|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 BIENESTAREN 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 EquipoCapacidad 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 EquipoCapacidad 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 EquipoCapacidad 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. | AnalíticoProactivo Responsable Trabajo en EquipoCapacidad 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 EquipoCapacidad 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 EquipoCapacidad 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 EquipoCapacidad 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 LaboralesCONOCER 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 EquipoCapacidad 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  | PEARSONPrentice Hall |
| Rocha Centeno | 2007 | Metodología de la Investigación aplicada al Turismo. | Distrito Federal | México | Ed. Trillas |
| Martha Elena Vargas QuiñonesLuzángela Aldana de Vega  | 2007 | Calidad y servicioConcepto 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 |