

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

<b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA</b> <b>SEMINARIO DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>CLAVE: 0505</b>		<b>PERIODO ESCOLAR:</b> <b>2012-2013</b>		<b>ÁREA:</b> <b>TEMAS SELECTOS</b>
		<b>HORAS/SEMANA: 1</b>		
<b>CICLO ESCOLAR:</b> <b>SEMESTRAL</b>	<b>AÑO EN QUE SE IMPARTE:</b> <b>QUINTO</b> <b>2° SEMESTRE</b>	<b>TEORÍA: 1</b>	<b>PRÁCTICA: 0</b>	<b>CRÉDITOS: 2</b>
<b>MODALIDAD DIDÁCTICA: CURSO TEÓRICO</b>				
<b>ASIGNATURAS PRECEDENTES:</b>		Educación para la Salud Bucal Seminario de Deontología		
<b>REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA</b>  (30 de abril de 2012)		<b>COORDINADORA:</b> María C. González García  <b>PROFESORES:</b>  Alfonso Bustamante Bácame Juan Medrano Morales Norma Patricia Oviedo Gómez Mario G. Olivera Erosa Ma. Iraís Pérez Velasco		

<p><b>INTRODUCCIÓN:</b></p>	<p>El programa del Seminario de Administración comprende diversos temas que servirán al alumno para la planeación de la práctica profesional en Odontología.</p> <p>Sin ser un curso exhaustivo, se pretende que el alumno aprenda los principios básicos de la administración de una empresa; que obtenga los elementos suficientes para la planeación de su incorporación al ámbito laboral con visión empresarial, ofreciendo un servicio de salud de calidad que pueda tener un impacto social y que el ejercicio de la profesión logre dar respuestas concretas y accesibles a los problemas de salud bucal de una población como la de México, cuya distribución por ingresos nos indica que se requiere de una adecuada planeación para atenderla tomando en cuenta la limitada inversión pública en el ámbito odontológico del sector salud.</p> <p>Asimismo, se brinda al alumno la información de los elementos normativos que rigen la odontología en México, lo que le permitirá conocerlos y analizarlos para desempeñarse profesionalmente sin riesgos de índole legal.</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al finalizar el curso, el alumno aplicará los principios básicos de la Administración en su práctica profesional como cirujano dentista.</li> </ul>
<p><b>CONTENIDO:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>UNIDADES TEMÁTICAS</b></p> <p>I INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.</p> <p>II EL PROCESO ADMINISTRATIVO.</p> <p>III PLANEACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL ODONTOLÓGICA.</p> <p>IV ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO DENTAL.</p> <p>V INTEGRACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR.</p> <p>VI DIRECCIÓN.</p> <p>VII CONTROL.</p> <p>VIII MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD.</p> <p>IX NORMATIVIDAD EN ODONTOLOGÍA.</p> <p>X CALIDAD EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO.</p>

<b>UNIDADES TEMÁTICAS</b>	
<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 1</b>	<b>UNIDAD I INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN</b>
<b>OBJETIVO:</b>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprenderá la importancia del papel que desempeña la administración como parte esencial de toda empresa.</li> </ul>
<b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concepto de administración.</li> <li>2. Características de la administración.</li> <li>3. Importancia de la administración para el servicio odontológico.</li> </ol>
<b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul>
<b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapas mentales.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>BÁSICA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Koontz, Harold. <i>Elementos de Administración</i> 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2007.</li> <li>2.- Münch Galindo. <i>Fundamentos de administración</i>. [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.</li> </ol>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 2</b>	<b>UNIDAD II EL PROCESO ADMINISTRATIVO</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará las diferentes etapas del proceso administrativo y su aplicación en la práctica odontológica.</li> </ul> <p>1. Planeación. 2. Organización. 3. Dirección. 4. Control.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Elaboración de cuadros sinópticos.</li> <li>• Mapas conceptuales.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- Koontz, Harold, <i>Elementos de Administración</i> 7<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill; 2007. 2.- Münch Galindo. <i>Fundamentos de administración</i> [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.</p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 3</b>	<b>UNIDAD III PLANEACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL ODONTOLÓGICA</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborará el proyecto de un consultorio o clínica dental utilizando las diferentes etapas de la planeación.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento de la misión, visión, valores y objetivos en el ámbito profesional.</li> <li>2. Estrategias, políticas y tácticas.</li> <li>3. Programa y presupuesto.</li> <li>4. Procedimientos.</li> <li>5. Estudio de mercado, diagnóstico situacional y modelo FODA.</li> <li>6. Requisitos de apertura de una microempresa de servicio dental.             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Registro en el Servicio de Administración Tributaria.                 <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1.1. Persona física.</li> <li>6.1.2. Persona moral.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Tipos de sociedades.             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Sociedad civil.</li> <li>7.2. Asociación civil.</li> </ol> </li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Estudio de mercado.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- <i>Código Civil Federal</i>. México: 2007.</p> <p>2.- <i>Código Fiscal de la Federación</i>. México: 2007.</p> <p>3.- Koontz, Harold. <i>Elementos de Administración</i> 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2007.</p> <p>4.- <i>Ley del Impuesto sobre la Renta</i>. México: 2007.</p> <p>5.- Münch Galindo L. <i>Fundamentos de administración</i> [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.</p> <p>6.- López Cámara, Víctor, <i>Enseñanza, investigación y práctica profesional de la Odontología mexicana</i>, editado por la UAM, 2003</p> <p>7.- <a href="http://www.inegi.gob.mx">www.inegi.gob.mx</a> Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática; <i>II Censo de población y vivienda 2005</i>.</p> <p>8.- <a href="http://www.conapo.gob.mx">www.conapo.gob.mx</a> Consejo Nacional de Población.</p> <p>1. <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a></p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 1</b>	<b>UNIDAD IV ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO DENTAL</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará los distintos tipos de organización para aplicarlos en una empresa.</li> </ul> <p>1. Organización.</p> <p>1.1. División del trabajo.</p> <p>1.2. Coordinación.</p> <p>1.3. Jerarquización.</p> <p>1.4. Departamentalización.</p> <p>1.5. Descripción de funciones.</p> <p>1.6. Manual de Procedimientos.</p> <p>2. Ergonomía en el consultorio dental.</p> <p>2.1. Diseño de los espacios.</p> <p>3. Técnicas.</p> <p>3.1. Organigramas.</p> <p>3.2. Manuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Mapas conceptuales.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- Münch Galindo L, García Martínez. Fundamentos de administración [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.</p> <p>2.- <i>Secretaría de Salud, Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.</i> 29 abril 1986.</p> <p>3.- Secretaría de Salud, Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998 Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.</p> <p>4.- Secretaría de Salud, NOM-197-SSA1-2000, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.</p> <p>5.- Secretaría de Salud, Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002 Protección ambiental. Salud ambiental. Residuos peligrosos biológico-infecciosos. Clasificación y especificaciones de manejo.</p> <p>1.- <a href="http://www.salud.gob.mx">www.salud.gob.mx</a></p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 2</b>	<b>UNIDAD V INTEGRACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicará el procedimiento para la selección y contratación del personal auxiliar y determinará las actividades que debe realizar en el consultorio dental.</li> </ul> <p>1. Perfil del puesto. 2. Selección del personal auxiliar.</p> <p style="margin-left: 20px;">2.1. Recepcionista. 2.2. Asistente dental. 2.3. Técnico dental. 2.4. Contador.</p> <p>3. Contrato laboral y obligaciones complementarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- <i>Ley Federal del Trabajo</i>, <a href="http://www.diputados.gob.mx">www.diputados.gob.mx</a></p> <p>2.- Parás Ayala J. Administre su consultorio como una empresa de servicio, edit. AMOLCA, 2005.</p> <p>3.- Siliceo, Alfaso. <i>Capacitación y desarrollo del personal en México</i>. México: Edit. Limusa.</p> <p>1.- <a href="http://www.salud.gob.mx">www.salud.gob.mx</a></p> <p>2.- <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a></p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 2</b>	<b>UNIDAD VI DIRECCIÓN</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS BÁSICA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizará los distintos tipos de liderazgo que pueden aplicarse en una empresa.</li> </ul> <p>1. La etapa de dirección y su importancia.  2. Tipos de liderazgo.  3. Toma de decisiones.  4. Comunicación.  5. Motivación.  5.1. Pirámide de necesidades de Maslow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Mapas mentales.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudios.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- Münch Galindo, L. y García Martínez, <i>Fundamentos de administración</i> [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.  2.- Parás Ayala J, Estrada G. <i>Administre su consultorio como una empresa de servicio</i>, México, edit. AMOLCA, 2005.</p>



<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 2</b>	<b>UNIDAD VII CONTROL</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecerá los estándares de control para evaluar y corregir los resultados en su práctica profesional.</li> </ul> <p>1. Control de estándares de cantidad, tiempo, costo y calidad.  2. Análisis de costos.  3. Costo de una hora-consultorio.  4. Contabilidad en el consultorio dental.  4.1. Cálculo de impuestos.  4.1.1 Impuesto sobre la renta, ISR.  4.1.2 Impuesto empresarial a tasa única, IETU.  5. Expedientes clínico y administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas.</li> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- <i>Ley General de Salud</i>. México: 2012.  2.- <i>Ley del Impuesto sobre la Renta</i>. México: 2012.  3.- <i>Ley del Impuesto empresarial a tasa única</i>, D.O.F. 10 octubre 2007.  4.- Münch Galindo L, García Martínez. <i>Fundamentos de administración</i> [recurso electrónico] México: Editorial Trillas; 2012.  5.- Medrano Morales Juan, Pérez Mata, F.A., <i>Expediente clínico odontológico</i>, México, Editorial Trillas, 2005.  6.- Norma Oficial Mexicana, <i>NOM-013-SSA2-2006 para la prevención y control de las enfermedades bucales</i>, DOF, 8 de octubre 2008.  7.- Norma Oficial Mexicana, <i>NOM-168-SSA1-1998 del expediente clínico</i>.  8.- <i>Resolución por la que se modifica la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico</i>.  9.- Parás Ayala J., Estrada G. <i>Administre su consultorio como una empresa de servicio</i>, Edit. AMOLCA, 2005.</p> <p>1.- <a href="http://www.salud.gob.mx">www.salud.gob.mx</a>  2.- <a href="http://www.sat.gob.mx">www.sat.gob.mx</a></p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 1</b>	<b>UNIDAD VIII MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará la importancia de las técnicas de mercado, medios de difusión y promoción en el área odontológica.</li> </ul> <p>1. Mercadotecnia. 2. Concepto e importancia.     2.1. Mercadotecnia interna.     2.2. Mercadotecnia externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de actividades de aprendizaje de la guía de estudio.</li> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.- Candela Mondragón L. <i>Mercadotecnia para el consultorio dental</i>. México: Edilibros; 1998. 2.- Parás Ayala J., Estrada G. <i>Administre su consultorio como una empresa de servicios</i>. Editorial AMOLCA, 2005. 3.- Danel, P. <i>Fundamentos de mercadotecnia</i>. México: Editorial Trillas; 1990. 4.- Eyssantier M. <i>Elementos básicos de mercadotecnia</i>. México: Editorial Trillas; 1987. 5.- Kotler P. <i>Fundamentos de Marketing</i>. México: Prentice hall; 2004. 6.- Stanton, William. <i>Fundamentos de mercadotecnia</i>. México: McGraw-Hill; 1989.</p> <p>1.- <a href="http://www.salud.gob.mx">www.salud.gob.mx</a></p>

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 2</b>	<b>UNIDAD IX NORMATIVIDAD EN ODONTOLOGÍA</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <p><b>BÁSICA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizará la normatividad relacionada con la práctica odontológica en México.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Artículo 4°.</li> <li>1.2. Ley General de Salud. <ol style="list-style-type: none"> <li>1.2.1 Norma Oficial Mexicana, NOM-013-SSA2-2006.</li> <li>1.2.2 Norma Oficial Mexicana, NOM-168-SSA1-1998.</li> </ol> </li> <li>1.3. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios médicos.</li> </ol> </li> <li>2. Ley reglamentaria del artículo 5° en materia de profesiones. <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Ejercicio profesional.</li> <li>2.2. Delitos e infracciones.</li> </ol> </li> <li>3. Artículo 89°. <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. CONAMED. <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.1. Atribuciones.</li> <li>3.1.2. Quejas.</li> <li>3.1.3. Conciliación.</li> <li>3.1.4. Arbitraje.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>4. Carta de Derechos Generales de los Pacientes.</li> <li>5. Carta de Derechos Generales del Odontólogo.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Resolución de las actividades de la guía de estudio.</li> <li>• Controles de lecturas.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1.-Código Civil para el Distrito Federal <a href="http://www.diputados.gob.mx">www.diputados.gob.mx</a>  2.-Código Penal Federal <a href="http://www.diputados.gob.mx">www.diputados.gob.mx</a>  3.- CONAMED del Estado de México. <i>El consentimiento bajo información: bases para su comprensión</i>. México: 2000.  4.- CONAMED, Academia Mexicana de Cirugía. <i>Responsabilidad profesional y jurídica de la práctica médica</i>. México: 1999.  5.- CONAMED, Cuadernos de Divulgación 1 y 2, 1998.  6.- CONAMED, <i>Memorias del IV Simposio internacional por la calidad</i></p>

de los servicios médicos y la mejoría de la relación médico-paciente. México: 2000.

7.- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, [www.diputados.gob.mx](http://www.diputados.gob.mx)

8.- Dobler López, Irving F. *La responsabilidad en el ejercicio médico*. México: Manual Moderno; 1999.

9.- *Ley de Profesiones, legislación en materia de educación y profesiones*. México: 1996.

10.- Secretaría de Salud, *Ley General de Salud*. D.O.F., México: 7 febrero de 1984. Última actualización 18 de diciembre de 2007. [www.diputados.gob.mx](http://www.diputados.gob.mx)

11.- Medrano Morales, Juan, Pérez Mata, F.A., *Expediente clínico odontológico*, México, Editorial Trillas, 2005.

12.- Secretaría de Salud, *Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios médicos*, D.O.F. México, 19 de abril de 1986. Última actualización 7 de diciembre de 1998. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

13.-Secretaría de Salud, *NOM-010-SSA2-1993 para la prevención y control de la infección por virus de inmunodeficiencia humana*. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

14.- Secretaría de Salud, *Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993*. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

15.- *Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994 Para la prevención y control de enfermedades bucales, para quedar como Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2006 Para la prevención y control de enfermedades bucales, Diario Oficial de la Federación, 8 de octubre de 2008*. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

16.-Secretaría de Salud. *Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998*. Diario Oficial de la Federación, 7 de diciembre de 1998. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

17.- Valle González, Armando. *Arbitraje médico: Fundamentos teóricos y análisis de casos representativos*. México, Editorial Trillas, 2005.

18.- Comisión Nacional de Arbitraje Médico, [www.conamed.gob.mx](http://www.conamed.gob.mx)

<b>NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD: 1</b>	<b>UNIDAD X CALIDAD EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO</b>
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p><b>TEMAS Y SUBTEMAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DIDÁCTICAS:</b></p> <p><b>SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS BÁSICA:</b></p>	<p>El alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprenderá y valorará la importancia de adquirir una cultura empresarial de calidad en su práctica profesional.</li> </ul> <p>1. La importancia de la calidad en el servicio.</p> <p style="padding-left: 20px;">1.1. Concepto de calidad.</p> <p style="padding-left: 20px;">1.2. Definición y características del servicio.</p> <p>2. Principios de calidad en el servicio.</p> <p>3. Características de un servicio de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de manera individual.</li> <li>• Actividades colaborativas.</li> <li>• Lecturas complementarias.</li> <li>• Participación en clase.</li> <li>• Clase magistral.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas.</li> <li>• Controles de lectura.</li> <li>• Portafolio de evidencias.</li> </ul> <p>1. Münch Galindo, L. Más allá de la excelencia y de la calidad total, México, Editorial Trillas, 2007.</p>

<b>RECURSOS GENERALES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diapositivas de cada unidad.</li> <li>• Guía de estudio de la asignatura.</li> <li>• Biblioteca.</li> <li>• Sitios de internet.</li> </ul>								
<b>EVALUACIÓN FINAL:</b>	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación formativa</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Actividades colaborativas de Aprendizaje</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">40 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Portafolio de evidencias</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">40 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Exámenes parciales y de criterio unificado</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">20 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">100 %</td> </tr> </table>	Actividades colaborativas de Aprendizaje	40 %	Portafolio de evidencias	40 %	Exámenes parciales y de criterio unificado	20 %	Total	100 %
Actividades colaborativas de Aprendizaje	40 %								
Portafolio de evidencias	40 %								
Exámenes parciales y de criterio unificado	20 %								
Total	100 %								
<b>PERFIL PROFESIOGRÁFICO:</b>	<p>El profesor que imparta el Seminario de Administración puede tener formación académica como administrador de empresas, economista, contador público o cirujano dentista con amplios conocimientos en el área de Administración.</p> <p>El docente se mantendrá actualizado en temas de administración, de didáctica y en la normatividad aplicable a la práctica odontológica en México. Es importante que participe constantemente en la elaboración de materiales didácticos y en el proceso de revisión del programa de estudio.</p>								

La corrección y estilo estuvieron a cargo de Rosa Eugenia Vera Serna y el cuidado de la edición, diseño de portada y la formación de los interiores estuvieron a cargo de Diana Ochoa Saldivar