



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIOS ESTÉTICOS DE HIGIENE, DEPILACIÓN Y MAQUILLAJE

Código: IMP120_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la *UC0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene*.

1.1 Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Determinar las características anatomo-fisiológicas del cliente y su estilo, utilizando diferentes métodos, protocolos y aparatos de**



diagnóstico estético, en función de sus demandas y necesidades y de los servicios a prestar.

- 1.1 Recibir al cliente respetando las normas internas, aplicando fórmulas de cortesía en el saludo y atendiendo al tratamiento según el protocolo.
 - 1.2 Acomodar al cliente para la identificación de sus necesidades y para el examen de la piel en función de la técnica a aplicar.
 - 1.3 Identificar las necesidades del cliente para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle utilizando técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, e introduciendo, en su caso, esta información en los medios de gestión de la información adecuados.
 - 1.4 Determinar las características, tipo y estado de la piel del cliente mediante observación y palpación siguiendo protocolos establecidos y de acuerdo con sus necesidades.
 - 1.5 Detectar las posibles alteraciones estéticas que presente el estado de la piel utilizando los diferentes aparatos de diagnóstico estético, teniendo en cuenta las indicaciones del fabricante.
 - 1.6 Determinar las alteraciones de la piel que puedan suponer una contraindicación en la realización de los servicios de estética de acuerdo al protocolo establecido, para la elección de la técnica o cosméticos específicos o, en su caso, derivar al cliente a un profesional especialista.
 - 1.7 Efectuar el diagnóstico estético por medio de la observación directa aplicando protocolos establecidos y utilizando aparatos de diagnóstico estético, valorando los resultados obtenidos.
 - 1.8 Registrar los datos en la ficha técnica del cliente, incluyendo los datos obtenidos sobre el estado de la piel, las demandas del cliente y la técnica elegida.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene para protección del cliente aplicables, así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.

2. Preparar los cosméticos requeridos de acuerdo con los servicios de estética a prestar en función de las características cutáneas del cliente, sus demandas y necesidades, efectuando las operaciones físico-químicas básicas requeridas.

- 2.1 Seleccionar los cosméticos para los servicios estéticos que se le van a prestar al cliente en función las características, el tipo y estado de la piel.
- 2.2 Seleccionar los cosméticos para la higiene e hidratación de la piel del cliente teniendo en cuenta el tipo de piel y sus posibles alteraciones, la forma cosmética, principios activos, mecanismos de actuación y efectos.
- 2.3 Seleccionar los cosméticos para la depilación mecánica, decoloración del vello y post-depilación en función de su composición y acción y de las características de la piel y vello del cliente.
- 2.4 Seleccionar los cosméticos decorativos para la realización del maquillaje social en función de su composición, propiedades, indicaciones y características del cliente.
- 2.5 Preparar los cosméticos que van a ser utilizados, aplicando las operaciones físico-químicas básicas que se requieran en la elaboración y revisando la fecha de caducidad y estado del producto.



- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene para protección del cliente aplicables.

3. Preparar las instalaciones, los aparatos, accesorios, útiles y materiales en función de los servicios de estética a prestar y las características cutáneas del cliente.

- 3.1. Seleccionar los aparatos para la realización del servicio de estética demandado por el cliente.
 - 3.2. Comprobar el funcionamiento de los aparatos a utilizar en el servicio de estética, verificando, de acuerdo a procedimientos establecidos, que se encuentran en las condiciones de seguridad y uso requeridas.
 - 3.3. Comprobar las condiciones de higiene, iluminación, ventilación y ambientación de la cabina según protocolo.
 - 3.4. Limpiar las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales según sus características y uso al que estén destinados, aplicando los métodos y equipos requeridos de acuerdo al protocolo.
 - 3.5. Desinfectar las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales antes y después de cada servicio aplicando los métodos físicos y químicos requeridos en función de sus características y uso.
 - 3.6. Esterilizar los aparatos, útiles, accesorios y materiales aplicando los métodos físicos y químicos requeridos de acuerdo a sus características y uso.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene para protección del cliente aplicables.

4. Atender al cliente durante la prestación de los servicios de estética proporcionando, de acuerdo a protocolos, información sobre los mismos, la acomodación y protección requeridas.

- 4.1 Informar al cliente de los servicios que se le van a prestar, del tiempo aproximado del servicio, del proceso y las sensaciones que percibirá durante la aplicación de las distintas técnicas.
 - 4.2 Informar al cliente de los protocolos de desinfección y esterilización empleados y las garantías que proporcionan al servicio estético que se va a realizar.
 - 4.3 Acomodar al cliente teniendo en cuenta su seguridad y el tipo de servicio que se va a efectuar, procurando su bienestar y comodidad en todo momento.
 - 4.4 Proteger al cliente con batas, toallas, cinta o gorro de material plástico y protectores de papel, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias de cada servicio.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene para protección del cliente aplicables, así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.

5. Aplicar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante posibles situaciones de emergencia que se puedan producir durante la aplicación de servicios estéticos.

- 5.1 Preguntar al cliente sobre las condiciones generales de salud que pudieran producir posibles reacciones adversas durante los procesos de estética, siguiendo el protocolo establecido.



- 5.2 Aplicar primeros auxilios en caso de reacciones adversas o accidentes, siguiendo el protocolo del servicio.
 - 5.3 Avisar a los servicios de urgencias y responsable correspondiente, ante casos de emergencia contemplados en los protocolos, para que procedan al traslado del cliente en las condiciones requeridas.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene para protección del cliente aplicables, así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.

6. Valorar la calidad del proceso y el resultado de los servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

- 1.1 Obtener información del cliente sobre su satisfacción y calidad de servicios prestados, mediante las técnicas protocolizadas de observación, entrevista, cuestionario u otras, anotando las posibles incidencias.
- 1.2 Evaluar el grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado a partir de la información obtenida.
- 1.3 Valorar la calidad de los servicios prestados comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos.
- 1.4 Proponer las medidas correctoras oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar la calidad y el grado de satisfacción del cliente en caso necesario.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene.

Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Determinación de las características anatómo-fisiológicas del cliente y su estilo.*

- La piel.
 - Características y tipos de piel.
 - Alteraciones de la piel y sus anexos con repercusión en las técnicas estéticas: Clasificación.
 - Alteraciones en la cantidad del sistema piloso: Clasificación.
 - Alteraciones producidas por el proceso de envejecimiento cutáneo: Clasificación.
 - Reacciones irritativas y alérgicas.
- Técnicas de diagnóstico
 - Aparatos de diagnóstico: preparación, utilización, mantenimiento y conservación.
- Ficha técnica
 - Modelos y características
 - Finalidad y utilización



2. Preparación de cosméticos en función de los diferentes servicios de estética

- Cosméticos de higiene e hidratación facial y corporal.
 - Clasificación y composición
 - Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
 - Criterios de selección de los cosméticos de higiene e hidratación.
- Cosméticos de mantenimiento y protección de la piel.
 - Clasificación y composición.
 - Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
 - Criterios de selección de los cosméticos en función de los tipos de piel.
- Cosméticos utilizados en la aplicación de electroestética.
 - Composición, activos cosméticos, mecanismos de actuación y propiedades,
 - Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- Cosméticos decorativos.
 - Composición y formas cosméticas.
 - Criterios de selección de los cosméticos de maquillaje.
- Cosméticos para depilación y decoloración del vello facial y corporal.
 - Clasificación y composición.
 - Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
 - Criterios de selección de los cosméticos de depilación y decoloración.
- Reacciones adversas producidas por cosméticos.
- Conservación y almacenamiento de los cosméticos.
- Normas aplicables de seguridad e higiene en la manipulación de cosméticos.
- Normas para el tratamiento de residuos relacionados con los productos cosméticos.

3. Preparación de instalaciones, aparatos, accesorios, útiles y materiales para la realización de servicios de estética.

- Instalaciones para servicios estéticos.
 - Cabinas para servicios estéticos: tipos y características.
 - Condiciones ambientales: iluminación, ventilación y otros.
- Aparatos para el diagnóstico estético facial y corporal.
 - Clasificación, descripción y características.
 - Métodos de aplicación.
 - Efectos, indicaciones y precauciones.
- Aparatos y útiles para los cuidados de higiene e hidratación facial y corporal.
 - Criterios de selección y aplicación.
 - Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- Equipos y materiales para la depilación.
 - Tipos, indicaciones, precauciones, contraindicaciones.
 - Criterios de selección y aplicación.
- Útiles y materiales para el maquillaje.
 - Criterios de selección y aplicación.
 - Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- Limpieza, desinfección y esterilización
 - Métodos de limpieza, desinfección y esterilización aplicados a los útiles y materiales empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física.
- Protocolos de actuación en la preparación de aparatos de estética.



4. Atención al cliente durante la realización de los servicios de estética.

- Protocolos de información al cliente en los servicios de higiene, depilación y maquillaje.
- Técnicas de atención al cliente.
- Recepción.
- Preparación y acomodación.
- Estudio de las necesidades estéticas.
- Información al cliente.
- Técnicas de entrevistas.

5. Aplicación de primeros auxilios ante situaciones de emergencia.

- Protocolos de primeros auxilios.
- Actuación ante reacciones adversas o accidentes.
- Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

6. Evaluación de la calidad de procesos y resultados de los servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

- Evaluación y control de la calidad de los servicios estéticos de higiene, hidratación, depilación y maquillaje
- Indicadores que definen la calidad del servicio en un salón de estética.
- Técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Técnicas de comunicación y atención al cliente.
- Normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- Normas de seguridad e higiene para la protección del cliente aplicables.
- Normativa aplicable sobre espacios, instalaciones y aparatos en centros de estética.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Cumplir el plan de trabajo y las orientaciones recibidas desde el o la profesional responsable.
 - 1.2 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según los procedimientos de trabajo establecido.
 - 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas, sin limitarse a esperar.
 - 1.4 Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 1.6 Realizar las tareas en el tiempo estimado.



- 1.7 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo.
- 1.8 Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser capaz de mantener una conversación fluida con el cliente.
- 2.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 2.3 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

3. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:

- 3.1 Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
- 3.2 Cumplir las normas de comportamiento profesional: ser puntual, no comer, no fumar, entre otras.
- 3.3 Distinguir entre ámbito profesional y personal.
- 3.4 Mantener una actitud positiva
- 3.5 Tener inquietud en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo
- 3.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas

1.2 Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1 Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar el diagnóstico estético inicial de la piel y vello en una persona como modelo, para aplicar los servicios posteriores de higiene, depilación y maquillaje, prestando la atención general requerida durante toda su estancia, cumpliendo las condiciones de seguridad e higiene y la normativa de prevención de riesgos laborales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender al cliente durante todo el proceso.
2. Efectuar el diagnóstico estético del tipo y estado de la piel.
3. Valorar el servicio prestado.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos, productos específicos, material y documentación requeridos para el desarrollo de la SPE.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a las contingencias profesionales, generando una incidencia durante el proceso.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Atención general al cliente durante todo el proceso de prestación del servicio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Recibimiento del cliente con amabilidad y cortesía.</i>- <i>Identificación de las necesidades y demandas del cliente.</i>- <i>Acomodación del cliente atendiendo a su comodidad y seguridad.</i>- <i>Aplicación de elementos de protección.</i>- <i>Información inicial al cliente sobre los tipos, características, calidad y seguridad de los servicios y otros.</i>- <i>Información al cliente durante el servicio sobre medios que se emplean, proceso que se desarrolla y fases.</i>- <i>Información final sobre mantenimiento de resultados y autocuidados en domicilio.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Diagnóstico estético del estado y tipo de piel.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Determinación de las características, tipo y estado de la piel.</i>- <i>Identificación de las alteraciones de la piel.</i>- <i>Utilización de aparatos de diagnóstico estético.</i>- <i>Registro de datos en la ficha técnica.</i>- <i>Formulación de diagnóstico estético.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Valoración del servicio prestado y del grado de satisfacción del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Valoración de de calidad del servicio prestado comparando el resultado obtenido con los indicadores de calidad establecidos.</i>- <i>Obtención de información sobre la satisfacción del cliente mediante observación, entrevista, cuestionario u otras.</i>- <i>Evaluación de la satisfacción del cliente a partir de la información obtenida.</i>- <i>Propuesta de medidas correctoras a las desviaciones detectadas en el servicio.</i> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.</i></p>

<i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de elementos y medidas de protección personal por parte del profesional.- Ejecución de actividades adoptando los principios de ergonomía.- Manipulación segura de residuos con eliminación selectiva. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a seguridad e higiene del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de elementos de protección al cliente.- Aplicación de medidas de seguridad e higiene.- Aplicación de primeros auxilios en las circunstancias que lo requieran. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía y lo acomoda atendiendo a su seguridad y bienestar. Informa al cliente sobre los tipos, características, calidad, y seguridad de los servicios aplicando el protocolo establecido de comunicación y de forma clara, precisa y comprensible. El buen nivel de información se mantiene durante todo el servicio, incluyendo información sobre mantenimiento de resultados y autocuidados en domicilio. Identifica correctamente todas las necesidades y demandas del cliente.</i></p>
3	<p><i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía y lo acomoda atendiendo a su seguridad y bienestar. Informa al cliente sobre los tipos, características, calidad y seguridad de los servicios aplicando el protocolo establecido de comunicación y de forma clara, precisa y comprensible. El buen nivel de información se mantiene durante todo el servicio, incluyendo información sobre mantenimiento de resultados y autocuidados en domicilio. Identifica correctamente las necesidades y demandas del cliente, con excepción de alguna secundaria.</i></p>
2	<p><i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía pero lo acomoda sin atender a su seguridad y bienestar. Informa al cliente, con alguna imprecisión, sobre los tipos, características, calidad y seguridad de los servicios aplicando el protocolo establecido de comunicación. Aporta información incompleta sobre mantenimiento de resultados y autocuidados en domicilio. Identifica parte de las necesidades y demandas del cliente.</i></p>
1	<p><i>Recibe al cliente de forma claramente incorrecta. La información que suministra al cliente a lo largo del proceso o servicio es claramente insuficiente, inadecuada o incorrecta. No identifica o detecta necesidades o demandas importantes del cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



Escala B

5	<i>Determina correctamente las características, tipo y estado de la piel del cliente e identifica correctamente las alteraciones de la piel utilizando de manera adecuada los aparatos de diagnóstico. Efectúa un diagnóstico estético correcto valorando los resultados obtenidos. Registra todos los datos obtenidos en la ficha técnica.</i>
4	<i>Determina correctamente las características, tipo y estado de la piel del cliente e identifica correctamente las alteraciones de la piel utilizando de manera adecuada los aparatos de diagnóstico. Efectúa un diagnóstico estético correcto valorando los resultados obtenidos. Registra los datos obtenidos en la ficha técnica, omitiendo alguno poco relevante.</i>
3	<i>Determina las características, tipo y estado de la piel del cliente con algún error menor. Identifica la mayoría de las alteraciones de la piel, aunque no todas, utilizando de manera adecuada los aparatos de diagnóstico. Efectúa un diagnóstico estético sin errores pero incompleto valorando los resultados obtenidos. Registra los datos obtenidos en la ficha técnica, con varias omisiones e imprecisiones.</i>
2	<i>Determina las características, tipo y estado de la piel del cliente con varios errores, alguno importante. Identifica parte de las alteraciones de la piel, cometiendo errores importantes y utilizando los aparatos de diagnóstico con cierta dificultad. Efectúa un diagnóstico estético con numerosos errores. Registra los datos obtenidos en la ficha técnica, con abundantes omisiones e imprecisiones.</i>
1	<i>Determina las características, tipo y estado de la piel del cliente con numerosos errores, imprecisiones y omisiones importantes. No identifica las alteraciones importantes de la piel. No muestra destreza en el uso de los aparatos de diagnóstico. No emite un diagnóstico estético. No lleva a cabo un registro de datos obtenidos en la ficha técnica del cliente.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

4	<i>Valora correctamente la calidad del servicio prestado comparando el resultado obtenido con los indicadores de calidad establecidos. Recoge información completa mediante observación, entrevista, cuestionario u otras y evalúa correctamente la satisfacción del cliente. Propone medidas correctoras adecuadas para todas las desviaciones detectadas en el servicio.</i>
3	<i>Valora correctamente la calidad del servicio prestado comparando el resultado obtenido con los indicadores de calidad establecidos. Recoge información mediante observación, entrevista, cuestionario u otras, con alguna omisión sin trascendencia y evalúa correctamente la satisfacción del cliente. Propone medidas correctoras adecuadas para todas las desviaciones detectadas en el servicio.</i>
2	<i>Valora la calidad del servicio pero sin tener en cuenta todos los indicadores de calidad establecidos. Recoge información mediante observación, entrevista, cuestionario u otras, con omisiones importantes, haciendo una evaluación poco adecuada sobre la satisfacción del cliente. Propone medidas correctoras pero sólo para algunas de las desviaciones detectadas en el servicio.</i>
1	<i>Efectúa una valoración claramente incorrecta del servicio. La información recogida no permite una evaluación adecuada sobre la satisfacción del cliente. No propone medidas correctoras de las desviaciones detectadas en el servicio.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

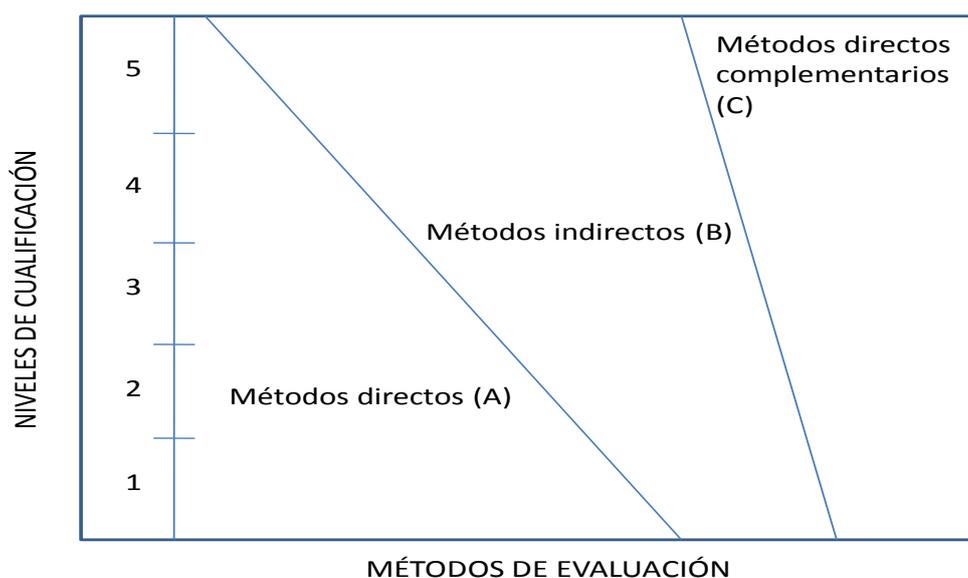
2.1 Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) Métodos directos: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter



complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2 Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la atención al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo



explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para evaluar la respuesta a las contingencias en el desarrollo de la SPE, se puede plantear una situación del tipo de la siguiente: se aplicarán las medidas oportunas en caso de que el cliente presente alguna reacción adversa a los cosméticos, dando la respuesta requerida de primeros auxilios.