



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0347_2: Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: PELUQUERÍA

Código: IMP119_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 UC0347_2: Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos.

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 aplicación de protocolos de trabajos técnicos de peluquería para el cuidado y embellecimiento del cabello y técnicas complementarias de arreglo y rasurado de la barba y el bigote, 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 y el estado del cuero cabelludo y del cabello del cliente, sus demandas y necesidades, efectuando un diagnóstico capilar estético.

- 1.1 Recibir al cliente, aplicando las normas internas de la empresa para la atención al cliente.
 - 1.2 Acomodar al cliente en la zona de trabajo en la posición anatómica requerida para el examen del cabello y cuero cabelludo e identificación de sus necesidades en condiciones de seguridad e higiene.
 - 1.3 Identificar, mediante preguntas, las necesidades del cliente para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle.
 - 1.4 Identificar el tipo, las características, el estado y las alteraciones estéticas del cuero cabelludo y cabello del cliente, empleando los diferentes aparatos de análisis para diagnóstico estético (lupas, microvisores, microcámaras, sebómetros y otros).
 - 1.5 Averiguar, por medio de preguntas de aspectos críticos predefinidos, la existencia de posibles circunstancias personales que predispongan a la aparición de reacciones adversas en los procesos de peluquería al aplicar cosméticos potencialmente irritantes o sensibilizantes.
 - 1.6 Detectar las alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de trabajos de peluquería, derivando al cliente al profesional correspondiente en caso necesario.
 - 1.7 Efectuar el diagnóstico profesional capilar estético, utilizando y valorando los resultados obtenidos tras la aplicación de las técnicas y aparatos de análisis de cuero y cabello.
 - 1.8 Establecer criterios para la selección de cosméticos adecuados a partir del diagnóstico profesional estético realizado.
 - 1.9 Registrar los datos obtenidos en la ficha del cliente especialmente las precauciones y contraindicaciones.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene aplicables para la protección del cliente, así como los protocolos de atención al cliente del servicio.

2. Diseñar los protocolos de trabajo de los diferentes procesos de peluquería y cuidados capilares, adaptándolos a los distintos tipos de clientes.

- 2.1 Elaborar los protocolos normalizados teniendo en cuenta las necesidades, las características y alteraciones estéticas en general del cabello y del cuero cabelludo y el tipo de clientes habituales del salón de peluquería.
- 2.2 Identificar los diferentes procesos de peluquería - higiene, acondicionamiento, corte, cambios de forma temporal o permanente, cambios de color, tratamientos capilares - para su inclusión en los protocolos normalizados de trabajo.
- 2.3 Detallar en los protocolos normalizados de trabajos técnicos y de tratamientos capilares estéticos las fases del procedimiento, las técnicas de aplicación, los medios, aparatos y cosméticos requeridos, la secuenciación de las mismas, la duración aproximada de cada proceso y la periodicidad del trabajo técnico.
- 2.4 Adaptar los protocolos normalizados de trabajo a los requerimientos de los clientes en la aplicación de los diferentes procesos de peluquería.
- 2.5 Seleccionar protocolos de trabajos técnicos y de tratamientos capilares, en función del diagnóstico estético emitido previamente.

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

3. Preparar los útiles, aparatos y cosméticos empleados en los procesos de peluquería.

- 3.1 Seleccionar los cosméticos para los diferentes trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello en función del proceso y de la técnica que se vaya a aplicar, teniendo en cuenta sus principios activos, forma cosmética, mecanismo de acción, indicaciones y contraindicaciones y las preferencias del cliente.
 - 3.2 Seleccionar los útiles, materiales y aparatos para los diferentes trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello en función del proceso y de la técnica que se vaya a aplicar.
 - 3.3 Preparar los productos cosméticos que requieren elaboración efectuando las operaciones físico-químicas requeridas para ello, en condiciones de seguridad e higiene.
 - 3.4 Seleccionar los métodos, productos y aparatos para la desinfección y esterilización de útiles y materiales en función de su utilización y del material en el que estén fabricados.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene aplicables para la protección del cliente, así como las indicaciones de los fabricantes.

4. Informar al cliente de los servicios de peluquería y cuidados capilares estéticos que se le van a prestar, preparándole para la técnica a ejecutar.

- 4.1 Informar al cliente de los servicios que se le van a prestar y del tiempo total aproximado que se invertirá en su realización.
 - 4.2 Acompañar al cliente a los distintos puestos de trabajo que requiera el servicio, informando del proceso y las sensaciones que puede percibir durante el mismo.
 - 4.3 Acomodar al cliente en la posición adecuada para cada uno de los procesos de peluquería que se vayan a desarrollar, procurando en todo momento su bienestar y comodidad.
 - 4.4 Proteger al cliente en cada uno de los servicios con batas, capas, toallas y los cosméticos protectores, cumpliendo las normas de seguridad e higiene.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene aplicables para la protección del cliente, así como los protocolos de atención al cliente del servicio.

5. Aplicar cuidados estéticos en cabello y cuero cabelludo en función del diagnóstico y siguiendo el protocolo establecido, en condiciones de seguridad e higiene.

- 5.1 Efectuar las distintas operaciones de preparación del cabello y cuero cabelludo para recibir el tratamiento estético capilar, tales como masajes, cepillados, aplicaciones de calor y particiones, en función del diagnóstico y del protocolo del tratamiento seleccionado.
- 5.2 Aplicar productos cosméticos para tratamientos o cuidados estéticos capilares en la forma y secuencia establecidas en el protocolo de trabajo, preparando las

dosis individuales, manipulándolos en condiciones de seguridad e higiene y asociando técnicas para favorecer su penetración, en función de la localización y de las características de la alteración y teniendo en cuenta las características del cliente.

- 5.3 Aplicar cuidados estéticos capilares mediante la utilización de aparatos eléctricos, estableciendo los valores de los parámetros de tiempo, intensidad y potencia, seleccionando el tipo y tamaño de los accesorios a emplear y determinando la cantidad de superficie a tratar, en función de las necesidades del cliente.
 - 5.4 Aplicar técnicas manuales y/o con aparatos para favorecer la penetración de los productos cosméticos de cuidados estéticos capilares.
 - 5.5 Aplicar cuidados estéticos capilares mediante la utilización de aparatos emisores de radiaciones, calculando la dosis a suministrar en función de las características y sensibilidad del cliente y siguiendo las indicaciones del fabricante y el protocolo establecido.
 - 5.6 Aplicar técnicas de masaje capilar en función de las condiciones del cuero cabelludo del cliente, del tratamiento que se vaya a realizar y de los efectos que se deseen conseguir.
 - 5.7 Controlar el tratamiento estético capilar mediante la evaluación periódica de sus efectos y la anotación de incidencias en la ficha técnica del cliente.
 - 5.8 Aplicar las medidas de primeros auxilios requeridas en caso de reacciones adversas o accidentes durante la aplicación de técnicas de peluquería avisando a los servicios médicos para que procedan al traslado del cliente en las condiciones adecuadas, en caso necesario.
 - 5.9 Reflejar en la ficha técnica del cliente todos los datos requeridos sobre el tratamiento o cuidado estético capilar que se aplica, sus incidencias y su evolución.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene aplicables para la protección del cliente, así como las indicaciones de los fabricantes.

6. Valorar los resultados obtenidos y el grado de satisfacción del cliente en los procesos, trabajos técnicos y cuidados estéticos en peluquería.

- 6.1 Evaluar el resultado final del proceso técnico tomando como referencia el protocolo normalizado de trabajo de cuidados capilares estéticos.
 - 6.2 Contrastar el resultado final del proceso obtenido con las expectativas del cliente para valorar su grado de satisfacción.
 - 6.3 Aplicar los mecanismos de corrección pertinentes, en caso necesario, atendiendo a las demandas del cliente y/o al criterio profesional.
 - 6.4 Solucionar las quejas o reclamaciones sobre el servicio o sobre la atención recibida, antes de que el cliente abandone el salón, aplicando el protocolo establecido.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales y las normas de seguridad e higiene aplicables para la protección del cliente.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la

UC0347_2: Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Determinación de las características y estado del cuero cabelludo y del cabello empleando los medios de diagnóstico capilar estético*

- El cabello.
 - Estructura, funciones, tipos y propiedades.
 - El ciclo piloso
- El cuero cabelludo, características y propiedades.
- Estudio y análisis del cabello y cuero cabelludo.
 - Métodos de diagnóstico de las alteraciones estéticas del cabello y cuero cabelludo.
 - Técnicas de diagnóstico de las alteraciones estéticas del cabello y cuero cabelludo.
 - Aparatos para diagnóstico estético (lupas, microvisores, microcámaras, sebómetros y otros): tipos, características, funcionamiento y utilización, criterios de selección.
- Alteraciones del cabello y cuero cabelludo.
 - Alteraciones estructurales del cabello.
 - Otras alteraciones frecuentes: seborrea, pitiriasis.
 - Alteraciones en la cantidad. Origen y clasificación.
 - Infecciones más frecuentes del cuero cabelludo.
 - Parasitosis del cuero cabelludo y cabello.
- Fichas técnicas.

2. *Diseño de protocolos de trabajo para los diferentes procesos de peluquería y cuidados capilares.*

- Elaboración de protocolos de trabajos técnicos de peluquería.
 - Elementos que conforman el diseño de protocolos.
 - Secuenciación de los procesos de peluquería.
 - Temporalización de la aplicación de cosméticos, programación de aparatos y duración de las diferentes técnicas en los servicios de peluquería.
 - Periodicidad para la aplicación de cosméticos y realización de las diferentes técnicas en los servicios de peluquería.
 - Medios técnicos y productos necesarios para los servicios de peluquería.
 - Alteraciones estéticas capilares con los correspondientes tratamientos para elaboración de protocolos normalizados de trabajos técnicos.
- Adaptación de los protocolos de trabajos técnicos y cuidados estéticos capilares al cliente.

3. Preparación de los útiles, aparatos y cosméticos empleados en los procesos de peluquería.

- Cosméticos para los distintos tipos de cuidados capilares estéticos.
 - Tipos, características, composición, manipulación y conservación.
 - Formas cosméticas.
 - Mecanismos de actuación, indicaciones y contraindicaciones.
 - Preparación de cosméticos.
- Aparatos, útiles y materiales para los procesos de peluquería.
 - Tipos y características.
 - Criterios de selección
 - Aplicación y conservación.
- Limpieza, desinfección y esterilización de útiles y materiales.
 - Métodos de limpieza, desinfección y esterilización.
 - Productos y aparatos para la desinfección y esterilización de útiles y materiales: tipos, acción, aplicaciones, precauciones.

4. Información y preparación del cliente sobre los servicios de peluquería a prestar.

- Operaciones técnicas y procedimientos:
 - Protocolos de los procesos de peluquería
 - Protocolo de atención al cliente.
 - Protocolos de preparación del cliente

5. Cuidados estéticos en cabello y cuero cabelludo en función del diagnóstico.

- Protocolos de tratamientos capilares.
- Cosméticos y otros productos para tratamientos capilares.
 - Tipos, características y composición.
 - Preparación de cosméticos para tratamiento capilar.
 - Manipulación y conservación.
- Masaje para cuidados capilares estéticos.
 - Pautas: maniobras, ritmo e intensidad
 - Efectos, indicaciones y contraindicaciones.
- Aparatos para tratamientos capilares.
 - Aplicación, secuenciación, indicaciones, contraindicaciones.
- Mobiliario para cuidados capilares estéticos.
 - Tipos y características.
 - Utilización y conservación.
- Útiles para los tratamientos capilares.
 - Tipos y características.
 - Aplicación y manejo.
 - Mantenimiento y conservación.
- Primeros auxilios en los procesos de peluquería.
 - Accidentes y reacciones adversas.
 - Protocolos de actuación.

6. Valoración de los resultados obtenidos y del grado de satisfacción del cliente en los procesos, trabajos técnicos y cuidados estéticos en peluquería.

- Técnicas de valoración de los resultados.
 - Observación, entrevistas y cuestionarios.
 - Desviaciones en la prestación de los servicios.
 - Medidas que permitan corregir las desviaciones producidas.
- Atención de quejas y reclamaciones.

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

- Técnicas de comunicación y atención al cliente en servicios de cuidados capilares estéticos.
- Normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- Normas de seguridad e higiene para la protección del cliente aplicables.

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.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 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.
- 2.6 Conocer las limitaciones en el ejercicio profesional.
- 2.7 Colaborar con los profesionales sanitarios.
- 2.8 Guardar el secreto profesional.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar con honestidad profesional.
- 3.2 Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
- 3.3 Cumplir las normas de comportamiento profesional: ser puntual, no comer, no fumar, entre otras.
- 3.4 Distinguir entre ámbito profesional y personal.
- 3.5 Mantener una actitud positiva.
- 3.6 Tener inquietud en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.7 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Poseer iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.10 Poseer razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
- 3.11 Ser autocrítico. Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.

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 UC0347_2: Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos, 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.

1. Emitir el diagnóstico del estado del cuero cabelludo del cliente.
2. Adaptar el tratamiento capilar requerido al diagnóstico efectuado, en función de las necesidades y características del cliente.

3. Aplicar los cuidados capilares según el protocolo de trabajo.

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>Preparación del cliente para el servicio de cuidados capilares estéticos</i>	- Recepción del cliente aplicando las pautas o protocolos de atención al cliente. - Acomodación del cliente en posición anatómica. - Identificación de las necesidades, gustos y deseos del cliente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Diagnóstico profesional estético del estado del cuero cabelludo y cabello</i>	- Determinación de las características macroscópicas del cuero cabelludo y cabello, mediante observación directa. - Determinación de las características del cuero cabelludo y cabello mediante aparatos magnificadores de imagen. - Identificación de lesiones o alteraciones. - Selección de los cuidados capilares estéticos en función del diagnóstico. - Registro de datos del diagnóstico profesional en la ficha técnica del cliente. - Información al cliente sobre las operaciones que se van a efectuar y las posibles reacciones o sensaciones que pueden percibir.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Preparación de aparatos, útiles y cosméticos de acuerdo al diagnóstico efectuado.</i>	- Selección de cosméticos de acuerdo a las características del cliente y al diagnóstico profesional. - Selección de útiles y aparatos en función del trabajo a ejecutar. - Manipulación y preparación de los cosméticos. - Preparación, de los materiales, útiles y aparatos aplicando los procedimientos de limpieza, desinfección o esterilización requeridos. - Cumplimiento de las condiciones de conservación e indicaciones del etiquetado de los productos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Ejecución de la técnica de cuidados capilares requerida.</i>	- Adaptación del protocolo de actuación en función del diagnóstico estético capilar del cliente. - Adecuación de las técnicas según el protocolo establecido y diagnóstico efectuado. - Aplicación de los cosméticos específicos según el protocolo de actuación adaptado al cliente. - Empleo de los aparatos precisos según el diagnóstico efectuado, aplicando los valores de los parámetros y dosis requeridos en el tratamiento estético capilar según el protocolo establecido. - Aplicación de las maniobras de masaje precisas en el tratamiento estético capilar. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Valoración de los resultados y del grado de satisfacción del cliente.</i>	- Aplicación de alguno de los instrumentos para valorar el grado de satisfacción del cliente (cuestionario, entrevista u otros). - Valoración de los resultados obtenidos con relación a las previsiones. - Corrección de las desviaciones detectadas, en su caso. - Solución ante las quejas o reclamaciones que haga llegar el cliente. - Información al cliente de la secuenciación del tratamiento y su mantenimiento. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i>

<i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	- 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. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento de la normativa referida a seguridad e higiene del cliente o usuario.</i>	- Acomodación y aplicación de elementos de protección al cliente. - Aplicación de primeros auxilios en las circunstancias que lo requieren. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

Escala A

5	<i>Emplea las pautas o protocolo de recepción y atención al cliente. Acomoda al cliente teniendo en cuenta su comodidad y sus características, adaptando los elementos del mobiliario a sus condiciones. Identifica las demandas y necesidades del mismo y le informa con todo detalle de la técnica que se va a ejecutar.</i>
4	<i>Emplea las pautas o protocolo de recepción y atención al cliente con algún error menor o descuido sin trascendencia. Acomoda al cliente teniendo en cuenta su comodidad y sus características, adaptando los elementos del mobiliario a sus condiciones. Identifica las demandas y necesidades del mismo y le informa con todo detalle de la técnica que se va a ejecutar.</i>
3	<i>Emplea las pautas o protocolo de recepción y atención al cliente con varios errores menores. Acomoda al cliente teniendo en cuenta su comodidad y características, adaptando la mayoría de los elementos del mobiliario, aunque no todos los requeridos. Identifica las demandas y necesidades del mismo y le informa con alguna imprecisión de la técnica que se va a ejecutar.</i>
2	<i>Descuida algunas pautas de recepción y atención al cliente. Acomoda al cliente teniendo en cuenta su comodidad pero considerando sólo parte de sus características, adaptando sólo una pequeña parte de los elementos del mobiliario. Identifica las demandas y necesidades del mismo. Informa al cliente de la técnica que se va a ejecutar olvidando varios datos importantes.</i>
1	<i>La recepción y atención al cliente son claramente incorrectas. No sigue el protocolo establecido para la preparación y acomodación del cliente. No adapta los elementos del mobiliario a las condiciones del cliente. Identifica con poca atención las demandas y necesidades del mismo. La información que da al cliente es claramente inadecuada.</i>

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

Escala B

5	<i>Comprueba la zona capilar empleando las técnicas y aparatos requeridos que le permiten efectuar un diagnóstico preciso siguiendo el procedimiento establecido. Identifica todas las alteraciones, registrando todos los datos en la ficha técnica con las aclaraciones oportunas. Selecciona y adapta el tratamiento adecuado en función del diagnóstico. Informa al cliente de los cuidados capilares que va a aplicar.</i>
4	<i>Comprueba la zona capilar, empleando las técnicas y aparatos requeridos que le permiten efectuar un diagnóstico preciso siguiendo el procedimiento establecido. Identifica todas las alteraciones, registrando todos los datos en la ficha técnica con las aclaraciones oportunas. Selecciona y adapta el tratamiento adecuado en función del diagnóstico. Informa al cliente de los cuidados capilares que va a aplicar, sin mencionar alguno de poca importancia.</i>
3	<i>Comprueba la zona capilar, empleando algunas pero no todas las técnicas y aparatos requeridos que le permiten efectuar un diagnóstico. Identifica la mayor parte de las alteraciones, registrando los datos en la ficha técnica faltando algunas aclaraciones. Selecciona el tratamiento adecuado en función del diagnóstico, pero sin efectuar las adaptaciones precisas. Informa al cliente de los cuidados capilares que va a aplicar, pero de forma incompleta e imprecisa.</i>
2	<i>Comprueba la zona capilar, empleando algunas pero no todas las técnicas y ningún aparato de los requeridos para efectuar un diagnóstico preciso. Identifica sólo algunas de las alteraciones, registrando los datos en la ficha técnica con numerosas ausencias. Selecciona el tratamiento adecuado en función del diagnóstico. No informa al cliente de los cuidados capilares que va a aplicar.</i>
1	<i>La comprobación de la zona capilar es demasiado incompleta para llegar a un diagnóstico preciso y acertado. No identifica alteraciones importantes. Se olvida de registrar los datos en la ficha técnica. Selecciona el tratamiento erróneamente según el diagnóstico. No informa al cliente de los cuidados capilares que va a aplicar.</i>

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

Escala C

5	<i>Selecciona, manipula y prepara los cosméticos correctamente, cumpliendo las normas establecidas, teniendo en cuenta las características del cliente y el diagnóstico profesional. Selecciona y prepara los aparatos y útiles requeridos para la aplicación del tratamiento capilar. Cumple las condiciones de conservación de los cosméticos y las indicaciones de los fabricantes de los productos.</i>
4	Selecciona, manipula y prepara los cosméticos correctamente, cumpliendo las normas establecidas, teniendo en cuenta las características del cliente y el diagnóstico profesional. Selecciona y prepara, con algún error u olvido menor, los aparatos y útiles requeridos para la aplicación del tratamiento capilar. Cumple las condiciones de conservación de los cosméticos y las indicaciones de los fabricantes de los productos.
3	<i>Selecciona, manipula y prepara los cosméticos cumpliendo las normas establecidas, pero descuidando en algún caso las características del cliente o la relación con el diagnóstico. Selecciona y prepara los aparatos y útiles para la aplicación del tratamiento capilar, pero con varios errores y ausencias. Cumple las condiciones de conservación de los cosméticos y las indicaciones de los fabricantes de los productos.</i>
2	<i>Selecciona, manipula y prepara los cosméticos, no teniendo en cuenta las características del cliente ni el diagnóstico. No selecciona ni prepara correctamente los aparatos ni algunos útiles para la aplicación del tratamiento capilar. Cumple las condiciones de conservación de los cosméticos. No sigue las indicaciones de los fabricantes de los productos.</i>
1	<i>Selecciona, manipula y prepara los cosméticos de forma claramente incorrecta, sin cumplir las normas establecidas. No selecciona ni prepara los aparatos y útiles teniendo en cuenta las características del cliente y el diagnóstico. No cumple las condiciones de conservación de los cosméticos y no sigue las indicaciones de los fabricantes de los productos.</i>

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

Escala D

5	<i>Aplica al cliente alguno de los instrumentos que permiten detectar el grado de satisfacción con los resultados obtenidos. Determina con acierto todas las medidas correctoras a aplicar a partir de la valoración de resultados. Soluciona los problemas o quejas correctamente, si los hubiera. Informa al cliente de la secuenciación del tratamiento posterior y mantenimiento, así como de los resultados pretendidos, dándole las indicaciones y aclaraciones requeridas.</i>
4	<i>Aplica al cliente alguno de los instrumentos que permiten detectar el grado de satisfacción con los resultados obtenidos. Determina con acierto todas las medidas correctoras a aplicar a partir de la valoración de resultados. Soluciona las quejas o reclamaciones correctamente, si los hubiera. Informa al cliente de la secuenciación del tratamiento posterior y mantenimiento, así como de los resultados pretendidos, dándole las indicaciones y aclaraciones requeridas, olvidando algún detalle de poca importancia.</i>
3	<i>Aplica al cliente alguno de los instrumentos que permiten detectar el grado de satisfacción con los resultados obtenidos, con algunos errores. Determina con acierto todas las medidas correctoras a aplicar a partir de la valoración de resultados. Soluciona los problemas o quejas correctamente, si los hubiera. Informa de la secuenciación del tratamiento, mantenimiento posterior y los resultados pretendidos, dándole las indicaciones requeridas olvidando datos importantes.</i>
2	<i>Aplica al cliente alguno de los instrumentos que permiten detectar el grado de satisfacción con los resultados obtenidos, con abundantes errores. Determina con algunos errores las medidas correctoras a aplicar a partir de la valoración de resultados. Soluciona los problemas o quejas correctamente, si los hubiera. Informa de la secuenciación del tratamiento, mantenimiento posterior y los resultados pretendidos, dándole las indicaciones requeridas, pero algunas de ellas erróneas.</i>
1	<i>Aplica al cliente alguno de los instrumentos que permiten detectar el grado de satisfacción con los resultados obtenido, pero de forma claramente incorrecta. Determina con errores importantes, las medidas correctoras a aplicar a partir de la valoración de resultados. Soluciona los problemas o quejas incorrectamente cuando se presentan. No informa de la secuenciación del tratamiento, mantenimiento posterior y resultados pretendidos.</i>

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

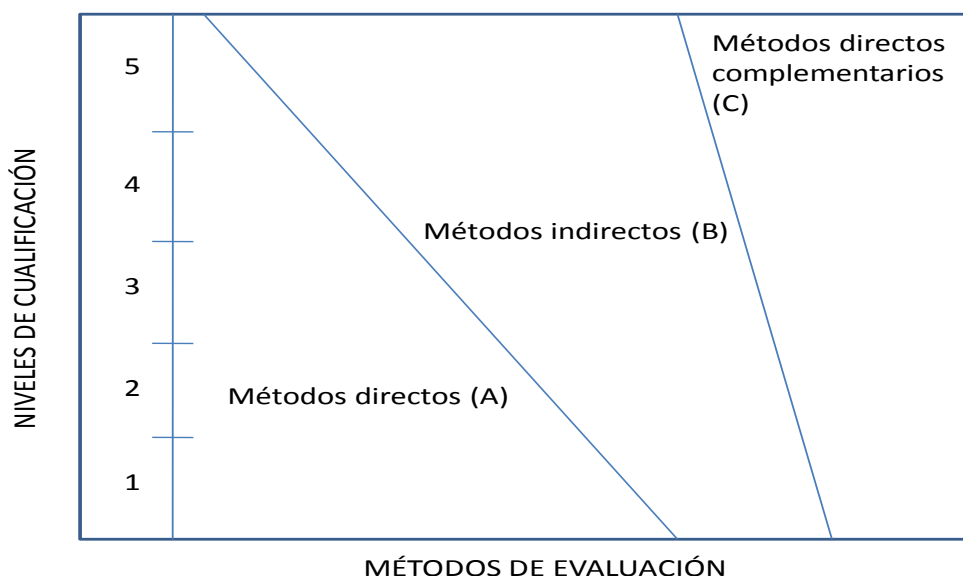
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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:

- a) **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 realización de análisis capilares, 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. Esta 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.