoría acerca de las hojas de reclamaciones dice que todo empresario que trabaja de cara al público está obligado a disponer de ellas por si algún usuario de sus servicios quiere mostrar formalmente su malestar hacia algo. Sin embargo, en lo referente a las oficinas de farmacia debemos tener en cuenta una serie de consideraciones.



Las principales quejas: Aunque no podemos acceder a un registro como tal de las principales quejas que se pueden recibir en una oficina de farmacia, fruto de nuestra relación estrecha con los farmacéuticos podemos detallar que la mayoría se producen por desconocimiento por parte del cliente en la normativa que debe cumplir la farmacia como establecimiento sanitario que, como tal, está sujeto a una normativa. Por ejemplo, suelen reclamar el rechazo de la dispensación de determinados productos que precisan de receta, la devolución de medicamentos una vez dispensados y sacados del establecimiento de farmacia...

¿Es obligatorio que las farmacias tengan hojas de reclamaciones?

La respuesta puede ser muy variado dado que va a depender de la regulación que al respecto establezca cada comunidad autónoma. En la Comunidad de Madrid, cualquier persona física o jurídica que presta servicios a los consumidores finales debe disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios, con excepción de los profesionales liberales colegiados, entre otros, que disponen de un sistema propio de reclamaciones.

En este sentido, los farmacéuticos, al ser una profesión colegiada cuyo colegio profesional dispone de una comisión deontológica, estarían exentos de la obligatoriedad de tener hojas de reclamaciones, ya que el paciente/usuario que quisiera interponer una reclamación puede acudir al colegio profesional correspondiente y formular su queja, para lo cual existe un procedimiento habilitado a tal efecto. En idéntico sentido se regula en la normativa en materia de reclamaciones en las comunidades de País Vasco, Murcia y Castilla León, a título de ejemplo.

No obstante, en los casos en los que no sea preceptivo disponer de hojas de reclamaciones por existir un procedimiento específico de reclamación ante el colegio profesional de farmacéuticos, es recomendable disponer de tales hojas en la farmacia con la finalidad de facilitar al paciente/usuario el trámite de reclamación y evitar situaciones violentas, con motivo de tener que explicarles la razón por la que no se dispone de hojas de reclamación en la farmacia y se les remite el colegio profesional correspondiente.

Además, las nuevas tecnologías cada vez está más presente en la agilización de los trámites administrativos porque en muchas ocasiones, un usuario **puede rellenar una hoja de reclamaciones de forma online**. Por ejemplo, en los supuestos en los que la reclamación se tramita a través del Colegio profesional de Farmacéuticos, éstos suelen tener implementado un servicio de reclamación, online, como es el caso del COF de Madrid.

Tus viviendas vacías también tributan

Recientemente ha salido a la luz una sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 25 de febrero de 2021, procedente de la Sala de lo Contencioso-Administrativo en relación a cómo procede declarar la renta obtenida por tener nuestra vivienda vacía.

Resaltamos en este momento esta sentencia porque nos encontramos en un momento especialmente complejo como consecuencia de la pandemia y muchos inmuebles se están quedando vacíos porque algunas personas no pueden hacer frente al alquiler.

El mercado del alquiler ha dado un vuelco en plena pandemia sanitaria. Durante 2020 se dispararon la demanda y la oferta y los precios bajaron con fuerza en las principales ciudades del país. A medio camino de 2021 parece que la cosa ha mejorado pero no del todo, y sin embargo los titulares de las viviendas vacías tributan en el IRPF aunque no hayan percibido un céntimo por alquilarlas. Es lo que se conoce como la imputación de rentas.



Y a todas las alteraciones que ha provocado la crisis del covid-19 se sumará en los próximos meses el impacto de las novedades legislativas que ha tomado el Gobierno en materia de alquiler que pueden provocar una ralentización e incluso parálisis de los alquileres.

¿Quiénes tienen que declarar una renta inmobiliaria imputada en el IRPF?

No todos los propietarios tienen que incluir este concepto en su declaración de la renta. Para ello, el contribuyente tiene que reunir una serie de condiciones:

- Ser propietario de la vivienda, independientemente de su porcentaje.
- Que esta vivienda sea susceptible de ser ocupada, aunque sea por turnos en caso de titularidad compartida.
- Ser titular de un derecho real de disfrute, es decir, que efectivamente se pueda ocupar la vivienda.

¿Cuánto tengo que pagar a Hacienda?

Con carácter general, el contribuyente tendrá que pagar el 2% del valor catastral del inmueble según figure en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, salvo que el valor catastral esté revisado, en cuyo caso pagará el 1,1%.

¿Qué concluye la sentencia del Tribunal Supremo?

Volviendo a la sentencia, la cuestión es interesante por cuanto una contribuyente planteó si tras adquirir un inmueble en 2002, y la Administración le imputa como renta inmobiliaria el tiempo que los inmuebles estuvieron sin alquilar. Asimismo, durante ese periodo, la Administración tampoco le admite como gastos deducibles los realizados durante el tiempo que los inmuebles estuvieron sin alquilar, que en este caso concreto fueron 10 meses en 2010 y 11 del 2002 porque se tuvo que hacer unas obras importantes en el edificio.

La doctrina del TS no ha venido a contradecir a lo que ya se estaba haciendo por parte de la Agencia Tributaria y concluye lo siguiente:

1- Los bienes inmuebles que no se encuentran arrendados ni subarrendados, aunque estén destinados a serlo, en cuanto no generan rentas, no tributan por rendimientos del capital inmobiliario pero sí procede en estos casos imputar como renta inmobiliaria la cantidad prevista en el art.85.1 LIRPF, en proporción al número de días en que el inmueble no haya estado arrendado.

2- Los gastos asociados a los bienes inmuebles destinados a alquiler y no arrendados, deben admitirse como deducibles, única y exclusivamente, por el tiempo en que estuvieron

arrendados y generaron rentas, en la proporción que corresponda. No tienen la consideración de gastos deducibles a efectos del art. 23.1 LIRPF, los generados durante el tiempo en que los inmuebles no estuvieron arrendados, incluso si estuvieron en disposición de poder arrendarse.

3- La expresión “rendimientos declarados por el contribuyente” contenida en el artículo 23.2 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, a efectos de la aplicación de la reducción sobre los rendimientos derivados del arrendamiento de bienes inmuebles destinados a vivienda supone que solo cabe aplicar dicha reducción cuando el contribuyente declara el “rendimiento neto positivo”, no cuando éste se liquida posteriormente por la Administración Tributaria”.



La Asociación Madrileña de Asesores de Farmacia (AMAF) es una entidad sin ánimo de lucro, constituida por profesionales acreditados y de larga experiencia en el asesoramiento de Oficinas de Farmacia y que lo llevan a cabo sobre casi el 65% de las farmacias madrileñas. Sus fines, entre otros, la representación, defensa y promoción de los intereses económicos, sociales, profesionales y culturales de los asesores de Oficinas de Farmacia, así como la atención de las necesidades de información, formación, asesoramiento, investigación y perfeccionamiento de sus miembros, estudiando y divulgando cuantos temas pudieran afectar a este colectivo social y a sus afiliados. Además, lleva a cabo actividades de formación, investigación y desarrollo de programas que mejoren el asesoramiento profesional a las Oficinas de Farmacia.