

Administración del consultorio dental Cuarto semestre Clave: ADM0421 Seriación: Ninguna		
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo cooperativo y colaborativo. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Educación para la sustentabilidad y sostenibilidad. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vida y el trabajo. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad social. 	
Competencias específicas:	1. Administra el consultorio y la relación con los laboratorios dentales para el envío y recepción de los trabajos dentales de acuerdo con las políticas y principios de operación y gestión de los mismos, la disposición y control de los recursos, fortaleciendo la prestación del servicio odontológico.	
	2. Ejercer un liderazgo para el servicio de atención al paciente y a la consulta dental.	
	3. Comunicarse efectivamente para establecer una adecuada relación con todo tipo de pacientes, en español, y con lenguaje no verbal, mediante expresiones e imagen del consultorio.	
Contenidos:	Temas:	Objetivos:
	1. El trabajo autónomo.	1.1. Identificar el proceso para establecer un consultorio dental, desde los puntos de vista de las necesidades del cliente, las formas jurídicas y la contratación de personal.
	2. El equipo de trabajo.	2.1. Identificar el estilo de liderazgo y de dirección adecuados para constituir un equipo de trabajo colaborativo enfocado a la calidad de atención al paciente.
	3. El entorno legal y financiero.	3.1. Identificar las características de los entornos de trabajo legal y de competencia en el mercado para procurarse posibilidades de éxito en la empresa. 3.2. Establecer el precio de servicio al cliente, de acuerdo con los costos directos y los indirectos que requiera cada paciente de acuerdo con sus afectaciones bucales.
	4. Planeación del proyecto odontológico.	4.1. Establecer junto con el cirujano dentista la misión, la visión, las políticas empresariales, su programa y su presupuesto para cada año, así como a mediano plazo, con la finalidad de evitar la improvisación.
	5. El cliente: el paciente.	5.1. Establecer una buena relación con el paciente desde la primera visita y comunicarse con él, de acuerdo con su personalidad y las políticas del consultorio dental.
	6. Estrategia de Marketing.	6.1. Generar una estrategia de Marketing para el consultorio, orientándolo siempre al servicio con los pacientes, y a las buenas relaciones internas del equipo de trabajo, con la finalidad de generar publicidad, en Internet y en redes sociales que exhiba la calidad de atención al paciente.
Estrategia didáctica:	Enseñanza:	Evidencia de aprendizaje:
	Tema 1. <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal, clasificación y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. • Retroalimentación orientada. 	Actividad 1. Presentación por equipo de un ensayo en el que los alumnos identifiquen el proceso para establecer un consultorio dental, desde los puntos de vista de las necesidades del cliente, las formas jurídicas y la contratación de personal. Se calificará con el apoyo de rúbricas analíticas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	
	<p>Tema 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal, clasificación y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. • Retroalimentación orientada. • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	<p>Actividad 2. Elaboración de un ensayo en el que los alumnos identifiquen el estilo de liderazgo y de dirección adecuados para constituir un equipo de trabajo colaborativo enfocado a la calidad de atención al paciente. Se calificará con el apoyo de rúbricas analíticas.</p>
	<p>Tema 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal, clasificación, deducción y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. • Retroalimentación orientada. • Técnica de demostración y ejecución con pacientes o con simuladores. • Tareas en equipo para el análisis y resolución de problemas. • Trabajo en equipo. • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	<p>Actividad 3. Elaboración individual de un ensayo en el que los alumnos identifiquen las características de los entornos de trabajo legal y de competencia en el mercado para procurarse posibilidades de éxito en la empresa. Se calificará con el apoyo de rúbricas analíticas.</p> <p>Actividad 4. Trabajo en equipo en el que los alumnos fijen el precio de servicio al cliente, de acuerdo con los costos directos y los indirectos que requiera cada paciente de acuerdo con sus afectaciones bucales. Se expondrá delante sus compañeros y se calificará con el apoyo de rúbricas analíticas con su respectiva retroalimentación y corrección de errores.</p>
	<p>Tema 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. 	<p>Actividad 5. Trabajo en equipo para desarrollar junto con el cirujano dentista la misión, la visión, las políticas empresariales, su programa y su presupuesto para cada año, así como a medianos plazos, con la finalidad de evitar la improvisación. Se expondrá delante sus compañeros y se calificará con el apoyo de rúbricas analíticas con su</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación orientada. • Técnica de demostración y ejecución con pacientes o con simuladores. • Tareas en equipo para el análisis y resolución de problemas. • Trabajo en equipos. • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	<p>respectiva retroalimentación y corrección de errores.</p>
	<p>Tema 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. • Retroalimentación orientada. • Técnica de demostración y ejecución con pacientes o con simuladores. • Tareas en equipo para el análisis y resolución de problemas. • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	<p>Actividad 6. Observación del alumno por el maestro, con el apoyo de rúbricas analíticas para evaluar la buena relación con el paciente desde la primera visita y comunicarse con él, de acuerdo con su personalidad y las políticas del consultorio dental. Posteriormente se hará la retroalimentación al estudiante.</p>
	<p>Tema 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas presenciales o remotas. • Preguntas en los niveles de memoria, procesal y de análisis de error. • Diálogo continuo entre alumnos y entre alumnos y el maestro. • Retroalimentación orientada. • Técnica de demostración y ejecución con pacientes o con simuladores. • Tareas en equipo para el análisis y resolución de problemas. • Actitudes de amabilidad, respeto y disciplina hacia el trabajo, mediante la transversalidad. 	<p>Actividad 7. En equipo elaborar una estrategia de Marketing para el consultorio, orientándolo siempre al servicio con los pacientes, y a las buenas relaciones internas del equipo de trabajo, con la finalidad de generar publicidad, en Internet y en redes sociales que exhiba la calidad de atención al paciente. Presentarla a sus compañeros. El maestro la calificará con el apoyo de rúbricas analíticas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplinas mezcladas y entrelazadas intencionadamente para la integración de proyectos. • Apoyo de las TIC. 	
Criterios de evaluación:	Evaluación formativa:	Actividad 1. 05%
		Actividad 2. 05%
		Actividad 3. 05%
		Actividad 4. 15%
		Actividad 5. 10%
		Actividad 6. 05%
		Actividad 7. 15%
	Evaluación sumativa:	Actividad integradora: 40% Observación del maestro de una presentación en Power Point en la que los alumnos desarrollen un caso referido a la administración de un consultorio dental. El maestro se apoyará con las rúbricas analíticas utilizadas durante el curso de Administración del consultorio dental.
Duración:	Un semestre: 16 semanas.	
Perfil profesional del profesor:	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Cirujano Dentista con posgrado en Administración o Licenciado en Administración, o similar. • Experiencia profesional: Tres años, como mínimo. • Experiencia docente: Un año, como mínimo. 	
Referencias:	<p>Berenguer, I. & Roc, C. (2019). <i>Recepción y logística de la clínica dental</i>. Madrid, España: Edit. Síntesis. Recuperado de https://booksmyjppf.blogspot.com/2020/12/descargar-pdf-recepcion-y-logistica-en.html</p> <p>Fernández, J.A. (2018). <i>El consultorio dental, tu empresa. Dirigido al especialista de salud bucal emprendedor</i>. CDMX, México: UNAM: Facultad de estudios Superiores Zaragoza. Recuperado de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/ConsultorioDental.pdf</p> <p>Saldaña, M., Pedretti, R., Roa, A. & Del Piñal, C. (2012). <i>Gestión de la clínica dental. España</i>. Recuperado de https://www.iefs.es/formacion/doc/LACER_GESTION_CLINICA_DENTAL.pdf</p> <p>Utrilla, M., Viñals, P. & Carralero, I. (2010). <i>Gestión en Odontología</i>. Madrid: España. BELLISCO. Ediciones Técnicas y Científicas. Recuperado de: https://www.academia.edu/42869902/LIBRO_GESTION_EN_ODONTOLOGIA_MARIO_UTRILLA_TRINIDAD</p>	