

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: EC0186
Título: Gestión del Negocio Spa

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de gestionar el funcionamiento del Negocio Spa, determinando la previsión del volumen del negocio, supervisando al personal y el estado de las instalaciones y supervisando la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

El EC describe el desempeño del coordinador del Negocio Spa desde determinar la previsión del volumen del negocio, elaborando un plan de negocio y de capacitación del personal; supervisar al personal y el estado de las instalaciones, revisando las condiciones del área colectiva y de tratamiento individual, supervisando las actividades asignadas al personal a su cargo; y supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones, supervisando la etiqueta en la prestación del servicio y gestionando las quejas y reclamaciones del cliente.

También establece los conocimientos teóricos con los que debe contar un instructor de yoga de nivel preparador básico para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Masajes y Servicios Spa

Fecha de aprobación por el Comité

Fecha de publicación en el D.O.F:

Técnico del CONOCER:

24 de mayo de 2012

09 de julio de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

2 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:**Módulo/Grupo Ocupacional:**

Gerente de establecimiento comercial

Ocupaciones asociadas:

Gerente comercial

Gerente comercial al por menor

Gerente de tienda

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Propietario del spa

Gerente del spa

Coordinador del spa

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales

Subsector:

812 Servicios personales

Rama:

8121 Salones y clínicas de belleza, baños públicos y balerías

Subrama:

81211 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

Clase:

812110 Salones y clínicas de belleza y peluquerías

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Expo Masaje S.A. de C.V.
- Expo SPA
- Cruz Roja Mexicana IAP
- Asociación Latinoamericana de SPA
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas

- Centro escolar Mariposa Maya A.C.
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística A.C.
- Revista Dossier
- T'hai Escuela Profesional de Masaje
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui S.C.
- Vuela Libre S.C.
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano A.C.
- Universidad Albert Einstein
- Namikoshi Shiatsu México A.C.
- Cumbre Tajin
- Centro de las Artes Indígenas

Relación con otros estándares de competencia:

Estándares equivalentes:

1. No Aplica

Estándares relacionados:

1. No Aplica

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo puede realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- El candidato iniciará su evaluación presentando los productos referidos en el elemento 1. Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 2 y alternadamente durante su jornada se evaluarán los desempeños referidos en el elemento 3, después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento como resultado de su desempeño. Finalmente el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos.

Apoyos/Requerimientos:

- Instalaciones propias de un SPA que cuenten con áreas comunes y de tratamientos individuales, personal asignado a diversas tareas de atención a clientes, equipo, materiales e insumos para tratamientos, tales como camas, cremas, toallas, etc.

Duración estimada de la evaluación

- 4 horas en campo
- 2 horas en gabinete

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Gestión del Negocio Spa

Elemento 1 de 3

Determinar la previsión del volumen del negocio

Elemento 2 de 3

Supervisar al personal y el estado de las instalaciones

Elemento 3 de 3

Supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0673	Determinar la previsión del volumen del negocio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Plan de Negocio Spa elaborado:
 - Define la estructura del negocio, la misión y la visión así como los objetivos,
 - Establece las políticas operativas,
 - Establece las políticas de contratación del personal, y
 - Contiene el inventario de los servicios que incluye: la materia prima, proveedores, manejo de inventarios y equipo e instalaciones.
2. El Plan de Estrategia del Negocio Spa elaborado:
 - Describe la situación actual del negocio spa,
 - Establece el precio de cada producto y servicio,
 - Establece las promociones de cada producto y servicio,
 - Especifica en términos de objetivos los resultados esperados,
 - Describe los recursos que se necesitan para lograr los resultados esperados,
 - Describe las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, y
 - Describe un procedimiento para controlar los resultados y ajustar el plan de ser necesario.

3. El Plan de formación y capacitación para el personal interno elaborado:

- Describe la capacitación básica en las técnicas a aplicar en el Negocio Spa,
- Describe el método de formación continua en las nuevas técnicas y procesos que se incorporen al Spa,
- Especifica las necesidades de capacitación detectadas, y
- Describe el método de formación continua en técnicas de comunicación y atención al cliente.

GLOSARIO

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Gestión: | Realizar actividades conducentes al logro de los objetivos del negocio. |
| 2. Negocio Spa: | Establecimiento de que ofrece diferentes tipos de masaje así como sistemas de relajación, aromaterapia, reiki, etc. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0674	Supervisar al personal y el estado de las instalaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce la junta previa al servicio con el personal del Spa:
 - Explicando la estrategia empresarial referida a la calidad del servicio y la atención al cliente,
 - Mencionando los objetivos del Negocio Spa,
 - Explicando de manera general la estrategia del Negocio Spa,
 - Informando acerca de las razones en la estrategia del Negocio Spa,
 - Mencionando que se espera de ellos como equipo de trabajo,
 - Proporcionando guías útiles para el trabajo diario y para la toma de decisiones dentro de su puesto profesional,
 - Mencionando la importancia de las normas del Negocio Spa y los manuales de procedimientos para las diversas situaciones, servicios y técnicas, y
 - Verificando que el personal porte el uniforme completo y limpio, así como el equipo personal de trabajo.
2. Revisa las condiciones del área colectiva:
 - Realizando dos recorridos en las instalaciones durante el turno,

- Verificando que estén libres de polvo, manchas, basura, materiales y objetos ajenos al lugar, y
 - Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños.
3. Revisa las condiciones del área de tratamiento individual:
 - Realizando dos recorridos en las instalaciones durante el turno,
 - Verificando que estén libres de polvo, manchas, basura, materiales y objetos ajenos al lugar, y
 - Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén libres de defectos físicos y daños.
 4. Reporta las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio, al personal responsable:
 - Solicitando el requerimiento de acondicionamiento antes de terminar el turno, y
 - Describiendo la situación y ubicación del área o mobiliario.
 5. Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo:
 - Revisando que cada persona realice sus actividades de acuerdo a lo determinado por el Negocio Spa, y
 - Verificando que cada persona realice las actividades especiales asignadas al inicio del turno.
 6. Verifica el menaje del área individual:
 - Conforme a las listas de inventario vigentes,
 - Corroborando su cumplimiento con respecto a los lineamientos del Negocio Spa,
 - Verificando que se encuentre ordenado y en el lugar especificado por el Negocio Spa,
 - Corroborando que los productos no hayan rebasado la fecha de caducidad establecida por el fabricante, y
 - Revisando que pisos, paredes, área y equipo de trabajo estén limpios.
 7. Verifica menaje del área colectiva:
 - Conforme a las listas de inventario vigentes,
 - Corroborando su cumplimiento con respecto a los lineamientos del Negocio Spa, y
 - Verificando que se encuentre ordenado y en el lugar especificado por el negocio Spa.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Responsabilidad | La manera en que da instrucciones oportunas para aislar o inhabilitar áreas y mobiliario afectados por un desperfecto. |
|--------------------|--|

2. Limpieza

La manera en que porta el uniforme libre de manchas y arrugas, además de mantener las uñas cortas y el cabello recogido durante su jornada de trabajo laboral.

GLOSARIO

1. Área Colectiva:

Son zonas de tratamiento con agua que pueden tener un fin lúdico, de puesta en forma y relax y también de tratamiento, con la característica de que pueden ser utilizadas por muchas personas al mismo tiempo. Generalmente constan de piscinas a distintas temperaturas, con chorros, camas de agua y cuellos de cisne a las que se suman distintas zonas de tratamiento específicas

2. Área de Tratamiento individual:

Son cabinas de tratamiento individual, ya sea con técnicas hidrotermales o terapias secas, que se realizan de forma privada. En algunos casos estas cabinas pueden ser para dos personas, e incluso se pueden realizar dos técnicas dentro de la misma sala.

3. Menaje:

Conjunto de equipo, mobiliario, accesorios y materiales necesarios para brindar los servicios ofrecidos en el Spa.

Referencia 3 de 3
Código E0675

Título
Supervisar la atención al cliente durante su estancia en las instalaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al cliente durante su estancia en el Negocio Spa:

- Dándole la bienvenida al ingresar,
- Acercándose al cliente para resolver sus dudas acerca del Spa,
- Dirigiéndose al cliente por su apellido una vez que se ha confirmado la cita,
- Manteniendo un lenguaje corporal apropiado, utilizando una buena postura, expresión facial relajada,
- Manteniendo una distancia adecuada para ganar confianza y comodidad,
- Proporcionando la información solicitada al momento,
- Dirigiéndose al cliente de forma frecuente en caso de ser necesaria la espera,
- Explicando las normas y la etiqueta durante los tratamientos,
- Haciendo hincapié en los aspectos positivos,

- Respondiendo amablemente a todas las preguntas formuladas,
 - Verificando que ningún cliente está desatendido,
 - Acompañando al cliente a la zona de espera previa al comienzo del tratamiento,
 - Dando las gracias al cliente una vez finalizada cualquier transacción, y
 - Despidiendo amablemente al cliente y dirigiéndose a él por su apellido.
2. Supervisa la etiqueta en la prestación del servicio:
- Revisando que el cliente reciba los servicios tal como se describen en la información de los menús de tratamiento del Negocio Spa por parte del personal,
 - Verificando que los servicios se realicen en un ambiente seguro y limpio,
 - Verificando que el personal respete la privacidad del cliente,
 - Verificando que el personal cumpla las normas internas con protocolo de acogida y de despedida, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa,
 - Verificando que el personal cumpla las normas para la higiene y vestimenta, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa, y
 - Verificando que el personal cumpla con las normas de comportamiento en la cabina de tratamiento, de acuerdo a los lineamientos del Negocio Spa.
3. Supervisa la acogida del cliente por parte del personal:
- Verificando que se ejecute con una sonrisa y saludo de bienvenida,
 - Verificando que se le proporcione al cliente la ropa adecuada de acuerdo al servicio solicitado, y
 - Verificando que se acompañe al cliente a una sala de espera para comenzar la primera fase de relajación y reflexión.
4. Supervisa la forma en que se le proporciona información al cliente por parte del personal:
- Verificando que se le explique al cliente el procedimiento y secuencia del servicio, acorde al servicio solicitado, y
 - Verificando que se resuelvan las preguntas y dudas surgidas al cliente en el momento.
5. Supervisa la atención al cliente durante la espera por parte del personal:
- Verificando que se sirvan zumos, agua mineral e infusiones conforme lo solicite el cliente y de acuerdo al servicio solicitado.
6. Supervisa la prestación del servicio al cliente por parte del personal:
- Verificando que se apegue a los protocolos establecidos por el Negocio Spa para la técnica a aplicar, y
 - Verificando la forma en que se atienden las indicaciones, sugerencias y preguntas del cliente.
7. Supervisa la despedida del cliente por parte del personal:
- Verificando que se ejecute con una sonrisa y agradeciendo la confianza en el establecimiento, y
 - Verificando que se acompañe al cliente hasta la puerta.
8. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente:

- Desarrollando una posición empática,
- Escuchando atentamente y permitiendo al cliente expresar sus emociones negativas,
- Ofreciendo una solución y solicitando al cliente sugerencias al respecto, y
- Preguntando al cliente si está satisfecho con la solución ofrecida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El libro de incidencias entre turnos elaborado:
 - Registra todas las sugerencias y quejas de los clientes que sin originar reclamación formularon los clientes durante su estancia.
2. El menú de tratamientos del Negocio Spa elaborado:
 - Describe detalladamente la naturaleza del servicio a ofrecer,
 - Especifica las técnicas a utilizar para brindar el servicio,
 - Especifica las contraindicaciones y posibles efectos de las técnicas a utilizar para brindar el servicio, y
 - Describe la vestimenta y puntos del cuerpo involucrados en la técnica a utilizar para brindar el servicio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Manejo de situaciones de emergencia descritas en el manual de procedimiento del Negocio Spa.
2. Principios básicos de las técnicas a utilizar para la prestación del servicio, incluidas en el menú de servicios del Negocio Spa.
3. Estándares de espacio interpersonal para la comunicación de las personas.
4. Clasificación de los clientes de acuerdo a frecuencia de visita, tipo y objetivo del masaje que se requiere.
5. Tipología del cliente Spa:
 - Clasificación del cliente de negocios
 - Clasificación del cliente del ocio
 - Clasificación demográfica

NIVEL

Conocimiento

Conocimiento

Conocimiento

Conocimiento

Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. AHV: Iniciativa
La manera en que ofrece alternativas de solución para la gestión de quejas y reclamaciones.

GLOSARIO

1. Etiqueta en la prestación del servicio: Conjunto de normas que debe seguir el cliente en la prestación del servicio del negocio spa. Siempre son reglas sencillas que facilitan el disfrute de las instalaciones y de los tratamientos. Se pretende que los clientes las tomen como algo favorable y no como una restricción. Algunos de los aspectos de la etiqueta refieren los protocolos de acogida y despedida del cliente y la prestación del servicio en general.
2. Tipología del cliente: Denominación técnica para clasificar al cliente de acuerdo a características, atributos y actitudes, como un cliente frecuente u ocasional.