|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Un conjunto de letras blancas en un fondo blanco  Descripción generada automáticamente con confianza media | TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN  TERAPIA FÍSICA ÁREA TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR  EN COMPETENCIAS PROFESIONALES | **descarga** |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Competencias** | Colaborar en la administración de los centros de bienestar considerando los recursos disponibles, los procedimientos terapéuticos establecidos y la normatividad aplicable, para contribuir a su rentabilidad y satisfacción del cliente/paciente. |
| 1. **Cuatrimestre** | Cuarto |
| 1. **Horas Teóricas** | 10 |
| 1. **Horas Prácticas** | 20 |
| 1. **Horas Totales** | 30 |
| 1. **Horas Totales por Semana Cuatrimestre** | 2 |
| 1. **Objetivo de aprendizaje** | El estudiantado propondrá la operatividad de un centro bienestar, considerando la tipología, estructura física y organizacional, servicios, procedimientos y los estándares de servicio y calidad, para contribuir a su rentabilidad y a la satisfacción del cliente/paciente. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** | | |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** |
| **I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.** | 5 | 10 | 15 |
| **II. Servicios y procedimientos SPA.** | 5 | 10 | 15 |
| **Totales** | **10** | **20** | **30** |
|  |  |  |  |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de aprendizaje** | **I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.** |
| 1. **Horas Teóricas** | 5 |
| 1. **Horas Prácticas** | 10 |
| 1. **Horas Totales** | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El estudiantado propondrá la estructura organizacional de Centros de Bienestar y Salud para contribuir a su operación. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Historia, concepto y clasificación de los centros de bienestar. | Describir el origen etimológico y el concepto acrónimo de la palabra SPA.  Describir la evolución histórica de SPA como centro y su concepto.  Describir la clasificación de los centros de bienestar. |  | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |
| Clasificación de los SPA´s de acuerdo a la norma mexicana. | Describir los tipos de SPA de acuerdo a la Asociación Internacional de SPA (AISPA)  Describir los tipos de SPA de acuerdo a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004:  -SPA resort.  -SPA médico.  -SPA termalismo marino.  -SPA termal.  -SPA de día.  -SPA holístico.  -SPA de hotel o amenidad.  -SPA deportivo.  Describir la diferencia entre Spa, centro de bienestar y cabina de masaje. | Clasificar los centros bienestar con base a la AISPA y a la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.  Explicar las diferencias entre SPA, centro de bienestar y cabina de masaje. | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |
| Estructura física del SPA. | Identificar la distribución de las áreas físicas de un SPA de acuerdo a su tipología y características con base a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004:  -Recepción.  -Área seca.  -Área húmeda.  -Área de relajación.  -Área médica.  -Área de acondicionamiento físico.  -Área de belleza.  -Área de alimentos y bebidas. | Proponer la estructura física de un SPA de acuerdo a su tipo, características y a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004. | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |
| Estructura organizacional y funciones de centros de bienestar. | Identificar la estructura  organizacional de un  centro de bienestar, de acuerdo a su  tamaño y tipología.  Describir las funciones  del personal en un SPA:  -Director / Gerente.  -Recepcionista SPA.  -Terapeuta máster.  -Terapeutas/masajista.  -Cosmetólogas.  -Auxiliar de hidroterapia y servicio al cliente.  -Coordinador de tratamientos  -SPA concierge.  -Valet SPA. | Proponer los puestos y funciones de cada una de las áreas de un centro de bienestar de acuerdo a su tipo y características. | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso práctico,  elaborará una propuesta de SPA que contenga:  - Tipo de SPA.  - Estructura física.  -Estructura Organizacional (Organigrama).  -Puestos y funciones de acuerdo a su tipo y características. | 1. Identificar los tipos y características de los SPA's.  2. Comprender la distribución de áreas físicas de un SPA.  3. Analizar la estructura organizacional de un SPA, de acuerdo a su tipología y características con base en la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.  4. Analizar las funciones de un SPA, de acuerdo a su tipología y características con base en la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.  5.- Proponer la creación de un SPA de acuerdo a la norma considerando: tipo, estructura física, organizacional, puestos y funciones. | Rúbrica |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos.  Equipos colaborativos.  Trabajos de investigación. | Equipo audiovisual.  Internet. |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| X |  |  |

**OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE BIENESTAR Y SALUD**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Unidad de Aprendizaje** | **II. Servicios y procedimientos SPA.** |
| 1. **Horas Teóricas** | 5 |
| 1. **Horas Prácticas** | 10 |
| 1. **Horas Totales** | 15 |
| 1. **Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El estudiantado establecerá los servicios, procedimientos y estándares de un centro de bienestar, para optimizar su operatividad. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Servicios SPA. | Concepto, características e importancia de un menú de servicios en un SPA:  - Nombre del servicio.  - Duración.  - Descripción del servicio.  - Beneficios.  - Principios activos.  - Costo.  -Diseño e imagen del menú.  Describir los principales  servicios de SPA's y sus  características:  -Corporales:  \*Masajes.  \*Exfoliaciones.  \*Envolventes.  \*Aparatología.  \*Hidroterapia.  -Faciales:  \* Manuales.  \*Aparatología.  -Estéticos:  \*Manicure y pedicure.  \*Depilaciones.  - Peinado y maquillaje  - Especialidades médicas  -Terapias complementarias y/o alternativas. | Proponer un menú de servicios de SPA´s acorde a su tipología y características. | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |
| Procedimientos de operación SPA. | Reconocer el concepto y estructura de un procedimiento.  Describir las características y objetivos de los procedimientos de SPA:  -Servicio al cliente  - Operación SPA.  - Recepción | Proponer procedimientos de servicios y de operación SPA. | Honesto  Responsable  Propositivo  Objetivo  Ético  Organizado |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso práctico, integrará a la propuesta del SPA lo siguiente:  -Menú de servicios.  -Manual de procedimientos de atención y servicio al cliente/paciente.  -Listado de productos y equipos. | 1. Identificar los servicios de un SPA.  2. Comprender los procedimientos de atención y servicio en los SPA's.  3. Identificar los estándares generales de servicio.  4. Identificar los estándares de calidad de los productos y aparatos utilizados en los SPA's | Lista de cotejo  Rúbrica |

**OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos.  Equipos colaborativos.  Ejercicios prácticos. | Equipo audiovisual.  Internet. |

*ESPACIO FORMATIVO*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Laboratorio / Taller** | **Empresa** |
| **X** |  |  |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD**

*CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA*

| **Capacidad** | **Criterios de Desempeño** |
| --- | --- |
| Estructurar la planeación operativa de centros de bienestar considerando los recursos disponibles, la programación de actividades, políticas y normatividad aplicable, para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. | Elabora un plan operativo alineado a los protocolos y normativa aplicable, que contenga:   * Personal requerido. * Determinar materiales y equipo requeridos. * Instalaciones. * Agenda de servicios:   \*Cabina.  \*Equipo.  \*Horario.  \*Terapeuta.  \*Terapia.   * Estándares y Normatividad aplicable. * Protocolos:   \*Recepción.  \*Valet.  \*Terapeuta. |
| Formular estrategias de comercialización de servicios y productos mediante técnicas de ventas y de promoción, para contribuir a la rentabilidad del centro de bienestar. | Realiza un programa de mercadotecnia de servicios y productos de SPA que incluya:   * Estrategias de promoción de productos y servicios, que se refleje la lealtad del cliente/paciente. * Estrategias de ventas, que promuevan el incremento de las ventas de productos y servicios. * Estrategias de publicidad, que desarrollen el posicionamiento del centro de bienestar. |
| Desarrollar el tratamiento terapéutico y cosmetológico mediante técnicas de hidroterapia, cosmetología, termoterapia y terapias manuales, para contribuir al bienestar integral del cliente/paciente, respetando los principios bioèticos en su intervenciòn terapèutica | Ejecuta las técnicas de hidroterapia, terapias manuales y cosmetología, de acuerdo al protocolo establecido: Instalaciones, equipo e insumos a utilizar, tiempos, posturas, Temperatura; indicaciones, contraindicaciones y beneficios para el cliente/paciente.  Realizar un registro de la aplicación del tratamiento, que se integrará al expediente terapéutico, que incluya:   * Fecha, hora y número de sesión. * Tratamiento especificando las técnicas empleadas de hidroterapia, terapias manuales y cosmetología. * Avances del tratamiento. * Observaciones. * Reacción o afectación. * Sugerencias de seguimiento y revaloración médica. * Terapeuta responsable y especialidad. |
| Supervisar la operación del centro de bienestar verificando la ejecución de los procedimientos establecidos, para cumplir con la planeación operativa. | Elabora un informe de supervisión del programa de trabajo, que contenga:   * Fecha de supervisión. * Nivel de cumplimiento de los protocolos. * Terapéutas responsables. * Cumplimiento de normas de higiene y seguridad. * Recursos utilizados. * Registro de la aplicación del tratamiento conforme al protocolo. * Conclusiones. * Observaciones y propuestas correctivas y de mejora. |
| Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos del plan terapéutico y del centro de bienestar a través del análisis de indicadores de desempeño y estándares de calidad, para proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora, respetando los principios bioéticos en su intervención terapéutica. | Elabora un Informe de resultados de la operación del centro de bienestar, que incluya:   * Instrumentos e indicadores de evaluación. * Análisis e interpretación del reporte de supervisión. * Grado de cumplimiento de objetivos y metas. * Grado de satisfacción del cliente/paciente. * Grado de cumplimiento de estándares. * Análisis y evaluación de hallazgos. * Propuesta de acciones correctivas y de mejora. |

**ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE BIENESTAR Y SALUD**

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| Idalberto Chiavenato | 2005 | Introducción a la Teoría General de la Administración. | México | México | Mcgraw-hill interamericana |
| Martín G. Alvarez Torres | 2006 | Manual de Planeación Estratégica. | México | México | Panorama |
| Estela Garcia Sanchez | 2007 | Planeación Estratégica: Teoría y Práctica. | México | México | Trillas |
| Robbins, Stephen P. | 2010 | Administración. | México | México | Prentice hall/ pearson |
| Claude S. George | 2005 | Historia del Pensamiento Administrativo. | México | México | Pearson educación de mexico |
| Richard L. Daft | 2010 | Introducción a la Administración. | México | México | Cengage learning |
| Dario Hurtado | 2008 | Principios de Administración. | Medellín | Colombia | Fondo editorial item |
| Daft, Richard L. | 2010 | Understanding The Theory And Design Of Organizations. | Estados Unidos | Estados Unidos | Cengage learning |
| Lourdes Munch Galindo | 2009 | Planeación Estratégica: El Rumbo Hacia El Exito. | México | México | Trillas |
| Enrique Franklin | 2010 | Organización de Empresas. | México | México | Mc. Graw Hill |
| Harold Koontz | 2008 | Elementos de Administración. | México | México | Mc. Graw Hill |