



## Gestión del Negocio Spa

---

**EC0186**

## DESCRIPCIÓN

Una buena gestión del spa es algo más que ganar dinero en la industria del spa y el bienestar: requiere una comprensión de las operaciones del spa, así como de las necesidades de sus clientes y del personal. Los mejores gerentes de spa se centran en algo más que en la gestión del negocio: trabajan para ayudar a los clientes a tener una experiencia excepcional en el spa, al tiempo que aumentan los beneficios.

Por lo que, este Estándar de Competencia sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en el funcionamiento del Negocio Spa. Sus desempeños son 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.



## A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Gerente de spa, coordinador de spa, propietario del spa, gerente comercial.

## ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN

### Comité de gestión por competencias que lo desarrolló:

- Masajes y Servicios Spa
- Expo Masaje S.A de C.V. y la Asociación Latinoamericana de Spa .A.C.
- Asociación Latinoamericana de Spa, A.C.
- Cruz Roja Mexicana I.A.P.
- Escuela Profesional de Masaje, Terapias Psicológicas y Alternativas
- Colegio Mexicano de Terapeutas Profesionales en Masaje y Enfermería Holística, A.C.
- T'hai Escuela Profesional de Masaje
- Revista Dossier
- Fundación Hispanoamericana Mikao Usui, S.C.
- Namikoshi Shiatsu México, A.C.
- Colegio Maharishi de Medicina Védica
- Cumbre Tajin y Centro de las Artes Indígenas
- Universidad Albert Einstein
- Centro de Terapia Cráneo Sacral Upledger México
- Organización Internacional para el Desarrollo Humano, A.C.
- Vuela Libre, S.C.
- Centro Escolar Mariposa Maya, A.C.

**Tiempo de vigencia del certificado de competencia en este EC:** 3 años

**Practica:** Se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo, sin embargo, pudiera realizarse de manera simulada.

**Apojos:** 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.

**Duración total estimada:** 6 horas.

4 horas en campo

2 horas en gabinete

## ELEMENTOS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA:

- **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

## ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DE COMPETENCIA?

Un Certificado de Competencia reconoce el saber, el saber ser y el saber hacer de una persona independientemente de la forma en que haya adquirido esos saberes. Es el reconocimiento a tu desempeño por medio de un documento oficial expedido por el Gobierno Federal en el cual se asegura que realizas tu trabajo con la calidad y excelencia que las personas, empresas y empresarios requieren. La certificación del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) tiene validez nacional e internacional y es reconocida por la SEP y por organizaciones de mucho prestigio en el país.

## ¿POR QUÉ CERTIFICARSE?

A lo largo de tu vida, seguramente has adquirido habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos que te permiten realizar tu trabajo con calidad, probablemente adquiriste estas aptitudes estudiando en una escuela, de manera autodidacta o experiencia en el trabajo lo que te ayudo a formarte. Esas competencias las puedes certificar y así contribuyes a mejorar tu desarrollo personal y profesional; Ayudarte en el futuro a encontrar mayores y mejores oportunidades de empleo y clientes, competir en un mercado laboral exigente, ser más productivo, aumentar tu calidad de vida y sobre todo elevar la competitividad del país






**ICAT | LUX**

**Entidad de Certificación y Evaluación  
Instituto de Capacitación para el Trabajo Lux  
ECE280-16**

 [www.icatlux.com](http://www.icatlux.com)

 [info@icatlux.com](mailto:info@icatlux.com)

 (81)8864 0099 Extensión 132

 +52 1 81 1909 8865

 Venustiano Carranza Sur 614, Centro Mty, cp. 64000, Monterrey, N.L.