



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0063_3: Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines
estéticos”**



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0063_3: Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines 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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en la realización de masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



1. Determinar la técnica de masaje estético manual y/o mecánico, seleccionando las maniobras y los parámetros de aplicación, en función del diagnóstico y protocolo del tratamiento estético establecido, para adaptarlo a las demandas y características del cliente.

- 1.1 Las características de la zona a tratar se evalúan, para atender a las necesidades y demandas del cliente, registrando en la ficha técnica los datos obtenidos y comprobando que no existen contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación del masaje.
- 1.2 La técnica de masaje se selecciona en base al diagnóstico estético, evaluando la morfología de la zona anatómica a tratar, el tipo de alteración estética que presenta, el estado del cliente y los cosméticos a utilizar, entre otros, para aplicar un masaje general, local o parcial adaptado a las características del cliente.
- 1.3 Los parámetros de las maniobras del masaje: tiempo, dirección, intensidad y ritmo se adecuan a la técnica de masaje estético seleccionado, para personalizar en el protocolo de trabajo, según la morfología anatómica, la sensibilidad de la zona y el estado de los tejidos, entre otros.
- 1.4 Las alteraciones patológicas y no estéticas que pudieran detectarse se registran, elaborando un informe de derivación, para remitir al cliente a tratamiento médico o a otros profesionales.

2. Preparar las instalaciones, útiles y equipos para la práctica de masajes estéticos manuales y/o mecánicos, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

- 2.1 La cabina de masaje se prepara efectuando su limpieza y ventilación, seleccionando la temperatura, iluminación y sonido, en función de la técnica que se vaya a realizar.
- 2.2 Los medios de trabajo: lencería, mobiliario y accesorios se preparan, para realizar su limpieza, desinfección y esterilización, según sus características y materiales.
- 2.3 Los cosméticos se seleccionan en función del diagnóstico estético, dosificándolos para su uso en recipientes individuales y manipulándolos en condiciones de seguridad e higiene.
- 2.4 La cabina y los medios utilizados, una vez finalizado el tratamiento, se limpian, desinfectan y esterilizan en función de su composición y utilización, ordenándolos para un nuevo uso.
- 2.5 Los materiales y productos de desecho se colocan en contenedores específicos para su posterior eliminación, respetando la normativa aplicable y el medio ambiente.

3. Informar al cliente de la técnica de masaje estético manual y/o mecánico que va a recibir, asesorándole sobre los aspectos relacionados para la optimización de los resultados, aplicando las



normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos de carácter personal del cliente.

- 3.1 La técnica y maniobras de masaje seleccionadas se comunican al cliente, indicando los efectos y resultados que se esperan obtener, recomendando unas pautas de mantenimiento para la mejora de los resultados.
- 3.2 La zona, duración, frecuencia y número de sesiones, para la aplicación del masaje estético manual y/o mecánico se comunican al cliente, para relacionarlas con sus características y necesidades, siguiendo el protocolo establecido.
- 3.3 La práctica de hábitos de vida saludable, alimentación y ejercicio físico, entre otras, se comunican al cliente, asesorándole para optimizar el resultado del tratamiento estético.
- 3.4 Los cosméticos que favorezcan los efectos del masaje se recomiendan al cliente, asesorándole sobre su dosificación y modo de aplicación.

4. Realizar el masaje estético manual facial y corporal aplicando las técnicas y maniobras seleccionadas, para establecer el protocolo de trabajo, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

- 4.1 La preparación para iniciar la aplicación del masaje estético manual facial y corporal se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- 4.2 El cliente se acomoda en posición anatómica sobre la camilla o sillón, en función de la zona a tratar y de la técnica seleccionada, utilizando los medios de protección y en condiciones de higiene postural.
- 4.3 El estado y el tono cutáneo y muscular de la zona a tratar se valora, detectando y delimitando la alteración estética y colaborando, en su caso, con un facultativo u otro profesional para concretar las pautas de realización del masaje estético.
- 4.4 Los productos cosméticos para facilitar las maniobras de masaje, se aplican en función de las características del cliente, del procedimiento de trabajo y del criterio profesional.
- 4.5 Las técnicas de relajación, respiratorias y de estiramientos complementarios al masaje se realizan posicionándose junto al cliente, para guiarle en la realización de las mismas, siguiendo el protocolo establecido.
- 4.6 Las maniobras de masaje facial, craneal o corporal, se aplican con los cosméticos y parámetros indicados para adaptarlas a las características de cada zona.
- 4.7 Las maniobras de la técnica de masaje seleccionada: circulatorio, relajante, modelador, reafirmante, para mejorar la penetración de productos, entre otros, se realizan con la presión y ritmo indicados, siguiendo el orden, dirección y tiempos establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo a la respuesta del cliente y previniendo posibles molestias.



- 4.8 Las incidencias que se produzcan durante la sesión, así como las observaciones que se realicen por cualquiera de los intervinientes en la misma, se registran en la ficha técnica.

5. Realizar el masaje estético facial y corporal mediante procedimientos mecánicos, para el tratamiento de las alteraciones y/o necesidades del cliente, siguiendo el protocolo normalizado y las instrucciones dadas por el fabricante de equipo, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

- 5.1 La preparación para aplicar el masaje estético facial y/o corporal se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, para cumplir las condiciones higiénico-sanitarias y de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.
- 5.2 El cliente se acomoda en posición anatómica sobre la camilla o sillón, en función de la zona a tratar y de las necesidades del equipo de masaje mecánico a utilizar, aplicando los medios de protección y en condiciones de higiene postural.
- 5.3 Los equipos y accesorios para la aplicación de masaje mecánico se comprueban, garantizando que están en condiciones de uso, siguiendo los protocolos de seguridad e higiene.
- 5.4 El estado y el tono cutáneo y muscular de la zona a tratar se evalúan, detectando si existen contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación de los diferentes sistemas de masaje mecánico.
- 5.5 Los parámetros de intensidad, ritmo, dirección, presión, descompresión, frecuencia y tiempo, entre otros, para la aplicación de los diferentes equipos de masaje mecánico, se programan en función del protocolo de tratamiento, de la sensibilidad del cliente, de los efectos que se deseen conseguir, siguiendo las especificaciones del fabricante y teniendo en cuenta la respuesta del cliente, para prevenir posibles molestias.
- 5.6 Los sistemas de masaje mecánico se aplican siguiendo el protocolo establecido, los requerimientos de cada técnica: vibración, presoterapia, de vacío presión, entre otros, y las indicaciones del fabricante, para garantizar las condiciones de higiene y seguridad.
- 5.7 Las incidencias que se produzcan durante la sesión, así como las observaciones de cualquiera de los intervinientes en la misma, se registran en la ficha técnica, para su consulta en posteriores sesiones, siguiendo el procedimiento establecido en la empresa.

6. Valorar la calidad global del servicio prestado de masaje manual y/o mecánico con fines estéticos, aplicando las normas de control de calidad para optimizar el servicio y los protocolos de comunicación, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, equipos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones, y garantizando la satisfacción del cliente.



- 6.1 Las normas de control de calidad se incorporan a los protocolos normalizados de tratamiento, para mejorar el servicio, cumpliendo la normativa sobre instalaciones, medios técnicos y productos.
- 6.2 El grado de satisfacción del cliente se evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, aplicando los protocolos de comunicación y atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.
- 6.3 La calidad de los servicios prestados se valora, comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos por la empresa, para la mejora del servicio y la atención al cliente.
- 6.4 Las medidas correctoras que permitan corregir las desviaciones, se proponen para optimizar los servicios prestados, mejorando su calidad y el grado de satisfacción del cliente.

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 los elementos de la competencia del **ECP0063_3: Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Descripción de la anatomía, fisiología y patología humana, relacionada con el masaje estético manual y/o mecánico.

- Conceptos anatómo-fisiológicos relacionados con la práctica del masaje de los sistemas: locomotor, circulatorio, respiratorio, nervioso y endocrino.
- El masaje estético.
- Efectos del masaje sobre los diversos órganos, aparatos y sistemas: inmediatos, retardados, locales y generales.
- Precauciones, indicaciones y contraindicaciones del masaje.
- Métodos de exploración estética previa al masaje.
- Ficha técnica características físicas y psicológicas historial, documentación, datos médicos, y hábitos de vida.
- Diseño de protocolos estéticos personalizados basados en la aplicación del masaje.
- Parámetros que definen la calidad de un servicio de masaje estético.
- Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción de la clientela.
- Técnicas para detectar la desviación en la prestación de los servicios de masaje.
- Técnicas para la resolución de quejas.

2. Los medios personales y técnicos en la realización del masaje estético manual y/o mecánico.

- Cabina condiciones ambientales, temperatura, iluminación, mobiliario y equipo.
- Cosméticos para la aplicación del masaje: formas cosméticas y criterios de selección.



- Medidas de higiene y desinfección relacionadas con la práctica del masaje: cosméticos, camilla o sillón de masaje y lencería.
- Imagen profesional (cuidado y preparación de las manos, ergonomía, entre otros)
- Estiramientos y ejercicios de manos.
- Higiene postural del profesional para la realización del masaje.
- Técnicas de habilidades sociales específicas.
- Atención al cliente, acomodación y comunicación.
- Posiciones del cliente para la realización del masaje: decúbito: supino, prono y lateral.
- Higiene y hábitos saludables.

3. Diagnóstico y protocolos estéticos de masaje manual y mecánico con fines estéticos.

- Análisis de demandas y necesidades del cliente.
- Técnicas para detectar las demandas, necesidades y expectativas del cliente.
- Técnicas de comunicación.
- Diagnóstico estético. Métodos de exploración.
- Comunicación con otros profesionales.
- Diseño de documentación técnica: ficha técnica del cliente, historial estético, informe de derivación, consentimiento informado, entre otros.
- Diseño y elaboración de protocolos personalizados de masaje.

4. Maniobras, técnicas y tipos de masaje estético manual.

- Maniobras del masaje: a floraciones, frotaciones, fricciones, presiones, amasamientos, pellizqueos, percusiones, vibraciones, entre otras.
- Parámetros de las maniobras de masaje estético: dirección, intensidad de la presión, ritmo, tiempo.
- Criterios para su selección. Precauciones y contraindicaciones.
- Masaje zonal facial y corporal: maniobras específicas.
- Tipos de masaje facial y corporal: circulatorio, reafirmante, relajante, modelador, pre y post operatorio, entre otros.
- Técnicas respiratorias: fundamento y aplicación. Estiramientos.

5. Equipos para la aplicación de masajes estéticos con efecto mecánico.

- El masaje de efecto mecánico: características, efectos e indicaciones.
- Equipos de vibración, descripción.
- Equipos de presión: presoterapia, vacumterapia y dermoaspiración, entre otros, descripción.
- Técnicas de aplicación de los diferentes equipos.
- Efectos fisiológicos. Precauciones, indicaciones y contraindicaciones relativas y absolutas. Mantenimiento y conservación.



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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP0063_3: Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines 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.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Tomar datos para elaborar el diagnóstico.
2. Elaborar el protocolo de trabajo indicando el tipo de masaje estético y maniobras a aplicar.
3. Efectuar técnicas de relajación.
4. Aplicar el masaje estético manual corporal.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. Tiempo recomendado de duración total de la SPE: 1.30h. Distribuido de la siguiente manera:
 - Toma de datos para elaborar el diagnóstico: 15 minutos.
 - Elaborar protocolo de trabajo indicando el tipo de masaje estético y maniobras a aplicar: 10'.
 - Realizar técnicas de relajación: 15'.
 - Realizar el masaje estético manual corporal: 50'.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Adecuación en la preparación de las instalaciones y los recursos requeridos para la práctica del masaje.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la limpieza, ventilación, temperatura e iluminación de la cabina de masaje.- Aplicación de las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas.- Selección de los cosméticos, dosis y preparación.- Comprobación del estado de limpieza de la cabina y los medios utilizados.- Aplicación de medidas de higiene.- Colocación de los contenedores específicos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en la determinación del diagnóstico estético.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de las características, demandas y necesidades del cliente, los datos personales, tratamientos anteriores, hábitos cosméticos y las pautas de vida relevantes.- Aplicación al cliente de las técnicas de observación, tacto, palpación, equipos de análisis y diagnóstico estético.- Identificación de los posibles indicios de patología, intolerancias o contraindicaciones para la aplicación de las técnicas manuales de masaje.- Ejecución del diagnóstico estético.- Cumplimentación de la ficha técnica. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la elaboración del protocolo de trabajo personalizado de la técnica masaje adaptado a las características, necesidades y demandas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Descripción de los métodos de aplicación de las técnicas manuales de masaje estético: de activación circulatoria, descongestivo, tonificante, relajante, entre otros.- Descripción de las maniobras: superficiales, profundas, enérgicas, suaves, lentas, entre otras.- Descripción de los parámetros de aplicación: presión y ritmo, orden, dirección y tiempo.- Descripción de las especificaciones sobre la aplicación de los cosméticos.- Determinación de los medios técnicos, materiales, número de sesiones y secuenciación de las mismas, duración de cada sesión y periodicidad.



	<p>- Elaboración de los documentos-informes del tratamiento estético.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Eficacia en la información al cliente de la propuesta del tratamiento.</i></p>	<p>- Comunicación al cliente de la selección del tipo de masaje. - Información al cliente sobre la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético. - Información al cliente sobre la práctica de hábitos de vida saludable. - Propuesta de la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en la aplicación de las técnicas de relajación preparatorias y el masaje estético manual corporal.</i></p>	<p>- Vigilancia de la imagen profesional en relación con la higiene y la postura ergonómica. - Acomodación del cliente en la camilla. - Aplicación de la técnica de relajación respiratoria y estiramientos complementarios al masaje. - Ejecución las maniobras de masaje corporal. - Ajuste de los parámetros de presión y ritmo de las maniobras. - Ejecución de las maniobras de masaje. - Registro de las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene del cliente en la aplicación del masaje estético corporal.</i></p>	<p>- Acomodación y aplicación de elementos de protección al cliente. - Aplicación de primeros auxilios en las circunstancias que lo requieren.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, medioambientales en la aplicación del masaje estético corporal.</i></p>	<p>- 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> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Cumplimiento de las normas de control de calidad de los servicios de la aplicación del masaje estético corporal.

- Aplicación de los protocolos de comunicación.
- Incorporación de normas de control de calidad a los protocolos.
- Evaluación del servicio.
- Supervisión de la calidad del servicio.
- Propuesta, en caso necesario, de las medidas correctoras.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.

Escala A

5	<p><i>Comprueba la limpieza, ventilación, temperatura e iluminación de la cabina de masaje; cumple con las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas en el uso de los utensilios de trabajo, lencería, mobiliario, accesorios y otros; selecciona los cosméticos, dosis y preparación para su uso, en función del diagnóstico estético, en recipientes individuales y los manipula en condiciones de higiene; comprueba el estado de limpieza de la cabina y que los medios, que por su uso y composición son reciclables y han sido desinsectados o esterilizados; coloca los contenedores específicos para la posterior eliminación de los materiales y productos de desecho.</i></p>
4	<p><i>Comprueba la limpieza, ventilación, temperatura pero no la iluminación de la cabina de masaje; cumple con las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas en el uso de los utensilios de trabajo, lencería, mobiliario, accesorios y otros; selecciona los cosméticos, dosis y preparación para su uso, en función del diagnóstico estético, no poniéndolos en recipientes individuales y los manipula en condiciones de higiene; comprueba el estado de limpieza de la cabina y que los medios, que por su uso y composición son reciclables y han sido desinsectados o esterilizados; coloca los contenedores específicos para la posterior eliminación de los materiales y productos de desecho.</i></p>
3	<p><i>No comprueba la limpieza, ventilación, temperatura ni iluminación de la cabina de masaje; cumple con las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas en el uso de los utensilios de trabajo, lencería, mobiliario, accesorios y otros; selecciona los cosméticos, dosis y preparación para su uso, en función del diagnóstico estético, en recipientes individuales y los manipula en condiciones de higiene; no comprueba el estado de limpieza de la cabina y que los medios, que por su uso y composición son reciclables y han sido desinsectados o esterilizados; no coloca los contenedores específicos para la posterior eliminación de los materiales y productos de desecho.</i></p>
2	<p><i>No comprueba la limpieza, ventilación, temperatura e iluminación de la cabina de masaje; no cumple con las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas en el uso de los utensilios de trabajo, lencería, mobiliario, accesorios y otros; selecciona los cosméticos, dosis y preparación para su uso, en función del diagnóstico estético, en recipientes individuales y los manipula en condiciones de higiene; no comprueba el estado de limpieza de la cabina pero si lo hace de los medios, que por su uso y composición son reciclables y han sido desinsectados o esterilizados; no coloca los contenedores específicos para la posterior eliminación de los materiales y productos de desecho.</i></p>



1	<i>No comprueba la limpieza, ventilación, temperatura e iluminación de la cabina de masaje; no cumple con las normas higiénico-sanitarias y ergonómicas en el uso de los utensilios de trabajo, lencería, mobiliario, accesorios y otros; no selecciona los cosméticos, dosis y preparación para su uso, en función del diagnóstico estético, los prepara en recipientes individuales y no los manipula en condiciones de higiene; no comprueba el estado de limpieza de la cabina pero si lo hace de los medios, que por su uso y composición son reciclables y han sido desinsectados o esterilizados; no coloca los contenedores específicos para la posterior eliminación de los materiales y productos de desecho.</i>
---	---

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

Escala B

5	<i>Comunica al cliente la elección del tipo de masaje, sus maniobras, efectos y obtención de resultados; informa al cliente de la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético, de acuerdo con sus características y necesidades, siguiendo el protocolo establecido; le informa sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, para una optimización en el resultado del tratamiento estético y propone la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal con indicaciones del tipo, dosis y modo de aplicación, buscando el incremento de los efectos del masaje.</i>
4	<i>Comunica al cliente la elección del tipo de masaje, sus maniobras y efectos pero no de la obtención de resultados; informa al cliente de la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético, de acuerdo con sus características y necesidades, siguiendo el protocolo establecido; le informa sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, pero no indica que son para una optimización en el resultado del tratamiento estético y propone la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal con indicaciones del tipo, dosis y modo de aplicación, buscando el incremento de los efectos del masaje.</i>
3	<i>Comunica al cliente la elección del tipo de masaje, sus maniobras y efectos pero no de la obtención de resultados; informa al cliente de la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético, de acuerdo con sus características y necesidades, no siguiendo el protocolo establecido; le informa sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, pero no indica que son para una optimización en el resultado del tratamiento estético y propone la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal con indicaciones del tipo, dosis y modo de aplicación, buscando el incremento de los efectos del masaje.</i>
2	<i>No comunica al cliente la elección del tipo de masaje, sus maniobras y efectos pero no de la obtención de resultados; informa al cliente de la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético, de acuerdo con sus características y necesidades y no sigue el protocolo establecido; no le informa sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, pero no indica que son para una optimización en el resultado del tratamiento estético y propone la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal con indicaciones del tipo, dosis y modo de aplicación, buscando el incremento de los efectos del masaje.</i>



1	<p><i>No comunica al cliente la elección del tipo de masaje, sus maniobras y efectos pero no de la obtención de resultados; no informa al cliente de la zona y frecuencia de aplicación del masaje manual estético, de acuerdo con sus características y necesidades y no sigue el protocolo establecido; no le informa sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, pero no indica que son para una optimización en el resultado del tratamiento estético y no propone la aplicación de cosméticos post-tratamiento de uso personal con indicaciones del tipo, dosis y modo de aplicación, buscando el incremento de los efectos del masaje.</i></p>
---	--

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

Escala C

5	<p><i>Cuida la imagen profesional en relación con la higiene y las posturas ergonómicas; acomoda al cliente en la camilla; dirige al cliente en las técnicas respiratorias de relajación, y colabora en los estiramientos complementarios al masaje; ejecuta las maniobras de masaje corporal y aplica los cosméticos de tratamiento, en función de la técnica y sus efectos; ajusta los parámetros de presión y ritmo de las maniobras del masaje elegido, tono cutáneo y muscular del cliente (circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, entre otros), buscando una mejora en la penetración de los productos y siguiendo el orden, dirección y tiempo establecido en el protocolo de trabajo; registra en la ficha técnica de la sesión, en el apartado de incidencias y observaciones, las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</i></p>
4	<p><i>Cuida la imagen profesional en relación con la higiene y las posturas ergonómicas; acomoda al cliente en la camilla; dirige al cliente en las técnicas respiratorias de relajación, olvidando los estiramientos complementarios al masaje; ejecuta las maniobras de masaje corporal y aplica los cosméticos de tratamiento, en función de la técnica y sus efectos; ajusta los parámetros de presión y ritmo de las maniobras del masaje elegido, tono cutáneo y muscular del cliente (circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, entre otros), buscando una mejora en la penetración de los productos y siguiendo el orden, dirección y tiempo establecido en el protocolo de trabajo; registra en la ficha técnica de la sesión, las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</i></p>
3	<p><i>No cuida la imagen profesional en relación con la higiene y las posturas ergonómicas; acomoda al cliente en la camilla; dirige al cliente en las técnicas respiratorias de relajación, olvidando los estiramientos complementarios al masaje; ejecuta las maniobras de masaje corporal y aplica los cosméticos de tratamiento, en función de la técnica y sus efectos; no ajusta los parámetros de presión y ritmo de las maniobras del masaje elegido, tono cutáneo y muscular del cliente (circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, entre otros), buscando una mejora en la penetración de los productos y siguiendo el orden, dirección y tiempo establecido en el protocolo de trabajo; registra en la ficha técnica de la sesión, las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</i></p>



2	<p><i>No cuida la imagen profesional en relación con la higiene y las posturas ergonómicas; acomoda al cliente en la camilla; dirige al cliente en las técnicas respiratorias de relajación, olvidando los estiramientos complementarios al masaje; ejecuta las maniobras de masaje corporal y aplica los cosméticos de tratamiento, en función de la técnica y sus efectos; no ajusta los parámetros de presión y ritmo de las maniobras del masaje elegido, tono cutáneo y muscular del cliente (circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, entre otros), buscando una mejora en la penetración de los productos, no sigue el orden, dirección y tiempo establecido en el protocolo de trabajo; registra en la ficha técnica de la sesión, las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</i></p>
1	<p><i>No cuida la imagen profesional en relación con la higiene y las posturas ergonómicas; acomoda al cliente en la camilla; no dirige al cliente en las técnicas respiratorias de relajación, y olvidando los estiramientos complementarios al masaje; ejecuta las maniobras de masaje corporal y aplica los cosméticos de tratamiento, en función de la técnica y sus efectos; no ajusta los parámetros de presión y ritmo de las maniobras del masaje elegido, tono cutáneo y muscular del cliente (circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, entre otros), buscando una mejora en la penetración de los productos, no sigue el orden, dirección y tiempo establecido en el protocolo de trabajo; no registra en la ficha técnica de la sesión, las percepciones o manifestaciones del cliente o del profesional.</i></p>

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

Escala D

4	<p><i>Aplica los protocolos de comunicación atendiendo a los parámetros de calidad establecidos; incorpora las normas de control de calidad a los protocolos buscando la optimización del servicio; evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio y al trato, anotando las posibles incidencias; supervisa la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de trabajo, tiempo comercial y el resultado obtenido; propone en caso su caso, las medidas correctoras oportunas para la optimización de los servicios prestados y la mejora del grado de satisfacción de los clientes.</i></p>
3	<p><i>Aplica los protocolos de comunicación atendiendo a los parámetros de calidad establecidos; incorpora las normas de control de calidad a los protocolos buscando la optimización del servicio, excepto la de resolución de quejas; evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio y al trato, anotando las posibles incidencias; supervisa la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de trabajo y el resultado obtenido, pero no supervisa el tiempo comercial; propone en caso su caso, las medidas correctoras oportunas para la optimización de los servicios prestados y la mejora del grado de satisfacción de los clientes.</i></p>



2	<p><i>Aplica los protocolos de comunicación atendiendo a los parámetros de calidad establecidos; incorpora las normas de control de calidad a los protocolos buscando la optimización del servicio, no evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio y al trato, no anota las posibles incidencias; supervisa la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de trabajo y el resultado obtenido, pero no supervisa el tiempo comercial; no propone en caso su caso, las medidas correctoras oportunas para la optimización de los servicios prestados y la mejora del grado de satisfacción de los clientes.</i></p>
1	<p><i>No aplica los protocolos de comunicación atendiendo a los parámetros de calidad establecidos; incorpora las normas de control de calidad a los protocolos buscando la optimización del servicio, no evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio y al trato, no anota las posibles incidencias; no supervisa la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de trabajo y el resultado obtenido, pero no supervisa el tiempo comercial; no propone en caso su caso, las medidas correctoras oportunas para la optimización de los servicios prestados y la mejora del grado de satisfacción de los clientes.</i></p>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

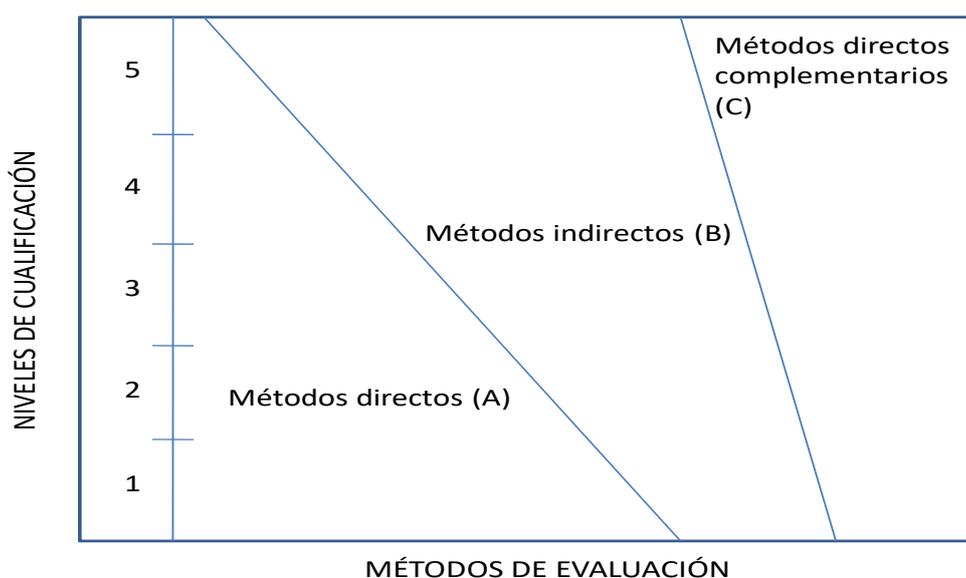
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias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

1.1. 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 del ECP. 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.

1.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 3 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tienen mayor relevancia el componente de destrezas manuales, 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Para evaluar la respuesta a las contingencias en el desarrollo de la situación profesional de evaluación, se puede plantear una situación del tipo de la siguiente: al finalizar la aplicación del masaje estético, el cliente muestra su queja o insatisfacción. La persona candidata debe responder a ello de manera asertiva demostrando su competencia en la resolución de reclamaciones.