


## ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

<b>1. Competencias</b>	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.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Cuarto
<b>3. Horas Teóricas</b>	10
<b>4. Horas Prácticas</b>	20
<b>5. Horas Totales</b>	30
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	2
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	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
<b>I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.</b>	5	10	15
<b>II. Servicios y procedimientos SPA.</b>	5	10	15
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	

## ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD


### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Estructura física y organizacional de los centros de bienestar.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El estudiantado propondrá la estructura organizacional de Centros de Bienestar y Salud para contribuir a su operación.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Historia, concepto y clasificación de los centros de bienestar.	<p>Describir el origen etimológico y el concepto acrónimo de la palabra SPA.</p> <p>Describir la evolución histórica de SPA como centro y su concepto.</p> <p>Describir la clasificación de los centros de bienestar.</p>		<p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>
Clasificación de los SPA's de acuerdo a la norma mexicana.	<p>Describir los tipos de SPA de acuerdo a la Asociación Internacional de SPA (AISPA)</p> <p>Describir los tipos de SPA de acuerdo a la norma mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004:</p> <p>-SPA resort.</p> <p>-SPA médico.</p> <p>-SPA termalismo marino.</p>	Clasificar los centros bienestar con base a la AISPA y a la Norma Mexicana NMX-TT-009-IMNC-2004.	<p>Honesto</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	


	<ul style="list-style-type: none"> <li>-SPA termal.</li> <li>-SPA de día.</li> <li>-SPA holístico.</li> <li>-SPA de hotel o amenidad.</li> <li>-SPA deportivo.</li> </ul> <p>Describir la diferencia entre Spa, centro de bienestar y cabina de masaje.</p>	Explicar las diferencias entre SPA, centro de bienestar y cabina de masaje.	
Estructura física del SPA.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepción.</li> <li>-Área seca.</li> <li>-Área húmeda.</li> <li>-Área de relajación.</li> <li>-Área médica.</li> <li>-Área de acondicionamiento físico.</li> <li>-Área de belleza.</li> <li>-Área de alimentos y bebidas.</li> </ul>	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.	<p>Identificar la estructura organizacional de un centro de bienestar, de acuerdo a su tamaño y tipología.</p> <p>Describir las funciones del personal en un SPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Director / Gerente.</li> <li>-Recepcionista SPA.</li> <li>-Terapeuta máster.</li> <li>-Terapeutas/masajista.</li> <li>-Cosmetólogas.</li> <li>-Auxiliar de hidroterapia y servicio al cliente.</li> <li>-Coordinador de tratamientos</li> <li>-SPA concierge.</li> <li>-Valet SPA.</li> </ul>	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

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	

## OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico, elaborará una propuesta de SPA que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de SPA.</li> <li>- Estructura física.</li> <li>-Estructura Organizacional (Organigrama).</li> <li>-Puestos y funciones de acuerdo a su tipo y características.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los tipos y características de los SPA's.</li> <li>2. Comprender la distribución de áreas físicas de un SPA.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>5.- Proponer la creación de un SPA de acuerdo a la norma considerando: tipo, estructura física, organizacional, puestos y funciones.</li> </ol>	Rúbrica

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	

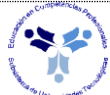
## OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

### 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		


ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	

# OPERATIVIDAD DEL CENTRO DE BIENESTAR Y SALUD


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Servicios y procedimientos SPA.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El estudiantado establecerá los servicios, procedimientos y estándares de un centro de bienestar, para optimizar su operatividad.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicios SPA.	<p>Concepto, características e importancia de un menú de servicios en un SPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del servicio.</li> <li>- Duración.</li> <li>- Descripción del servicio.</li> <li>- Beneficios.</li> <li>- Principios activos.</li> <li>- Costo.</li> <li>-Diseño e imagen del menú.</li> </ul> <p>Describir los principales servicios de SPA's y sus características:</p> <p>-Corporales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Masajes.</li> <li>*Exfoliaciones.</li> <li>*Envolveres.</li> <li>*Aparatología.</li> <li>*Hidroterapia.</li> </ul> <p>-Faciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manuales.</li> <li>* Aparatología.</li> </ul>	<p>Proponer un menú de servicios de SPA's acorde a su tipología y características.</p>	<p>Honesto Responsable Propositivo Objetivo Ético Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	


	<p>-Estéticos:</p> <p>*Manicure y pedicure. *Depilaciones. - Peinado y maquillaje</p> <p>- Especialidades médicas</p> <p>-Terapias complementarias y/o alternativas.</p>		
Procedimientos de operación SPA.	<p>Reconocer el concepto y estructura de un procedimiento.</p> <p>Describir las características y objetivos de los procedimientos de SPA:</p> <p>-Servicio al cliente - Operación SPA. - Recepción</p>	Proponer procedimientos de servicios y operación SPA.	Honesto Responsable Propositivo Objetivo Ético Organizado

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	

## OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

### PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico, integrará a la propuesta del SPA lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Menú de servicios.</li><li>-Manual de procedimientos de atención y servicio al cliente/paciente.</li><li>-Listado de productos y equipos.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar los servicios de un SPA.</li><li>2. Comprender los procedimientos de atención y servicio en los SPA's.</li><li>3. Identificar los estándares generales de servicio.</li><li>4. Identificar los estándares de calidad de los productos y aparatos utilizados en los SPA's</li></ol>	<p>Lista de cotejo</p> <p>Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	



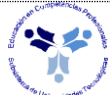
## OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

### PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

### ESPACIO FORMATIVO

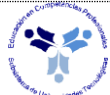
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	

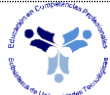
## ASIGNATURA DE OPERATIVIDAD DE CENTROS DE BIENESTAR Y SALUD

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

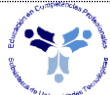
Capacidad	Criterios de Desempeño
Estructurar la planeación operativa de centros de bienestar considerando los recursos disponibles, la programación de actividades, políticas y normatividad aplicable, para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.	<p>Elabora un plan operativo alineado a los protocolos y normativa aplicable, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal requerido.</li> <li>- Determinar materiales y equipo requeridos.</li> <li>- Instalaciones.</li> <li>- Agenda de servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Cabina.</li> <li>*Equipo.</li> <li>*Horario.</li> <li>*Terapeuta.</li> <li>*Terapia.</li> </ul> </li> <li>- Estándares y Normatividad aplicable.</li> <li>- Protocolos: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Recepción.</li> <li>*Valet.</li> <li>*Terapeuta.</li> </ul> </li> </ul>
Formular estrategias de comercialización de servicios y productos mediante técnicas de ventas y de promoción, para contribuir a la rentabilidad del centro de bienestar.	<p>Realiza un programa de mercadotecnia de servicios y productos de SPA que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de promoción de productos y servicios, que se refleje la lealtad del cliente/paciente.</li> <li>- Estrategias de ventas, que promuevan el incremento de las ventas de productos y servicios.</li> <li>- Estrategias de publicidad, que desarrollen el posicionamiento del centro de bienestar.</li> </ul>

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	

Capacidad	Criterios de Desempeño
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	<p>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.</p> <p>Realizar un registro de la aplicación del tratamiento, que se integrará al expediente terapéutico, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha, hora y número de sesión.</li> <li>- Tratamiento especificando las técnicas empleadas de hidroterapia, terapias manuales y cosmetología.</li> <li>- Avances del tratamiento.</li> <li>- Observaciones.</li> <li>- Reacción o afectación.</li> <li>- Sugerencias de seguimiento y revaloración médica.</li> <li>- Terapeuta responsable y especialidad.</li> </ul>
Supervisar la operación del centro de bienestar verificando la ejecución de los procedimientos establecidos, para cumplir con la planeación operativa.	<p>Elabora un informe de supervisión del programa de trabajo, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de supervisión.</li> <li>- Nivel de cumplimiento de los protocolos.</li> <li>- Terapeutas responsables.</li> <li>- Cumplimiento de normas de higiene y seguridad.</li> <li>- Recursos utilizados.</li> <li>- Registro de la aplicación del tratamiento conforme al protocolo.</li> <li>- Conclusiones.</li> <li>- Observaciones y propuestas correctivas y de mejora.</li> </ul>

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	


Capacidad	Criterios de Desempeño
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.	<p>Elabora un Informe de resultados de la operación del centro de bienestar, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos e indicadores de evaluación.</li> <li>- Análisis e interpretación del reporte de supervisión.</li> <li>- Grado de cumplimiento de objetivos y metas.</li> <li>- Grado de satisfacción del cliente/paciente.</li> <li>- Grado de cumplimiento de estándares.</li> <li>- Análisis y evaluación de hallazgos.</li> <li>- Propuesta de acciones correctivas y de mejora.</li> </ul>

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:		
APROBÓ:	D. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre 2022	

# 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

<b>ELABORÓ:</b>	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	D. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre 2022	