



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene,
depilación y maquillaje”**

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización del "ECP0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje"

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 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. Atender al cliente durante la realización de los servicios estéticos, para obtener información sobre sus necesidades y expectativas, aplicando los protocolos de recepción, atención durante el servicio y despedida, y proporcionando la información solicitada sobre los procedimientos y técnicas a aplicar.

- 1.1 El protocolo de atención y acogida para la recepción del cliente se aplica, acompañándole hasta la zona de espera o cabina de estética y respetando las normas de comunicación establecidas por la empresa.
- 1.2 El cliente se acomoda, en la posición anatómica indicada para la realización del análisis de la piel, siguiendo las directrices sobre ergonomía establecidas en el protocolo normalizado.
- 1.3 Las necesidades del cliente se identifican para su satisfacción, determinando los productos y/o servicios que solicita a través de técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, recogiendo esta información en la ficha del cliente y en los medios de gestión informáticos.
- 1.4 El servicio que se va a prestar se comunica al cliente, para indicarle el procedimiento a realizar, informándole de las sensaciones que va a tener durante la aplicación de las diferentes técnicas y el tiempo total de tratamiento.
- 1.5 El cliente se acomoda en la posición ergonómica indicada en función de la zona de tratamiento, para procurar su bienestar y respetando las normas de seguridad, higiene y salud.
- 1.6 Las medidas específicas de protección que se requieran en cada uno de los servicios, se aplican al cliente, observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en lencería y desechables (batas, toallas, cinta o gorro de material plástico, protectores de papel) así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.

2. Las características de la piel del cliente se valoran, determinando su tipología (piel seca, grasa, seborreica, entre otras) para identificar sus necesidades.

- 2.1 Las características de la piel del cliente se valoran, determinando su tipología (piel seca, grasa, seborreica, entre otras) para identificar sus necesidades.
- 2.2 Los aparatos de diagnóstico: lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, medidor del grado de hidratación, entre otros, se utilizan para la observación del estado de la piel, detectando las posibles alteraciones.
- 2.3 Las alteraciones no patológicas que pueden suponer una contraindicación para la realización de los servicios de estética se identifican, personalizando el procedimiento, técnica o cosmético determinado.
- 2.4 Las alteraciones de la piel que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional se identifican procediendo a su derivación previo informe técnico.

- 2.5 El diagnóstico profesional se realiza a partir del análisis y la valoración de la información obtenida, para registrarlo en la ficha técnica del cliente, incluyendo los datos personales, el estado de la piel, las demandas del cliente y la técnica o tratamiento propuesto.

3. Seleccionar los cosméticos para la realización del servicio estético demandado por el cliente, teniendo en cuenta el diagnóstico profesional, su estilo y características.

- 3.1 El tipo de piel que presenta el cliente, su estado y posibles alteraciones se identifican, estableciendo los criterios que permitan seleccionar los cosméticos en los servicios estéticos que se van a realizar.
- 3.2 Las posibles alteraciones que presenta la piel del cliente se analizan, observando sus características y recogiendo la información en la ficha técnica, para seleccionar los cosméticos indicados a sus necesidades.
- 3.3 Los criterios de selección de cosméticos para la higiene e hidratación de la piel del cliente se establecen, teniendo en cuenta el tipo de piel y sus posibles alteraciones, así como la forma cosmética, los principios activos, los mecanismos de actuación y efectos de cada cosmético.
- 3.4 Los cosméticos específicos para la depilación mecánica, decoloración del vello y post-depilación, se seleccionan en función de su técnica de aplicación, composición y acción y de las características de la piel y del vello del cliente.
- 3.5 Los criterios de selección de cosméticos decorativos, se establecen para la realización del maquillaje social, en función de su composición, propiedades, indicaciones y características y deseos del cliente.
- 3.6 Las operaciones de preparación y manipulación de los cosméticos, se realizan en condiciones de seguridad e higiene, revisando su estado de conservación y la fecha de caducidad.

4. Preparar las instalaciones, los aparatos, accesorios y materiales para la realización de servicios estéticos, estableciendo los criterios de selección, teniendo en cuenta las características cutáneas del cliente y cumpliendo la normativa sobre seguridad e higiene aplicable.

- 4.1 Las condiciones de higiene, iluminación, ventilación y ambientación de la cabina para la realización de técnicas estéticas, se comprueban siguiendo el protocolo establecido por la empresa.
- 4.2 Las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales se limpian, desinfectan y/o esterilizan según sus características y uso al que estén destinados, aplicando los métodos y equipos requeridos y de acuerdo con el protocolo de actuación indicado por la empresa.
- 4.3 Los aparatos se seleccionan para la realización del servicio de estética demandado por el cliente, verificando su conservación y funcionamiento, confirmando que reúnen las condiciones de seguridad e higiene.

- 4.4 Las instalaciones, aparatos, útiles, accesorios y materiales se desinfectan o esterilizan antes y después de cada servicio aplicando los métodos físicos y químicos requeridos en función de sus características y uso.
- 4.5 Los métodos de desinfección y esterilización empleados en la empresa se comunican al cliente, garantizando las medidas de higiene y salud durante el servicio.

5. Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de servicios estéticos, informando a la dirección del centro y recogiendo los datos en la ficha técnica.

- 5.1 Las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud se efectúan al cliente, para detectar si se están produciendo reacciones adversas durante el tratamiento estético, registrando los datos en la ficha técnica.
- 5.2 Las condiciones del cliente se observan durante la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las medidas oportunas para paliar las reacciones adversas a cosméticos.
- 5.3 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo establecido y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.

6. Valorar la calidad global de los servicios estéticos, aplicando los protocolos para optimizar el servicio, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y garantizando la satisfacción del cliente.

- 6.1 El grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.
- 6.2 La calidad de los servicios prestados se valora para optimizar el servicio, comparando la información obtenida por el cliente con los indicadores de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.
- 6.3 Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la 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 ECP0354_2: **Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Anatomía y fisiología humana aplicadas al servicio estético de higiene, depilación y maquillaje.

- Anatomía y fisiología de los sistemas y aparatos del cuerpo humano. Hábitos de vida saludable.
- Importancia de la alimentación y sus repercusiones estéticas. Macro y micro estructura de la piel.
- Anexos cutáneos. Funciones de la piel.
- Clasificación de los tipos de piel. Lesiones elementales de la piel.
- Alteraciones de la hidratación, sudoración, lipidación, pigmentación y queratinización cutánea con repercusión en las técnicas estéticas.
- Alteraciones vasculares relacionadas con las técnicas estéticas. Alteraciones de la cantidad del sistema piloso.
- Reacciones irritativas y alérgicas.
- Aparatología empleada en el diagnóstico: lupas, micro cámaras, sebómetro, medidor del grado de hidratación, medidor de pH, identificador del fototipo cutáneo.

2. Higiene, desinfección y esterilización aplicadas al servicio estético de higiene, depilación y maquillaje.

- Clasificación de los microorganismos.
- Sistemas de defensa del organismo frente a las infecciones. Contagio y prevención.
- Limpieza, desinfección y esterilización. Tipos de contaminantes en un salón de belleza: instalaciones, útiles y materiales.
- 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.
- Normas de seguridad e higiene en la manipulación de aparatos y productos utilizados en las técnicas estéticas.
- Medidas de protección del cliente y del profesional para la prevención de riesgos para la salud. Primeros auxilios aplicables a los accidentes en un salón de belleza.
- Higiene postural.

3. *Cosméticos y aparatos empleados en las técnicas de higiene, maquillaje y depilación.*

- Cosméticos: definición, composición general y clasificación.
- Cosméticos higiénicos y de mantenimiento empleados en las técnicas de higiene facial y corporal. Cosméticos decorativos utilizados en maquillaje social.
- Teoría del color aplicada a la selección de los cosméticos de maquillaje. Cosméticos depilatorios y decolorantes del vello corporal.

- Conservación y almacenamiento de los cosméticos. Reacciones adversas producidas por los cosméticos.
- Aparatología empleada en los cuidados de higiene e hidratación, facial y corporal: Vapor con ozono, lámpara de infrarrojos, duchas y pulverizadores, ventosas, cepillos rotatorios, vibrador facial y corporal, Peeling ultrasónico, corrientes continuas y alternas, entre otras.
- Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones. Equipos de depilación física.

4. Atención al cliente de estética para el servicio estético de higiene, depilación y maquillaje.

- Recepción del cliente.
- Análisis de las necesidades del cliente.
- Habilidades sociales de comunicación interpersonal.
- Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.
- Uso de aplicaciones informáticas específicas y redes sociales como elemento de promoción y publicidad. Evaluación y control de la calidad en los servicios de higiene facial y corporal, maquillaje social, depilación física y decoloración del vello. Concepto de calidad y mejora continua.
- Parámetros que definen la calidad del servicio en un salón de estética.
- Técnicas e indicadores para medir el grado de satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Normativa sobre prevención de riesgos y protección del medio ambiente.

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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.

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 "ECP0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje", 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 de un cliente, 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. Efectuar el diagnóstico estético del tipo y estado de la piel y vello.
2. Seleccionar los cosméticos del servicio estético de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje.
3. Preparar las instalaciones, accesorios, aparatos y materiales para la realización del servicio estético de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje.

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.

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>Precisión en el diagnóstico estético del estado y tipo de piel y vello.</i>	- Recepción del cliente con amabilidad y cortesía. - Identificación de las necesidades y expectativas del cliente. - Acomodación del cliente atendiendo a su comodidad y seguridad, aplicando elementos de protección. - Información al cliente sobre proceso de diagnóstico de la piel y el vello, técnicas y equipos a utilizar. - Determinación de las características, tipo y estado de la piel y el vello, identificando sus posibles alteraciones. - Utilización de aparatos de diagnóstico estético. - Registro de datos en la ficha técnica y formulación de diagnóstico estético. - Información sobre las técnicas estéticas indicadas según los resultados del diagnóstico. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i>
<i>Idoneidad en la selección de los cosméticos del servicio estético de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje.</i>	- Selección de cosméticos para higiene e hidratación, en función del tipo de piel, alteraciones y composición de los cosméticos. - Selección de cosméticos para depilación mecánica, decoloración del vello, y post-depilación, en función de la técnica, características de la piel y composición del cosmético. - Selección de cosméticos decorativos para la realización de maquillaje social, en función de la composición, propiedades, características, y deseos del cliente. - Preparación y/o manipulación de los cosméticos en condiciones de seguridad e higiene.

	- Comprobación de estado y propiedades de los cosméticos a utilizar. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i>
<i>Rigurosidad en la preparación de instalaciones, accesorios, aparatos y materiales.</i>	- Preparación de la cabina de tratamiento atendiendo a las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación, establecidas por la empresa. - Limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, aparatos, útiles y accesorios de acuerdo a los protocolos de actuación de la empresa. - Comprobación del funcionamiento y conservación de aparatos del servicio de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje. - Verificación del funcionamiento de los aparatos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.</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.</i>	- Aplicación de elementos de protección al cliente. - Aplicación de medidas de seguridad e higiene. - 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

4	<i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía y lo acomoda atendiendo a su comodidad y seguridad, aplicando elementos de protección. Identifica las necesidades y expectativas del cliente mediante preguntas guiadas y escucha activa. Informa sobre el proceso de diagnóstico de la piel y el vello, técnicas y equipos a utilizar, con un lenguaje claro y preciso. Determina las características, tipo y estado de la piel y el vello, identificando sus posibles alteraciones. Utiliza aparatos de diagnóstico estético manejándolos con destreza. Registra los datos del cliente en la ficha técnica formulando el diagnóstico estético. Informa de manera clara y precisa sobre las técnicas indicadas según el resultado del diagnóstico.</i>
3	<i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía y lo acomoda atendiendo a su comodidad y seguridad, aplicando elementos de protección. Identifica las necesidades y expectativas del cliente mediante preguntas guiadas y escucha activa. Informa sobre el proceso de diagnóstico de la piel y el vello, técnicas y equipos a utilizar, omitiendo algún detalle poco relevante. Determina las características, tipo y estado de la piel y el vello, identificando sus posibles alteraciones. Utiliza aparatos de diagnóstico estético manejándolos con destreza. Registra los datos del cliente en la ficha técnica, salvo algunas excepciones, formulando el diagnóstico estético. Informa sobre las técnicas indicadas según el resultado del diagnóstico.</i>
2	<i>Recibe al cliente con amabilidad y cortesía pero no lo acomoda correctamente, o no aplica elementos de protección. Identifica parte de las necesidades y expectativas del cliente. Informa de manera incompleta sobre el proceso de diagnóstico de la piel y el vello, técnicas y equipos a utilizar. Determina las características, tipo y estado de la piel y el vello, cometiendo errores. Utiliza aparatos de diagnóstico estético manejándolos con alguna dificultad. Registra los datos del cliente en la ficha técnica formulando el diagnóstico estético. Informa de manera incompleta sobre las técnicas indicadas según el resultado del diagnóstico.</i>
1	<i>Recibe al cliente de forma incorrecta. No identifica las necesidades y expectativas del cliente. Informa de manera inadecuada sobre el proceso de diagnóstico de la piel y el vello, técnicas y equipos a utilizar. Determina las características, tipo y estado de la piel y el vello cometiendo errores. No utiliza aparatos de diagnóstico o los maneja de manera inadecuada. Registra los datos del cliente en la ficha técnica cometiendo errores. No informa sobre las técnicas indicadas según el resultado del diagnóstico.</i>

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

Escala B

4	<i>Selecciona los cosméticos necesarios para los tratamientos de higiene e hidratación, depilación mecánica y/o maquillaje, atendiendo a las características y tipo de piel del cliente, a sus necesidades y deseos, posibles alteraciones, técnica a aplicar y composición del cosmético. Prepara y/o manipula los cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, siguiendo las indicaciones el fabricante. Comprueba, antes de su utilización que los cosméticos mantienen sus propiedades y están en perfecto estado.</i>
3	<i>Selecciona los cosméticos necesarios para los tratamientos de higiene e hidratación, depilación mecánica y/o maquillaje, atendiendo a las características y tipo de piel del cliente, a sus necesidades y deseos, posibles alteraciones, técnica a aplicar y composición del cosmético. Prepara y/o manipula los cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, siguiendo las indicaciones el fabricante, cometiendo errores poco relevantes. Comprueba, antes de su utilización que los cosméticos mantienen sus propiedades y están en perfecto estado.</i>
2	<i>Selecciona los cosméticos necesarios para los tratamientos de higiene e hidratación, depilación mecánica y/o maquillaje, cometiendo algunos errores. Prepara y/o manipula los cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, no atendiendo a las indicaciones del fabricante. Comprueba, antes de su utilización que los cosméticos mantienen sus propiedades y están en perfecto estado.</i>
1	<i>No selecciona adecuadamente los cosméticos necesarios para los tratamientos de higiene e hidratación, depilación mecánica y/o maquillaje. Prepara y/o manipula los cosméticos de manera errónea. No comprueba el estado de los cosméticos antes de su utilización.</i>

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

Escala C

4	<i>Prepara la cabina atendiendo a las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación, establecidas por la empresa. Limpia, desinfecta y/o esteriliza las instalaciones, aparatos, útiles y accesorios según sus características y uso al que se destinen, aplicando el protocolo de actuación indicado por la empresa. Selecciona los aparatos del servicio de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje para la realización del servicio demandado, verificando su funcionamiento y conservación.</i>
3	<i>Prepara la cabina atendiendo a las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación, cometiendo errores de poca relevancia. Limpia, desinfecta y/o esteriliza las instalaciones, aparatos, útiles y accesorios según sus características y uso al que se destinen, aplicando el protocolo de actuación indicado por la empresa. Selecciona los aparatos del servicio de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje para la realización del servicio demandado, verificando su funcionamiento y conservación.</i>
2	<i>Prepara la cabina olvidando algunos aspectos importantes relativos a la ventilación e iluminación. Limpia, desinfecta y/o esteriliza las instalaciones, aparatos, útiles y accesorios sin atender a sus características y uso al que se destine. Selecciona los aparatos del servicio de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje para la realización del servicio demandado, verificando su funcionamiento y conservación.</i>
1	<i>Prepara la cabina sin atender a las condiciones establecidas por la empresa. Limpia, desinfecta y/o esteriliza las instalaciones, aparatos, útiles y accesorios cometiendo errores graves y sin seguir el protocolo. Selecciona los aparatos del servicio de higiene, hidratación, depilación y/o maquillaje para la realización del servicio demandado pero no verifica su funcionamiento y conservación.</i>

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

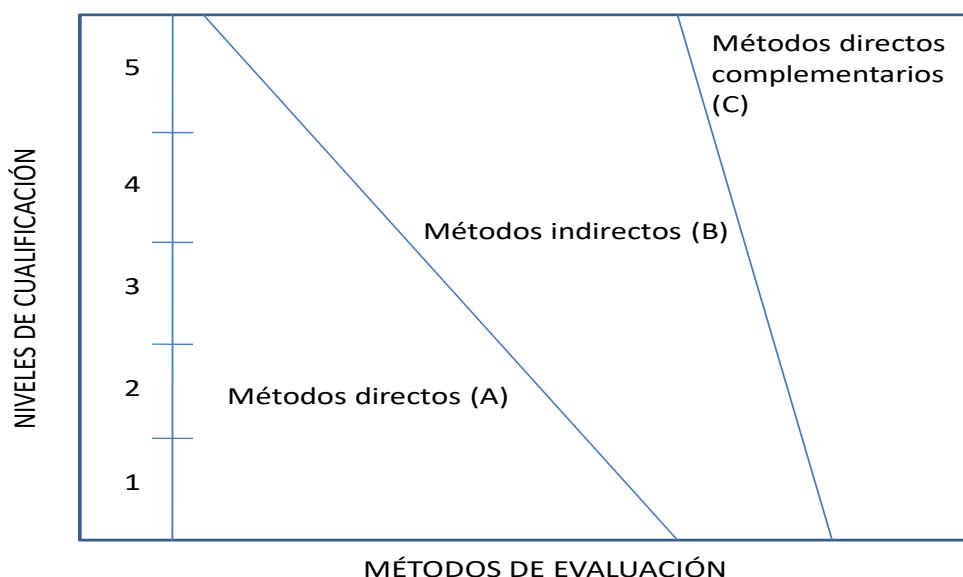
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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.

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 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.

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 el proceso de 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 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 2 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene 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. 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 contextualizar la SPE, se puede plantear una situación del tipo de la siguiente: se facilitará una ficha técnica, donde se especifica las características del posible cliente tipo, necesidades personales, carácter, otros. La persona candidata realizará el análisis de la piel e indicará los productos de tratamiento y equipos disponibles que se pueden utilizar para realizar un tratamiento de higiene de la piel. Se facilitarán los protocolos establecidos por la empresa relativos al tratamiento normalizado y a la limpieza y desinfección de útiles y materiales y de ambientación de la cabina de tratamiento.

Para evaluar la respuesta a las contingencias en el desarrollo de la SPE, se puede plantear una situación del tipo de la siguiente: se indicará al candidato un supuesto dado de electrocución por mala instalación o defecto del equipo eléctrico seleccionado, valorando la respuesta ante esta situación de emergencia.