|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 CALIDAD EN EL SERVICIO

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |
| **2. Cuatrimestre** | Quinto |
| **3. Horas Teóricas** | 30 |
| **4. Horas Prácticas** | 30 |
| **5. Horas Totales** | 60 |
| **6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre** | 4 |
| **7. Objetivo de Aprendizaje** | El estudiantado implementará la atención y servicios al cliente considerando los principios de calidad, estándares, protocolos y normatividad vigente para contribuir a la satisfacción del cliente y consolidación de los centros de salud y bienestar. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades de Aprendizaje** | **Horas** | | |
| **Teóricas** | **Prácticas** | **Totales** |
| **I.- Fundamentos de la calidad en el servicio.** | 10 | 10 | 20 |
| **II.- Servicio a clientes.** | 10 | 10 | 20 |
| **III. Certificaciones y normatividad usada en centros de bienestar.** | 10 | 10 | 20 |
| **Totales** | **30** | **30** | **60** |

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Unidad de Aprendizaje** | **I. Fundamentos de la calidad en el servicio.** |
| **2. Horas Teóricas** | 10 |
| **3. Horas Prácticas** | 10 |
| **4. Horas Totales** | 20 |
| **5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El estudiantado verificará los estándares de calidad en áreas y servicios del centro de salud y bienestar para proponer acciones de mejora. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Introducción a la calidad en el servicio. | Definir los principales conceptos de servicio:   * Servicio. * Tipos de servicios y sus características.   Identificar el impacto que tienen las relaciones entre los clientes internos sobre la calidad del servicio a los clientes externos.  Identificar las actitudes en el servicio:   * Ética profesional. * Cortesía. * Amabilidad. * Sensibilidad. * Agilidad. * Empatía.   Explicar las técnicas de trabajo en equipo. | Describir los tipos de servicios y sus características en un centro de salud y bienestar.  Determinar la implementación de un sistema de calidad para los clientes internos en los servicios y áreas del centro de salud y bienestar.  Proponer dinámicas de trabajo en equipo en centro de salud y bienestar. | Analítico Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de Síntesis Solución de problemas |
| Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio. | Explicar teoría de momentos de verdad de Jan Carlzon.  Definir las Teorías a través de los gurús de la calidad:  -Teoría de Deming.  -Teoría de la planificación para la calidad.  -Teoría de la calidad total.  -Teoría de cero errores.  -Teoría de políticas de calidad.  -Teoría de la excelencia.  -Teoría de la gerencia del valor al cliente. | Estructurar una propuesta de atención en el servicio con base en las diferentes teorías hacia la calidad y el servicio. | Analítico  Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de Síntesis Solución de problemas |
| Mejora continua en el servicio. | Definir el concepto e importancia del plan de mejora continua.  Describir las etapas de la mejora continua.  Describir la estructura del plan de mejora continua. | Elaborar planes de mejora continua en un centro de salud y bienestar. | Analítico Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de Síntesis  Solución de problemas |

**

****CALIDAD EN EL SERVICIO**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de un caso de práctico de verificación de calidad en centros de salud y bienestar, elaborará un reporte que contenga:   * Los tipos de servicios y sus características. * Dinámicas de trabajo en equipo con base en las actitudes en el servicio. * La propuesta de atención en el servicio que contribuya al funcionamiento de un centro de salud y bienestar. * Elaboración de un plan de mejora continua. | 1.- Comprender los conceptos de calidad, mejora continua, costos de no calidad, servicio, calidad en el servicio.  2.- Identificar los costos de calidad, no calidad y el proceso de mejora continua.  3.- Interpretar las teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio.  4. Analizar las técnicas de trabajo en equipo.  5.- Identificar la importancia de la mejora continua en un centro de salud y bienestar. | Caso práctico.  Lista de cotejo. |

**

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **Métodos y técnicas de enseñanza** | **Medios y materiales didácticos** |
| Análisis de casos. Equipos colaborativos. Simulaciones. | Impresos.  Pizarrón.  Equipo audiovisual. Internet. |

*ESPACIO FORMATIVO*

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

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Unidad de Aprendizaje** | **II. Atención al cliente.** |
| **2. Horas Teóricas** | 10 |
| **3. Horas Prácticas** | 10 |
| **4. Horas Totales** | 20 |
| **5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El estudiantado propondrá acciones de atención y servicio al cliente para contribuir a la calidad del centro de salud de bienestar. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Atención al cliente. | Describir los conceptos de cliente y servicio al cliente.  Identificar las características de la atención al cliente:  -Código de conducta del profesional de servicios de salud y bienestar.  - Proceso de atención al cliente.   * Tipos de clientes. * Necesidades del cliente. * Seguimiento post-venta.   Identificar técnicas de atención al cliente:   * Comunicación. * Manejo de conflicto. * Toma de decisiones. * Post-Venta (retención, fidelización). | Proponer acciones de atención a clientes de un servicio de salud y bienestar, considerando el tipo de cliente y sus necesidades.  Atender el manejo de conflictos con una comunicación asertiva en situaciones donde se tomen decisiones. | Analítico  Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de síntesis Solución de problemas |
| Protocolo de servicio en atención a clientes. | Explicar los protocolos de servicio de atención a clientes en centros de salud y bienestar considerando lo siguiente:   * Ética. * Respeto. * Integridad.   -Higiene y seguridad del cliente y terapeuta  -Manejo de conflictos en comportamientos y actitudes en contra de la integridad física y/o moral de la relación terapeuta-cliente/paciente. | Definir los protocolos de servicio de centros de salud y bienestar. | Analítico Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de síntesis Solución de problemas |
| Evaluación del servicio. | Identificar la estructura de las herramientas de medición de la satisfacción del cliente:  -Entrevista.  -Observación.  -Cuestionario.  -Encuesta de satisfacción.  -Buzón de quejas,reconocimientos, sugerencias y/o comentarios.  Explicar las técnicas de evaluación del servicio:   * Tormenta de ideas. * Diagrama de Ishikawa. * Lista de verificación. | Proponer instrumentos de medición de satisfacción al cliente.  Evaluar el servicio en centros de bienestar con la herramienta seleccionada. | Analítico  Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de síntesis Solución de problema |

**

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de una simulación de atención y servicio al cliente en un centro de salud y bienestar, entregará un reporte que contenga:  -Tipos y necesidades de los clientes.  -Protocolos de servicio utilizados.  -Manejo de conflictos y situaciones especiales.  -Grado de satisfacción del cliente.  -Instrumento de medición de satisfacción del cliente y su justificación. | 1. Identificar los elementos de atención al cliente.  2. Analizar los tipos y necesidades del cliente.  3. Comprender los conceptos de ética, libertad, respeto, integridad del protocolo de servicio de los centros de bienestar.  4. Analizar los protocolos de servicio en atención a clientes en centros de salud y bienestar. | Caso práctico. Rúbrica. |

**

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

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

*ESPACIO FORMATIVO*

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

**CALIDAD EN EL SERVICIO****

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Unidad de Aprendizaje** | **III. Certificaciones y normatividad usada en centros de bienestar.** |
| **2. Horas Teóricas** | 10 |
| **3. Horas Prácticas** | 10 |
| **4. Horas Totales** | 20 |
| **5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje** | El estudiantado verificará el cumplimiento de los estándares de servicio en centros de salud y bienestar para establecer acciones de mejora continua. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Temas** | **Saber** | **Saber hacer** | **Ser** |
| Introducción a la certificación y normatividad. | Identificar el concepto de certificación, normatividad e importancia en los centros de salud y bienestar. | Proponer un plan para la certificación del centro de salud y bienestar. | Analítico  Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de Síntesis Solución de problemas |
| Certificaciones de los centros de salud y bienestar. | Comprender el alcance de las principales certificaciones en la prestación de servicios estéticos corporales:  Instituto Mexicano de Normalización y certificación  Norma: NMX-TT-009-IMNC-2004  <https://imnc.org.mx/spa/>  Consejo Nacional de Normalizacion y certificacion de Competencias Laborales  CONOCER  EC 0010-2 Prestación de servicios estéticos corporales  <https://conocer.gob.mx/renec-registro-nacional-estandares-competencia/>  - ISO 9000  - ISO 14000 | Verificar el cumplimiento de los estándares de la normatividad en los servicios y áreas de los centros de salud y bienestar. | Analítico  Proactivo Responsable Trabajo en Equipo  Capacidad de Síntesis Solución de problemas |

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

**

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultado de aprendizaje** | **Secuencia de aprendizaje** | **Instrumentos y tipos de reactivos** |
| A partir de una simulación de servicios y áreas del centro de salud y bienestar, elaborará un reporte que contenga:   * Servicios implementados. * Áreas del centro.   -Lista de verificación de los estándares de la normatividad.  -Propuesta de acciones correctivas y de mejora. | 1.- Identificar el concepto de certificación y normatividad.  2. Analizar los estándares de las certificaciones y normatividad de centros de bienestar y salud.  3.Comprender el procedimiento de verificación de estándares en centros de bienestar y salud.  4.- Proponer acciones de mejora. | Caso práctico.  Guía de observación. |

**

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

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

*ESPACIO FORMATIVO*

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

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

**

*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 bioéticos en su intervención terapéutica. | 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. |

**

# CALIDAD EN EL SERVICIO

*FUENTES BIBLIOGRÁFICAS*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor** | **Año** | **Título del Documento** | **Ciudad** | **País** | **Editorial** |
| Guajardo Farza, Edmundo | 1996 | Administración de la calidad total. | México D.F. | México | Pax México |
| Ramírez Cavassa César | 2002 | Calidad Total en las Empresas Turísticas. | Ciudad de México | México | Trillas |
| César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González | 2006 | Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. | Madrid | España | PEARSON  Prentice Hall |
| Rocha Centeno | 2007 | Metodología de la Investigación aplicada al Turismo. | Distrito Federal | México | Ed. Trillas |
| Martha Elena Vargas Quiñones  Luzángela Aldana de Vega | 2007 | Calidad y servicio  Concepto y herramientas. | Bogotá | Colombia | ECOE Ediciones |
| R. Evans, James | 2009 | Administración y control de la calidad “Servicio al cliente”. | Distrito Federal | México | Cengage learning |
| Hernández Castillo Claudia | 2009 | Calidad en el Servicio. | Distrito Federal | México | Trillas |
| Hernández Castillo Claudia | 2009 | Calidad en el servicio. | Ciudad de México | México | Trillas |
| Vignati Scarpati, Federico | 2009 | Gestión de Destinos Turísticos. | Distrito Federal | México | Trillas |
| Dahdá, Jorge | 2009 | Elementos del Turismo. | Distrito Federal | México | Trillas |
| Gutiérrez Pulido, Humberto | 2010 | Calidad total y productividad. | Distrito Federal | México | McGraw- Hill |