


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


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

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.	<p>Definir los principales conceptos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio. - Tipos de servicios y sus características. <p>Identificar el impacto que tienen las relaciones entre los clientes internos sobre la calidad del servicio a los clientes externos.</p> <p>Identificar las actitudes en el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ética profesional. - Cortesía. - Amabilidad. - Sensibilidad. - Agilidad. - Empatía. <p>Explicar las técnicas de trabajo en equipo.</p>	<p>Describir los tipos de servicios y sus características en un centro de salud y bienestar.</p> <p>Determinar la implementación de un sistema de calidad para los clientes internos en los servicios y áreas del centro de salud y bienestar.</p> <p>Proponer dinámicas de trabajo en equipo en centro de salud y bienestar.</p>	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Capacidad de Síntesis Solución de problemas</p>

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


Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio.	<p>Explicar teoría de momentos de verdad de Jan Carlzon.</p> <p>Definir las Teorías a través de los gurús de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.	<p>Definir el concepto e importancia del plan de mejora continua.</p> <p>Describir las etapas de la mejora continua.</p> <p>Describir la estructura del plan de mejora continua.</p>	Elaborar planes de mejora continua en un centro de salud y bienestar.	Analítico Proactivo Responsable Trabajo en Equipo Capacidad de Síntesis Solución de problemas

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

CALIDAD EN EL SERVICIO

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de práctico de verificación de calidad en centros de salud y bienestar, elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<ol style="list-style-type: none">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.	<p>Caso práctico. Lista de cotejo.</p>

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


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		


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

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.	<p>Describir los conceptos de cliente y servicio al cliente.</p> <p>Identificar las características de la atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>Identificar técnicas de atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Manejo de conflicto. - Toma de decisiones. - Post-Venta (retención, fidelización). 	<p>Proponer acciones de atención a clientes de un servicio de salud y bienestar, considerando el tipo de cliente y sus necesidades.</p> <p>Atender el manejo de conflictos con una comunicación asertiva en situaciones donde se tomen decisiones.</p>	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Capacidad de síntesis</p> <p>Solución de problemas</p>

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


Protocolo de servicio en atención a clientes.	<p>Explicar los protocolos de servicio de atención a clientes en centros de salud y bienestar considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Capacidad de síntesis</p> <p>Solución de problemas</p>
Evaluación del servicio.	<p>Identificar la estructura de las herramientas de medición de la satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrevista. -Observación. -Cuestionario. -Encuesta de satisfacción. -Buzón de quejas, reconocimientos, sugerencias y/o comentarios. <p>Explicar las técnicas de evaluación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tormenta de ideas. - Diagrama de Ishikawa. - Lista de verificación. 	<p>Proponer instrumentos de medición de satisfacción al cliente.</p> <p>Evaluar el servicio en centros de bienestar con la herramienta seleccionada.</p>	<p>Analítico</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Capacidad de síntesis</p> <p>Solución de problema</p>

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

CALIDAD EN EL SERVICIO

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de atención y servicio al cliente en un centro de salud y bienestar, entregará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">-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.	<ol style="list-style-type: none">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.	<p>Caso práctico. Rúbrica.</p>

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


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		

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

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 Normalización y certificación de Competencias Laborales CONOCER EC 0010-2 Prestación de servicios estéticos corporales https://conocer.gob.mx/re nec-registro-nacional-estandares-competencia/ - ISO 9000	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

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




	- ISO 14000		
--	-------------	--	--

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

CALIDAD EN EL SERVICIO


PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de servicios y áreas del centro de salud y bienestar, elaborará un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios implementados. - Áreas del centro. -Lista de verificación de los estándares de la normatividad. -Propuesta de acciones correctivas y de mejora. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Caso práctico. Guía de observación.</p>

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

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE


ESPACIO FORMATIVO

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


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.	<p>Elabora un plan operativo alineado a los protocolos y normativa aplicable, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal requerido. - Determinar materiales y equipo requeridos. - Instalaciones. - Agenda de servicios: <p style="margin-left: 40px;">*Cabina. *Equipo. *Horario. *Terapeuta. *Terapia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares y normatividad aplicable. - Protocolos: <p style="margin-left: 40px;">*Recepción. *Valet. *Terapeuta.</p>
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"> - 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.

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:	Dirección Académica	
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"> - 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.	<p>Elabora un informe de supervisión del programa de trabajo, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de supervisión. - Nivel de cumplimiento de los protocolos. - Terapeutas 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.

ELABORÓ:	Comité Nacional de Directoras y Directores de Terapia Física	REVISÓ:	Dirección Académica	
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"> - 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.

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

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	PEARS ON 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 Scarpatti, 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

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

