

EMPRENDIMIENTO EN LAS OFICINAS DE FARMACIA A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO APLICADO E INTEGRAL

Un análisis actual y crítico para una empresa para una oficina de farmacia en Valencia



PUBLICACIÓN

EMPRENDIMIENTO EN LAS OFICINAS DE FARMACIA A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO APLICADO E INTEGRAL. UN ANÁLISIS ACTUAL Y CRÍTICO PARA UNA EMPRESA PARA UNA OFICINA DE FARMACIA EN VALENCIA.

REALIZADO POR: Miguel Ruiz Arlandis

VALENCIA, 2023



Primera edición, 2024
Autor: Miguel Ruiz Arlandis

Edita: Educàlia Editorial
Imprime: Grupo Digital 82, S. L.

ISBN: 978-84-19993-90-8
Depósito Legal: V-385-2024

Printed in Spain/Impreso en España.

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este libro, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Alguna de las imágenes que incluye este libro son reproducciones que se han realizado acogiendo al derecho de cita que aparece en el artículo 32 de la Ley 22/18987, del 11 de noviembre, de la Propiedad intelectual. Educàlia Editorial agradece a todas las instituciones, tanto públicas como privadas, citadas en estas páginas, su colaboración y pide disculpas por la posible omisión involuntaria de algunas de ellas.

Educàlia Editorial
Avda. de las Jacarandas 2 loft 327 46100 Burjassot-València
Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111
Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com
www.e-ducalia.com



“Estar preparado es importante, saber esperarlo es aún más, pero aprovechar el momento adecuado es la clave de la vida”

Arthur Schnitzler





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. ESTUDIO DE LA SANIDAD ESPAÑOLA: OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	15
3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL Y SU RELACIÓN CON LA OFICINA DE FARMACIA.	26
4. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR FARMACÉUTICO..	54
5. ANÁLISIS ESTRÁTEGICO.	60
6. ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO.	106
7. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	116
8. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	134
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	149



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	19
Tabla 2: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	20
Tabla 3: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	21
Tabla 4: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	22
Tabla 5: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	22



Tabla 6: Justificación de las asignaturas relacionadas con la titulación de ADE.....	23
Tabla 7: Variación Interanual de las recetas en Madrid	31
Tabla 8: Recetas facturadas del Sistenma Nacional de Salud	33
Tabla 9: Gasto farmacéutico a través de receta oficial	35
Tabla 10: Características de los Hospitales Públicos y Privados.....	56
Tabla 11: Datos identificativos de la Oficina de Farmacia R.A.P	75
Tabla 12: Empleados 2011-2012.....	90
Tabla 13: Numero y Porcentaje de Empleados Según sexo.....	91
Tabla 14: Matriz DAFO	105
Tabla 15: Tipología y peso en la distribución	113
Tabla 16: Ventas y precio de Venta de laboratorios farmacéuticos en España	114
Tabla 17: Plan de Marketing a través de las 4P's	117
Tabla 18: Balance 2012	121
Tabla 19: Balance 2011	122
Tabla 20: Variación del Beneficio (Cuenta de Pérdidas y Ganancias).....	124
Tabla 21: Ventas 2011	125
Tabla 22: Ventas 2012	126
Tabla 23: Ventas 1enero – 31 agosto.....	126
Tabla 24: Proceso de Sistema Gestión de Calidad	142
Tabla 25: Presupuesto Marketing y Calidad	145



ÍNDICE DE GRÁFICOS E IMÁGENES

Gráfico 1: Empleados según sexo 2011-2012.....	92
Gráfico 2: Pérdidas y Ganancias 2012-2011	123
Imagen 1: División territorial Española, Mapa de España, CCAA y Municipios	28
Imagen 2: Porcentaje de farmacias en municipios no capital de provincia	29
Imagen 3: Mapa autonómico de Oficinas de Farmacia 2011	43
Imagen 4: Porcentaje de Oficinas de Farmacia en España por CCAA	45
Imagen 5: Ubicación de la Oficina de Farmacia	77
Imagen 6: Puerta principal de la Oficina de Farmacia	77
Imagen 7: Mobiliario de la Farmacia	78
Imagen 8: Cajonera de la Farmacia	79



Imagen 9: Despacho del Gerente	80
Imagen 10: Office de la Farmacia.....	81
Imagen 11: Extintor	82
Imagen 12: Organigrama de la Oficina de Farmacia	87
Imagen 13: Mostrador	98
Imagen 14: Biberones	99
Imagen 15: Tetina	99
Imagen 16: Chupetes de Silicona	100
Imagen 17: Chupetes Personalizados	100
Imagen 18: Productos y cremas Mustela	101
Imagen 19: Productos Nenuco	102
Imagen 20: Papilla 8 cereales	102
Imagen 21: Papilla Nidina	103
Imagen 22: Papilla Nativa-Nestle	103





1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Descripción del trabajo.

En este primer apartado, pretendemos llevar a cabo una introducción al presente proyecto de investigación, que a continuación presentamos, para ello se realiza primero un resumen del trabajo a exponer, haciendo especial énfasis en la estructura y objetivos del mismo.

Se fijarán claramente los objetivos que se pretenden lograr para la elaboración de este trabajo, exponiendo la metodología que hemos utilizado para abordarlo.

1.2 Resumen.

Primeramente, llevaremos a cabo un análisis de la situación de las Oficinas de Farmacia en España, para pasar a continuación a un estudio más detallado de una oficina de farmacia situada en Valencia, objeto de estudio en el presente trabajo. Después, explicaremos el funcionamiento de la sanidad española, a través de la oferta de productos y servicios existentes, poniendo



de manifiesto, la legislación básica en la que se encuadran las oficinas de farmacia en España, y su ordenación.

En segundo lugar, explicaremos las características generales del Sistema Sanitario y su relación con la Oficina de Farmacia. Asimismo, detallaremos los aspectos más significativos que caracterizan la organización, y las actividades que la empresa (oficina de farmacia) llevará a cabo para la creación de valor. Además, se analizarán los aspectos más significativos sobre los recursos humanos y las acciones de Marketing.

También, explicaremos la situación actual de la Oficina de Farmacia, tomando como ejemplo la oficina de farmacia referenciada en este trabajo.

Además, se analizará la estructura estratégica de la Oficina de Farmacia “seleccionada para nuestro trabajo/paper” a través de la estructura organizativa de la empresa, análisis de los Recursos Humanos (RR.HH), misión, visión y valores que la misma pretende, así como el catálogo de productos que la misma ofrece a los clientes (principalmente el catálogo de productos para bebés, productos dietéticos, higiene personal, productos de asepsia, etc.), y por último la elaboración de la Matriz DAFO¹, para determinar las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades de la misma, para llevar a cabo las estrategias que se persiguen desde la Gerencia.

A continuación, llevaremos a cabo un breve análisis económico-financiero de la Oficina de Farmacia, a través de las cuentas anuales proporcionadas por el gestor de la misma.

Debido, a la preocupación del Gerente de la Farmacia, por seguir siendo competitivo en el mercado, se analizará el sistema de calidad de la misma con la finalidad de detectar posibles anomalías, implantando así la posibilidad de crear un sistema de gestión de calidad o mejorar algunos aspectos del sistema de calidad existente.

¹ DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades



Por último y a modo de resumen, expondremos las conclusiones finales de la situación actual de la Oficina de Farmacia, así como, las propuestas de mejora, que se recomiendan a dicha oficina.

1.3 Objeto.

Para ello, se pretende efectuar un análisis de la situación actual y definir las propuestas de mejora más oportunas de una Oficina de Farmacia, con domicilio social en la Calle Escultor Frechina, situada en Valencia, data de 1.973, y su gerente tiene más de 40 años de experiencia en el sector farmacéutico.

1.4 Objetivos.

El objetivo del presente estudio, es la Oficina de Farmacia situada en el Barrio de Patraix (Valencia), en la Calle Escultor Frechina, tratándose de una farmacia real (ver información en el apartado 5). Esta oficina de farmacia, tiene una gran solvencia y solidez en la zona que se encuentra, dado que lleva activa



desde los años 70 y cuenta con un gran prestigio entre su clientela, para analizar la situación actual de la misma.

El problema o situación concreta que da origen al siguiente Trabajo fin de Carrera, es el hecho de que esta oficina de farmacia, desee analizar su posición en relación con la situación actual en la cual se enmarca la misma dentro del sector farmacéutico, y en base a la situación de crisis económico-financiera que afecta considerablemente al Sector Sanitario. Además, también desea analizar su posición en el mercado, así como su situación financiera, estratégica y su sistema de calidad, para poder mantener sus ventajas competitivas y proponer las posibles actuaciones para mejorar las deficiencias que se presenten.

Este objetivo principal se puede desglosar en los siguientes objetivos específicos:

- Estudiar el Sistema Sanitario Español y su relación con el sector farmacéutico.
- Elaborar un estudio nacional de las oficinas de Farmacia, tomando como ejemplo las Oficinas de Farmacia de Madrid y Valencia.
- Explicar la estrategia de Marketing llevada a cabo por la oficina de farmacia seleccionada.
- Realizar el análisis estratégico de la oficina de farmacia a través de la descripción de la estructura organizativa de la misma, el análisis de los Recursos Humanos (RR.HH), así como la misión, visión y valores.
- Analizar la Oficina de Farmacia objeto de estudio, realizando, una descripción de su actividad, proveedores, empleados, resultados, etc.
- Describir el catálogo de productos de la Oficina de Farmacia.
- Abordar la Matriz de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO), para determinar los puntos fuertes y débiles de la misma.
- Explicar la situación económico-financiera de la Oficina de Farmacia.



- Presentar el sistema de calidad de la empresa, así como su diseño, y proponer un sistema de calidad que desde el colegio de Farmacéuticos pretenden llevar a cabo.
- Establecer las conclusiones que se obtendrán de este estudio y definir las actuaciones de mejora necesarias tras analizar los resultados obtenidos en los puntos anteriores y proponer medidas de innovación y emprendimiento.

2. ESTUDIO DE LA SANIDAD ESPAÑOLA: OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

2.1 Servicios de Salud en España.

En el presente capítulo se realizará un análisis de la oferta productos y servicios de la oficina de farmacia en España.

En primer lugar, se va a proceder a explicar las limitaciones existentes de la oferta a nivel estatal.



Tras esta pequeña introducción, procederemos a desarrollar la definición de un servicio de salud y su relación con la Oficina de Farmacia.

El Sistema Nacional de Salud enmarca los Servicios de Salud en España, basándose en el siguiente principio: *“Toda persona tiene derecho a acceder al sistema de salud, independientemente de su situación económica²”*.

Además, el Estado se responsabiliza de garantizar este derecho, el cual está financiado a través de los Presupuestos Generales.

Los servicios de salud, dentro del Sistema Nacional de Salud, reúnen una serie de características, que determinan nuestro sistema sanitario y son las siguientes:

Universalización de la atención.

Cubre a la totalidad de la población, sin importar su situación económica y de su afiliación a la Seguridad Social.

Accesibilidad y desconcentración.

Para la garantizar la igualdad en el acceso a los servicios se ha instrumentalizado la regionalización sanitaria, situando los servicios sanitarios lo más cerca posible de donde reside y trabaja la población, con ello se reduce la concentración de centros sanitarios en núcleos urbanos.

Descentralización.

Actualmente, se tiende a descentralizar la gestión de los recursos sanitarios, poniendo en marcha reformas en la organización del sistema sanitario y con ello se asegura mayor capacidad de cobertura por parte de los servicios y profesionales a las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos. Con ello se quiere concienciar a la comunidad, en la toma de decisiones sobre la gestión del gasto y en la mejora y el uso de los servicios sanitarios.

Atención Primaria.

² Recogido en el art.43 de la Constitución de Española (1978).



La base de la atención sanitaria en el Servicio de Nacional de salud es la atención primaria. Además permite, una asistencia sanitaria esencial, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad a través de su plena participación, y a un coste que la comunidad y el país puedan aportar.

Participación de la comunidad.

Los ciudadanos participan, en el control y funcionamiento del sistema Nacional de Salud, mediante los principales órganos de gestión regionales y locales.

Dentro del Sistema Sanitario Español, pueden identificarse tres niveles de organización:

En primer lugar destacamos la Organización de la Administración Central, que es el principal órgano que depende del Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, encargado de la propuesta y ejecución de las directrices generales del gobierno sobre todas aquellas políticas sanitarias como: políticas de salud, planificación, asistencia sanitaria, además de otra serie de actividades que hacen referencia a un descenso del consumo de drogas y de las consecuencias que éstas producen.

En segundo lugar señalamos, la Organización Autonómica, que es de vital importancia ya que la ordenación territorial de todos los servicios sanitarios, es competencia de las Comunidades Autónomas. Esto implica, que en cada Comunidad Autónoma, se debe establecer un Servicio de Salud que debe estar integrado, por todos los centros, servicios y establecimientos de dicha comunidad.

Y por último, podemos destacar las Áreas de Salud, que son todas las estructuras del sistema sanitario, cuya finalidad es llevar a cabo una gestión eficaz de los centros y de todos los establecimientos referentes al servicio de salud de la Comunidad Autónoma.

Las Áreas de Salud se caracterizan porque conforman núcleos de población con un número entre 200.000 – 250.000 habitantes, dependiendo de las