

Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa  
Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y  
acreditaciones

**4** | By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5** | Metodología  
LXP

**6** | Razones por las  
que elegir Educa  
Business School

**7** | Programa  
Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación de Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



### EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Extranjería, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Barr. Piedad 1044)

## Descripción

---

El Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica se presenta como una oportunidad inigualable en un sector en constante expansión y con una alta demanda de profesionales cualificados. Este programa online te permitirá adquirir habilidades esenciales para implementar y gestionar sistemas de calidad, basándote en estándares reconocidos como el modelo EFQM y la norma ISO 9001:2015. A lo largo del máster, explorarás desde la mejora continua hasta la integración de sistemas de gestión, asegurando que estés preparado para afrontar los desafíos actuales de la industria farmacéutica. Además, el enfoque por procesos y las auditorías según ISO 19011 te dotarán de una visión estratégica, mientras que el módulo específico sobre el entorno sanitario y operaciones en laboratorios farmacéuticos te proporcionará conocimientos especializados. Elegir este máster es una inversión en tu futuro profesional, posicionándote en un mercado laboral competitivo y en crecimiento, donde la calidad es el pilar fundamental.

## Objetivos

---

- Comprender los fundamentos de la calidad total y su evolución en el ámbito farmacéutico.
- Aplicar el modelo EFQM para mejorar procesos y resultados en la gestión farmacéutica.
- Implementar estrategias de mejora continua utilizando el esquema lógico REDER.
- Desarrollar habilidades para la auditoría según la norma ISO 19011 en el sector farmacéutico.
- Integrar sistemas de gestión de calidad según ISO 66177 para optimizar procesos.
- Evaluar y seleccionar proveedores farmacéuticos asegurando calidad y cumplimiento.
- Diseñar planes de acción para el control de calidad en servicios farmacéuticos.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica está dirigido a profesionales y titulados del sector farmacéutico que busquen profundizar en conceptos avanzados de gestión de calidad como el modelo EFQM, TQM, ISO 9001:2015 y auditorías según ISO 19011. Es ideal para quienes desean actualizar conocimientos en estrategias de calidad y procesos de integración. No habilita para el ejercicio profesional.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Gestión de Calidad Farmacéutica te prepara para implementar y gestionar sistemas de calidad efectivos en el sector farmacéutico. Aprenderás a aplicar el modelo EFQM, gestionar la calidad total y auditar sistemas según la ISO 19011. Adquirirás habilidades para integrar sistemas de gestión, asegurar la calidad con proveedores y mejorar la atención al cliente. Esta formación es complementaria y no habilita para el ejercicio profesional.

## Salidas laborales

---

- Responsable de calidad en la industria farmacéutica - Auditor interno de sistemas de gestión de calidad - Consultor en implantación de normas ISO 9001 - Gestor de calidad en servicios de atención al cliente - Especialista en aseguramiento de calidad con proveedores - Coordinador de sistemas integrados de gestión - Supervisor de operaciones en laboratorios farmacéuticos - Asesor en marketing farmacéutico

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al Concepto de Calidad
2. Definiciones de Calidad
3. El Papel de la Calidad en las Organizaciones
4. Costes de Calidad
5. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Evolución del Concepto de Calidad
2. Etapas del Control de la Calidad
3. Autores del Concepto de Calidad Total

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM): DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
3. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La Reingeniería de Procesos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del modelo
2. La Calidad Total y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Implicar a los grupos de interés
2. Crear valor sostenible
3. Gestionar el funcionamiento y la transformación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO EFQM

1. Percepción de los grupos de interés
2. Rendimiento estratégico y operativo

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER

1. El Concepto REDER
2. Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
3. Aplicación de la metodología REDER a Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Esquema general del proceso de evaluación
6. Etapas clave del proceso de evaluación
7. Modelo adaptado
8. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM

1. Visión General
2. Proceso del premio
3. Proceso del Sello CGC
4. Convalidación con el reconocimiento de EQM
5. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

1. La importancia del cuestionario de autoevaluación
2. Herramienta de Guía y Soporte a la Metodología de Autoevaluación

## MÓDULO 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

1. La Calidad Total (TQM)
2. Los grandes modelos de Calidad Total
3. La Calidad Total en el Producto o Servicio
4. Elementos Clave de la Calidad Total
5. El Proceso de Mejora Permanente

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD TOTAL

1. Estrategias para la Calidad Total
2. Sistemas de Información para la Calidad Total
3. La Visión Estratégica de la Calidad Total
4. El proceso de aprendizaje de la Calidad Total

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ENFOQUE POR PROCESOS Y LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

1. La Gestión por Procesos
2. Herramientas para la Calidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. NUEVAS TENDENCIAS DE LA CALIDAD TOTAL: SISTEMA SEIS SIGMA

1. La Teoría del Seis Sigma

2. Principios del Sistema Seis Sigma
3. El Seis Sigma y la Calidad Total

### MÓDULO 3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Participación del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
10. Seis SIGMA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. La Estructura de Alto Nivel
3. Principales factores de desarrollo de la ISO 9001:2015

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

#### MÓDULO 4. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 19011)

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

1. Origen y definición del concepto de Auditoría
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la Auditoría

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
2. Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
3. Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión
4. Fuentes de Información
5. Independencia de los Auditores
6. Principios Profesionales
7. Riesgos en un Auditoría

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ISO 19011

1. Introducción y contenido de la norma ISO 19011
2. Quién y en qué auditorías se debe usar la ISO 19011
3. Términos y definiciones aplicados a la auditoría de sistemas de gestión
4. Principios de la auditoría de Sistemas de Gestión

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Introducción a la creación del Programa de Auditoría
2. Establecimiento e implementación del programa de Auditoría
3. Objetivos y Alcance del Programa y de las Auditorías Individuales
4. Funciones, Responsabilidades y Competencias del Responsable del Programa
5. Evaluación de los Riesgos del Programa de Auditoría
6. Procedimientos y Métodos
7. Gestión de Recursos
8. Monitoreo, seguimiento y reajuste del Programa de Auditoría
9. Establecimiento y Mantenimiento de Registros y Administración de Resultados

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS SEGÚN LA NORMA ISO 19011

1. Generalidades en la Realización de la Auditoría
2. Inicio de la Auditoría

3. Actividades Preliminares de la Auditoría
4. Actividades para llevar a cabo la auditoría
5. Preparación y Entrega del Informe Final
6. Finalización y Seguimiento de la Auditoría
7. Calidad en el Proceso de Auditoría

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

1. El Auditor de Sistemas de Gestión
2. Cualificación del Auditor
3. Independencia del Auditor
4. Funciones y Responsabilidades de los Auditores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. APLICACIÓN PRÁCTICA 19011

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. La ISO 9001:2015 y la Interpretación de sus Requisitos
5. La Responsabilidad de la Dirección
6. La Gestión de los Recursos
7. La Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora

#### MÓDULO 5. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Introducción a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
2. ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental
4. ISO 45001. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 66177)

1. Introducción a los Sistemas Integrados de Gestión
2. La Integración de los Sistemas de Gestión
3. Beneficios de la Integración de los Sistemas de Gestión

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE INTEGRACIÓN

1. El Análisis del Entorno de la Organización
2. El Análisis DAFO
3. El Nivel y el Modo de Integración
4. Requisitos para la Integración de los Sistemas
5. El Plan de Integración
6. El Proceso de Implantación y Seguimiento

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN POR PROCESOS

1. Introducción a la Gestión por Procesos
2. El Enfoque Basado en Procesos
3. Gestión Basada en Procesos para la Consecución de Objetivos
4. Beneficios de la Gestión por Procesos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

1. Introducción a la Documentación del Sistema de Gestión Integrado
2. Ejemplo Práctico de un Manual para la Sistema de Gestión Integrado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

1. Procesos de Realización de Productos

#### MÓDULO 6. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO. ESTRATEGIAS PARA UNA GESTIÓN EFICAZ

1. Conceptos y objetivos de la función de compras
2. La importancia de la Gestión de Compras
3. Funciones de la Dirección de Compras en las distintas etapas del aprovisionamiento
4. La estructura de la empresa y la eficacia en la gestión de compras
5. Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN, BÚSQUEDA ACTIVA Y RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.

1. Internacionalización de las empresas
2. La solicitud de oferta
3. Canales de búsqueda activa
4. Búsqueda de posibles proveedores
5. Criterios de selección

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PREVISIÓN CUANTITATIVA

1. Introducción
2. Análisis ABC
3. Métodos de previsión
4. Algunos conceptos básicos

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA OPERATIVA DE TRABAJO EN COMPRAS

1. Introducción
2. Petición y evaluación de ofertas
3. La negociación

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCK

1. Idea global y presentación
2. Costos de inventarios

3. Planificación del reaprovisionamiento
4. Control de inventarios
5. Gestión integrada de inventarios
6. Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTRATOS MERCANTILES PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS

1. Contrato de compraventa
2. Póliza de seguro
3. Contrato de leasing
4. Contrato de renting
5. Contrato de factoring
6. Confirming de proveedores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

1. Definición del control de calidad
2. Aspectos económicos del control de calidad
3. Principios de acción y resultados de un control de calidad moderno

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD

1. La necesidad de un programa
2. Las fases del plan de acción
3. El análisis de costes y la definición de los objetivos

#### MÓDULO 7. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE

1. Las decisiones sobre los productos
2. Las decisiones sobre distribución
3. Las decisiones sobre precios

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad de servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis de comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos de comportamiento del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción
2. Defectos frecuentes de la comunicación
3. Leyes de la Comunicación
4. Principios de la Comunicación
5. El proceso de Comunicación
6. Mensajes que faciliten el diálogo
7. Obstructores de la Comunicación
8. La retroalimentación
9. Ruidos y barreras en la Comunicación
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticas para mejorar la Comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Introducción
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal
4. El contacto visual
5. La proxémica
6. La postura y la posición
7. Bloqueos y barreras corporales
8. Los gestos
9. El apretón de manos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción

2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. Higiene y calidad del ambiente
3. Comfort y ambientes de trabajo
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Atención al cliente en el siglo XXI
2. Ideas clave

#### MÓDULO 8. ENTORNO SANITARIO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ENTORNO Y SERVICIOS FARMACÉUTICOS

1. Función de los servicios de farmacia
2. Funciones del personal del ámbito farmacéutico
3. Atención primaria en el ámbito farmacéutico
4. El servicio de farmacia en centros hospitalarios y socio-sanitarios
5. Industria farmacéutica
6. Laboratorio farmacéutico
7. Desarrollo de fármacos
8. Proceso distribución farmacéutica
9. El almacén farmacéutico
10. Cadena farmacoterapéutica

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA INDUSTRIA DE PROCESOS FARMACÉUTICOS.

1. Estructura básica de las industrias farmacéuticas y afines Funciones
2. Relaciones funcionales de los departamentos de producción y acondicionado

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS Y MÉTODOS DE TRABAJO

1. Métodos de trabajo
2. Estudio y organización del trabajo
3. Elaboración de guías

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING FARMACÉUTICO

1. Marketing farmacéutico

2. Servicio científico
3. Tipos de mercados farmacéuticos
4. Regulación de la publicidad y promoción
5. Patentes y marcas
6. Asociaciones profesionales
7. Política de producto
8. Política de precio
9. Política de distribución
10. Comunicación farmacéutica

## MÓDULO 9. OPERACIONES BÁSICAS EN LABORATORIOS FARMACÉUTICOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL LABORATORIO GALÉNICO

1. Conceptos generales y características de los locales de laboratorio
2. Utillaje mínimo en el laboratorio galénico
3. Protocolo de limpieza

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. NOCIONES GENERALES DE FARMACOLOGÍA

1. Introducción
2. Farmacodinamia general
3. Dosificación de los fármacos
4. Bases moleculares de la acción de los fármacos
5. Interacciones farmacológicas

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LABORATORIO FARMACÉUTICO. GENERALIDADES

1. Conceptos generales y características de un laboratorio
2. Utillaje en el laboratorio farmacéutico
3. Tipos de materiales, clasificación, manipulación y aplicaciones
4. Equipos utilizados
5. Técnicas y procedimientos de limpieza y desinfección del material y equipos
6. Normativa

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORMAS FARMACÉUTICAS

1. Introducción
2. Formas farmacéuticas líquidas
3. Formas farmacéuticas sólidas
4. Formas farmacéuticas semisólidas para uso tópico
5. Formas medicamentosas gaseosas

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES BÁSICAS EN EL LABORATORIO DE FARMACIA

1. Sistema internacional de unidades
2. Medición del peso de cuerpos
3. Medición de líquidos
4. Densidad y peso específico

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES FARMACÉUTICAS BÁSICAS

1. Evaporación
2. División de sólidos
3. Extracción de componentes
4. Homogeneización de componentes
5. Tamización
6. Técnicas de desecación
7. Liofilización
8. Granulación
9. Filtración
10. Esterilización
11. Otras operaciones tecnofarmacéuticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. APARATOS E INSTRUMENTOS DEL LABORATORIO GALÉNICO

1. Instrumentos de aplicación común
2. Material de uso constante en la oficina de farmacia
3. Recipientes auxiliares en la medición de líquidos

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. DIVISIÓN DE LAS OPERACIONES FARMACÉUTICAS

1. Introducción
2. Operaciones de naturaleza física
3. Operaciones de naturaleza mecánica
4. División de líquidos

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

1. Cómo actúan los agentes físicos y químicos sobre los gérmenes
2. Clasificación de los antisépticos
3. Clasificación de los métodos de descontaminación

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. ANÁLISIS CLÍNICOS

1. Análisis de las muestras biológicas
2. El hemograma y las muestras sanguíneas
3. Las muestras sanguíneas para su uso en bioquímica
4. Muestras de orina
5. Las muestras fecales
6. Muestras de semen
7. Las muestras del tracto respiratorio inferior
8. Las muestras del tracto respiratorio superior
9. Exudados conjuntivales
10. Exudados del oído
11. Exudados de la uretra y de la vagina

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. FORMULACIÓN HOMEOPÁTICA

1. Cepas homeopáticas

2. Excipientes
3. Utillaje
4. Operaciones específicas de los preparados homeopáticos
5. Obtención de la tintura madre, tipos de diluciones, impregnación
6. Formas farmacéuticas específicas en homeopatía: gránulos y glóbulos
7. Preparados homeopático

