GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1248_3: Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados"

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 ECP1248_3: Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados.

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 realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados, 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. Crear una base de datos, reuniendo información para establecer los patrones estéticos para el desarrollo de asesoría en imagen personal.

1.1 La clasificación de clientela tipo, se establece en función de las características físicas, del perfil emocional, del estilo de vida (hábitos de ocio, horarios, tipo de trabajo, entre otros) y de las características sociolaborales (empleo, posición, remuneración, sector productivo, entre otros).
1.2 Los cánones de belleza, según los que se fijan pautas a seguir en asesoría de imagen, se establecen con la información obtenida de multitud de fuentes vinculadas a la clientela.
1.3 La clasificación de estilos se crea en función de criterios estéticos de moda, edad, género, condiciones sociales, laborales, entre otros, con el objetivo de obtener un perfil de la clientela y facilitar su proceso de asesoramiento de imagen.
1.4 El fichero de personal especialista colaborador se establece, detallando datos de contacto de posible personal de estilismo, nutrición, maquillaje, entrenamiento personal, peluquería, personal experto en protocolo, usos sociales y habilidades comunicativas, centros de estética, entre otros, previa autorización por su parte.
1.5 Los archivos de la documentación se organizan según los criterios establecidos (en orden de mayor a menor importancia) y atendiendo a las materias que configuran la imagen personal: estética, peluquería, estilismo, comunicación, protocolo y usos sociales, entre otros (normas de comportamiento, urbanidad, educación, convivencia).

2. Elaborar la documentación técnica necesaria para llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal, a partir de los recursos obtenidos para el desarrollo de los procesos implicados.

2.1 La documentación utilizada para el desarrollo de proyectos de asesoría de imagen personal se elabora, dependiendo de las necesidades de cada área de trabajo (morfología, somatotipos, visagismo, estudio de color, estilo, comunicación, normativa, entre otras).
2.2 Los documentos de base para el desarrollo del proyecto de asesoría de imagen personal como fichas, cuestionarios para el estudio de la clientela, informes para el personal de colaboración, propuestas y presupuestos, contratos, entre otros, se elaboran con los datos y especificaciones técnicas obtenidos, utilizando soportes manuales o informáticos.
2.3 La documentación necesaria para el estudio y análisis de la clientela, se organiza teniendo en cuenta las características antropométricas (talla, peso, envergadura, pliegues y perímetros corporales), físicas (color pelo, ojos, tono piel, forma rostro, forma de las manos y forma del cabello), emocionales (empáticos, risueños, respetuosos, creativos, formales, entre otros), sociales (entorno social, familiar), laborales (empleo, remuneración, horarios), entre otras.

2.4 El material gráfico para la identificación de los criterios estéticos de la clientela, se elabora, organizando los aspectos necesarios como muestras de objetos, texturas textiles, complementos, accesorios, prendas de vestir, calzado, maquillaje, peinados, otros, de diferentes colores y estilos.

2.5 Las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de bocetos de las diferentes propuestas se identifican, seleccionando las más adecuadas a cada área (morfología, somatotipos, visagismo, estilo, comunicación, estudio de color, entre otros).

3. Analizar la imagen personal de la clientela, valorando esta e identificando las áreas de posible mejora para definir las necesidades de la misma, teniendo en cuenta la ley de protección de datos.

3.1 La documentación técnica, los posibles medios a utilizar y los recursos necesarios para el estudio y análisis de la clientela, se seleccionan revisando éstos para comprobar que se encuentran preparados para comenzar el trabajo de asesoría de imagen.

3.2 La clientela se recepciona, acomodándola en el lugar adecuado para favorecer el diálogo, la observación y el estudio de sus características.

3.3 La información del proceso, de los tipos de cuestionarios y las pruebas que se van a realizar, se transmiten a la clientela, utilizando una técnica de comunicación clara y concisa, justificándole la realización de las mismas, además de requerir su firma en un consentimiento informado para llevar a cabo los trabajos.

3.4 Las características se identifican mediante la observación directa, anotando estas en la ficha personalizada, demostrando a la clientela la necesidad de cambios: características morfológicas, proporciones del cuerpo, tipo de silueta, inestetismos, medidas antropométricas, tipo de rostro, entre otros, y otro tipo de características motivo de estudio como maquillaje, visagismo, estudio de color, entre otros.

3.5 Las preguntas con las que se busca analizar los hábitos de vida de la clientela (laboral, social y cultural), se plantean durante la entrevista, reconociendo así sus necesidades reales, valorando la posibilidad de otras actuaciones en el campo de la comunicación, habilidades sociales, protocolo, entre otros.

3.6 La forma de comunicación y actitudes (forma de comportarse, comunicarse, habilidades, destrezas) de la clientela se analizan mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros.

4. Elaborar propuestas de transformación de imagen con un plan de actuación, teniendo en cuenta las necesidades y demandas de la clientela.

4.1 Los aspectos y las sugerencias para realizar los bocetos de la figura final planteada de los cambios se recogen en la ficha sobre las demandas de la clientela, realizando las sugerencias sobre métodos, productos y técnicas que se consideren más adecuadas para la consecución de la propuesta.
4.2 La documentación necesaria: formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros, se selecciona, cumplimentándola y organizándola para elaborar el proyecto de asesoría de imagen personal.
4.3 Las áreas que requieran cambios en la clientela (morfología, visagismo, estilo, maquillaje, peluquería, usos sociales (comportamiento, saber estar, protocolo, normas en la mesa, invitaciones), comunicación, entre otros, se identifican, describiendo los trabajos que se van a realizar en cada uno de esos campos.
4.4 Las propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de peinado, maquillaje, vestuario, otras, se realizan a través de aplicaciones informáticas específicas, tomando como base las características físicas de la clientela.
4.5 Los tratamientos corporales y faciales, peinado, maquillaje y el estilismo en el vestir, y pautas necesarias para el cambio de hábitos (formas de comportamiento en sociedad), mejora de habilidades sociales y de expresión (forma comunicación, expresión y lenguaje) se especifican en las propuestas con un esquema de procedimientos, desarrollados y justificados.
4.6 El plan de actuación se elabora, coordinando los trabajos y especialistas que van a colaborar, incluyendo plazos, horarios y precios, adaptando el proyecto a las necesidades y posibilidades de la clientela.
4.7 El presupuesto y los plazos de realización acordados y los costes añadidos por posibles desviaciones, se elaboran en el formato establecido (papel o digital), detallando con precisión los aspectos para su presentación y aprobación.
4.8 Las propuestas de la transformación en las áreas (morfología, visagismo, color, estilo, maquillaje, peluquería, comunicación, entre otros) que componen la imagen personal, se representan visualmente, en soporte papel o informático para una mejor comprensión por parte de la clientela.

5. Seleccionar al personal profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen, coordinando su ejecución técnica, gestionando las condiciones de colaboración y supervisando la realización del trabajo, según los objetivos del plan de actuación.

5.1 Los datos del personal profesional colaborador: personal encargado de peluquería, estilismo, nutrición, entrenamiento personal, entre otros, así como su especialidad, relación calidad-precio, situación geográfica, horario de atención a la clientela, se incluyen en la documentación y ficheros, con el fin de seleccionar al más adecuado en cada caso para llevar a cabo los servicios que se han acordado con la clientela.

5.2 Los detalles técnicos, de estilos, de efectos pretendidos, entre otros se incluyen en la demanda de colaboración de cada uno de los servicios, acompañándolos de información gráfica, reflejándolos en la ficha y en el informe.
5.3 El acuerdo temporal y económico respecto a la ejecución de los servicios de cambio de imagen, se acuerda entre las dos partes, teniendo en cuenta la disposición de tiempo de la clientela y coordinando todas las áreas (morfología, visagismo, color, estilo, maquillaje, peluquería, comunicación, entre otros).
5.4 Los contratos de colaboración con los diferentes tipos de personal especialista (peluquería, maquillaje, nutricionista, entrenador personal, entre otros) que reflejan los aspectos técnicos, económicos, planificación del tiempo, resultados esperados, entre otros se aprueban, firmándolos antes de comenzar el proceso.

6. Presentar las propuestas sobre el cambio de imagen personal para la aceptación por parte de la clientela, generando diferentes opciones de asesoría.

6.1 Las propuestas, así como los efectos que producirán los cambios sobre su imagen, se presentan a la clientela, utilizando técnicas de comunicación adecuadas a su perfil, asegurándose de que se resuelven las dudas que puedan surgir durante la presentación.
6.2 Las propuestas presentadas se complementan con el material visual necesario: fotos, álbum de estilos, bocetos, presentaciones realizadas con programas informáticos específicos para cambios de imagen, entre otros, para que la clientela tenga una idea lo más clara posible de los posibles resultados que se van a obtener con el trabajo a realizar.
6.3 Las propuestas se presentan a la clientela mediante un lenguaje explícito, claro, sin utilizar tecnicismos, asegurándose de que se resuelven las dudas que puedan surgir durante el diálogo.
6.4 La información del calendario de actuación, el presupuesto y la confidencialidad de sus datos se comunica a la clientela, solicitando su autorización por escrito para llevar a cabo el proyecto de asesoría de imagen personal.

7. Valorar la calidad del asesoramiento en cambios personalizados para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

7.1 Las áreas susceptibles de evaluación se identifican, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos (normas, procedimientos, plan de formación y registros), especificando que, quién y cómo se ejecutan las acciones.
7.2 Los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela se configuran según el servicio y sus fases, incluyendo los datos necesarios, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido observado, fijando previamente la intervención del personal en dichos procesos.

7.3 La calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela se comprueban mediante técnicas de entrevista, encuestas y de estudio de resultados de los servicios.

7.4 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del espacio en el que la clientela es atendida.

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 ECP**1248_3: Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Recopilación y organización de la información para la asesoría de imagen personal

- Métodos de obtención y organización de la información. Tipos de fuentes documentales: bibliográficas, informáticas, Internet, otras. Técnicas de creación de archivos de documentación útil para la realización de asesoría de imagen personal. Pautas a seguir en una asesoría de imagen. Clasificación de estilos. Especialistas colaboradores.

2. Elaboración de los soportes de documentación técnica para un proyecto de asesoría de imagen personal

- Documentación técnica de un proyecto de imagen personal: tipos y clasificación. Procesos y formularios de la asesoría. Estructura de los diferentes documentos utilizados en los procesos asesoramiento: diferentes tipos de fichas y dosieres, imágenes, informes de resultados, otros. Pautas para la elaboración de documentación técnica. Técnicas y aplicaciones para la gestión de información y documentación. Normativa aplicable sobre protección de datos.

3. Estudio y valoración de la imagen personal

- Medios a utilizar en una asesoría de imagen. El trabajo del asesor de imagen. Cánones de belleza. Tipologías masculinas y femeninas: definición y clasificación. Visagismo: morfología del rostro y cómo se relaciona con el peinado, maquillaje, vestuario. Estudio de color. Estilo y personalidad. Las características físicas y su relación con la imagen personal. Comunicación y actividades en el ámbito social y laboral y su relación con la imagen personal.

4. Elaboración de proyectos de asesoría de imagen personal

- El proyecto de asesoría. Estructura y apartados de un proyecto de cambio de imagen. Documentación necesaria para realizar un proyecto de cambio de imagen. El presupuesto. Forma y tarifas. Técnicas de expresión gráfica y aplicaciones informáticas aplicadas al diseño de bocetos. Las aplicaciones informáticas como medio de tratamiento de la imagen personal.

5. Selección y coordinación de equipos en asesoría de imagen personal

- Tipos de profesionales y criterios para su selección. Relación profesional del asesor con los especialistas colaboradores: técnica y económica. Informes técnicos de colaboración: elaboración, presentación, interpretación, acuerdo. Plan de trabajo: coordinación y temporalización. Contratos de colaboración: presentación y negociación.

6. Presentación de proyectos de asesoría de imagen personal

- Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo. Documentación necesaria para cada tipo de propuesta (bocetos, presupuesto, plan de trabajo, calendario de actuación, colaboradores, entre otros. Materiales audiovisuales. Técnicas de comunicación y presentación para la presentación de proyectos de asesoría de imagen personal.

7. Control de calidad de proyectos de asesoría de imagen personal

- Parámetros que definen la calidad de un proyecto de asesoría de imagen personal. Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de proyectos de asesoría de imagen personal. Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos. Técnicas de resolución de quejas y problemas en estos procesos.

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 autonomía y capacidad para la resolución de problemas.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar interés y preocupación por atender correctamente las propuestas de los clientes.
- Capacidad de trabajo en equipo y de organización.
- Iniciativa y seguridad en el trabajo.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

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 "ECP1248_3: Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados", 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 el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Crear un base de datos.

2. Elaborar la documentación técnica necesaria para llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal.

3. Analizar la imagen personal de la clientela y elaborar propuestas de transformación de imagen.

4. Seleccionar al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen y garantizar la satisfacción de la clientela.

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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	*Indicadores de desempeño competente*
Eficacia para crear un base de datos.	- Establecimiento en función de las características físicas de la clientela - Creación de la clasificación de estilos - Establecimiento del fichero de personal especialista colaborador - Organización de los archivos de la documentación. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A*
Precisión para elaborar la documentación técnica necesaria para llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal.	- Elaboración de la documentación utilizada para el desarrollo de proyectos de asesoría. - Elaboración de los documentos con los datos y especificaciones técnicas obtenidos. - Organización de la documentación teniendo en cuenta las características antropométricas. - Elaboración del material gráfico para la identificación de los criterios estéticos de la clientela. - Identificación de las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de bocetos de las diferentes propuestas.

	El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B
Exactitud para analizar la imagen personal de la clientela y elaborar propuestas de transformación de imagen.	- Selección de la documentación técnica los posibles medios a utilizar y los recursos necesarios para el estudio y análisis de la clientela. - Recepción de la clientela. - Realización de la recepción de la información del proceso, de los tipos de cuestionarios y las pruebas que se van a realizar. - Identificación de las características por observación directa. - Planteamientos de la vida cotidiana a través de preguntas. - Análisis mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros. - Recogida de los aspectos y las sugerencias para realizar los bocetos de la figura final planteada de los cambios. - Selección de la documentación necesaria. - Identificación de las áreas que requieran cambios en la clientela. - Realización de propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de peinado, maquillaje, vestuario, otras. - Especificación de tratamientos corporales y faciales, peinado, maquillaje y el estilismo en el vestir, y pautas necesarias para el cambio de hábitos. - Elaboración del plan de actuación, presupuesto y los plazos de realización acordados y los costes añadidos por posibles desviaciones. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C*
Eficiencia para seleccionar al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen y garantizar la satisfacción de la clientela.	- Inclusión en la documentación y ficheros, los datos del personal profesional colaborado. - Inclusión de los detalles técnicos de estilos, de efectos pretendidos, entre otros . - Acuerdo temporal y económico respecto a la ejecución de los servicios de cambio de imagen. - Aprobación de los contratos de colaboración con los diferentes tipos de personal especialista. - Ejecutar las acciones para Identificar las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos.

	- Configuración de los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. - Comprobación de la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. - Propuesta del procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D*
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental	

Escala A

4	*Para crear un base de datos, establece las características físicas de la clientela Crea la clasificación de estilos Establece el fichero de personal especialista colaborador y organiza los archivos de la documentación.*
3	*Para crear un base de datos, establece las características físicas de la clientela. Crea la clasificación de estilos. Establece el fichero de personal especialista colaborador y organiza los archivos de la documentación. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para crear un base de datos, establece las características físicas de la clientela. Crea la clasificación de estilos. Establece el fichero de personal especialista colaborador y organiza los archivos de la documentación. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No crea una base de datos.*

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

Escala B

4	*Para elaborar la documentación técnica necesaria y llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal, elabora la documentación utilizada para el desarrollo de proyectos de asesoría.*

	Elabora los documentos con los datos y especificaciones técnicas obtenidos. Organiza la documentación teniendo en cuenta las características antropométricas. Elabora el material gráfico para la identificación de los criterios estéticos de la clientela e identifica las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de bocetos de las diferentes propuestas.
3	*Para elaborar la documentación técnica necesaria y llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal, elabora la documentación utilizada para el desarrollo de proyectos de asesoría. Elabora los documentos con los datos y especificaciones técnicas obtenidos. Organiza la documentación teniendo en cuenta las características antropométricas. Elabora el material gráfico para la identificación de los criterios estéticos de la clientela e identifica las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de bocetos de las diferentes propuestas. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para elaborar la documentación técnica necesaria y llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal, elabora la documentación utilizada para el desarrollo de proyectos de asesoría. Elabora los documentos con los datos y especificaciones técnicas obtenidos. Organiza la documentación teniendo en cuenta las características antropométricas. Elabora el material gráfico para la identificación de los criterios estéticos de la clientela e identifica las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de bocetos de las diferentes propuestas. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No elabora la documentación técnica necesaria para llevar a cabo los proyectos de asesoría en imagen personal.*

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

Escala C

4	*Para analizar la imagen personal de la clientela y elaborar propuestas de transformación de imagen, selecciona la documentación técnica de los posibles medios a utilizar y los recursos necesarios para el estudio y análisis de la clientela. Recepcione a la clientela y a la información del proceso, de los tipos de cuestionarios y las pruebas que se van a realizar. Identifica las características por observación directa. Plantea la vida cotidiana a través de preguntas. Analiza mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros. Recoge los aspectos y las sugerencias para realizar los bocetos de la figura final planteada de los cambios, selecciona la documentación necesaria. Identifica las áreas que requieran cambios en la clientela. Realiza propuestas virtuales de cambios de imagen en las tareas de peinado, maquillaje, vestuario, otras. Especifica tratamientos corporales y faciales, peinado, maquillaje y el estilismo en el vestir, y pautas necesarias para el cambio de hábitos y elabora el plan de actuación, presupuesto y los plazos de realización acordados y los costes añadidos por posibles desviaciones.*
3	*Para analizar la imagen personal de la clientela y elaborar propuestas de transformación de imagen, selecciona la documentación técnica de los posibles medios a utilizar y los recursos necesarios para el estudio y análisis de la clientela. Recepcione a la clientela y a la información del proceso, de los tipos de cuestionarios y las pruebas que se van a realizar. Identifica las*

	características por observación directa. Plantea la vida cotidiana a través de preguntas. Analiza mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros. Recoge los aspectos y las sugerencias para realizar los bocetos de la figura final planteada de los cambios, selecciona la documentación necesaria. Identifica las áreas que requieran cambios en la clientela. Realiza propuestas virtuales de cambios de imagen en las tareas de peinado, maquillaje, vestuario, otras. Especifica tratamientos corporales y faciales, peinado, maquillaje y el estilismo en el vestir, y pautas necesarias para el cambio de hábitos y elabora el plan de actuación, presupuesto y los plazos de realización acordados y los costes añadidos por posibles desviaciones. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.
2	*Para analizar la imagen personal de la clientela y elaborar propuestas de transformación de imagen, selecciona la documentación técnica de los posibles medios a utilizar y los recursos necesarios para el estudio y análisis de la clientela. Recepcione a la clientela y a la información del proceso, de los tipos de cuestionarios y las pruebas que se van a realizar. Identifica las características por observación directa. Plantea la vida cotidiana a través de preguntas. Analiza mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros. Recoge los aspectos y las sugerencias para realizar los bocetos de la figura final planteada de los cambios, selecciona la documentación necesaria. Identifica las áreas que requieran cambios en la clientela. Realiza propuestas virtuales de cambios de imagen en las tareas de peinado, maquillaje, vestuario, otras. Especifica tratamientos corporales y faciales, peinado, maquillaje y el estilismo en el vestir, y pautas necesarias para el cambio de hábitos y elabora el plan de actuación, presupuesto y los plazos de realización acordados y los costes añadidos por posibles desviaciones. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No analiza la imagen personal de la clientela ni elabora propuestas de transformación de imagen.*

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

Escala D

4	*Para seleccionar al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen y garantizar la satisfacción de la clientela, incluye en la documentación y ficheros, los datos del personal profesional colaborado y también los detalles técnicos de estilos, de efectos pretendidos, entre otros. Realiza un acuerdo temporal y económico respecto a la ejecución de los servicios de cambio de imagen. Aprueba los contratos de colaboración con los diferentes tipos de personal especialista. Ejecuta las acciones para identificar las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad.*
3	*Para seleccionar al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen y garantizar la satisfacción de la clientela, incluye en la documentación y ficheros, los datos del personal profesional colaborado y también los detalles técnicos de estilos, de efectos pretendidos, entre otros. Realiza un acuerdo temporal y económico respecto a la ejecución de*

	los servicios de cambio de imagen. Aprueba los contratos de colaboración con los diferentes tipos de personal especialista. Ejecuta las acciones para identificar las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.
2	*Para seleccionar al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen y garantizar la satisfacción de la clientela, incluye en la documentación y ficheros, los datos del personal profesional colaborado y también los detalles técnicos de estilos, de efectos pretendidos, entre otros. Realiza un acuerdo temporal y económico respecto a la ejecución de los servicios de cambio de imagen. Aprueba los contratos de colaboración con los diferentes tipos de personal especialista. Ejecuta las acciones para identificar las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No selecciona al profesional necesario para la ejecución del proyecto de cambio de imagen ni garantiza la satisfacción de la clientela.*

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁ NDAR 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.

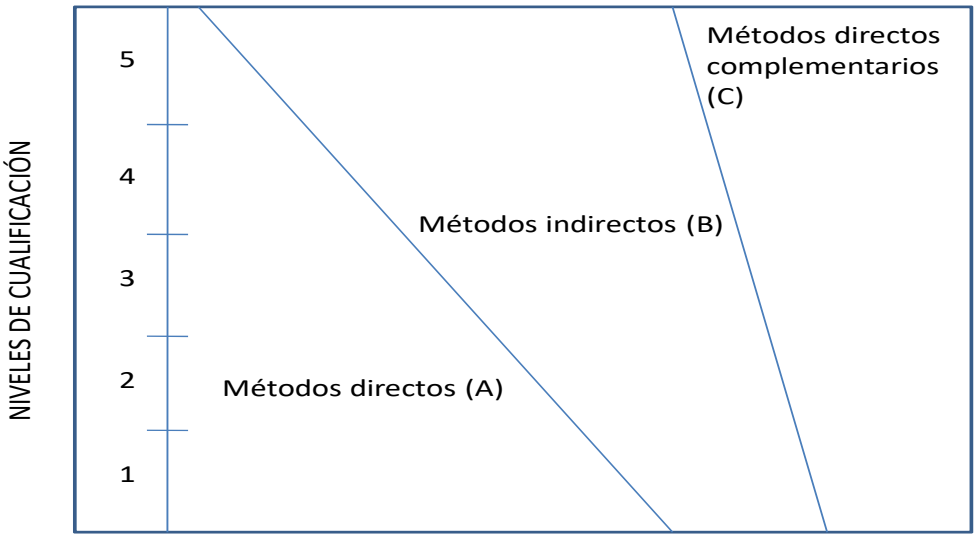
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados, 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 o una 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 "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.