



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1253_3: Asesorar en técnicas de comunicación relacionadas
con la imagen personal”**



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 ECP1253_3: Asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal.

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 asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal, 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. Examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación intrapersonal, interpersonal, pública y/o en los

medios de comunicación, teniendo en cuenta sus demandas, características personales y a su actividad social y/o laboral, con el fin de conocer sus necesidades comunicativas.

- 1.1 La información de la clientela se recoge mediante diferentes instrumentos de evaluación como son la ficha de autoanálisis y, los cuestionarios de las entrevistas inicial y posteriores para identificar sus demandas, expectativas y necesidades reales en el área de comunicación, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.
- 1.2 La observación directa y grabaciones audiovisuales se realizan para la detección de aspectos positivos y negativos de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal, registrándose la información obtenida en tablas de observación.
- 1.3 La recogida de datos se completa con información específica relativa al ámbito profesional específico de la clientela, protocolos oficiales, empresariales, internacionales y/o manuales de usos sociales y lo necesario relativo al ámbito profesional, personal y cultural la misma.
- 1.4 La información obtenida se recoge en un dossier, para ser analizada, asegurando su confidencialidad de acuerdo a la normativa aplicable sobre la protección de datos.
- 1.5 La información se estudia con el objetivo de detectar las fortalezas y debilidades de la clientela en los diferentes tipos de comunicación y así proponer un plan personalizado adaptado a sus necesidades.

2. Elaborar la propuesta y el plan de actuación para la asesoría de la clientela sobre habilidades de comunicación en distintos ámbitos, a partir de las necesidades registradas y los objetivos que se desean conseguir.

- 2.1 La elaboración de la propuesta y plan de actuación individualizada para la clientela para alcanzar en un tiempo determinado se establecen en base a las necesidades detectadas y las demandas de la misma.
- 2.2 Las consultas técnicas, en caso de ser necesario, se realizan a otro personal profesional experto colaborador, con el fin de complementar la propuesta técnica que se va a presentar a la clientela.
- 2.3 La propuesta o plan de actuación se basa en las demandas de la clientela y en las necesidades comunicativas detectadas en la fase de análisis en uno o varios tipos de comunicación (intrapersonal, interpersonal, pública y/o en medios de comunicación).
- 2.4 La propuesta se define específicamente con los objetivos finales que se desean alcanzar y los concretos de cada sesión de asesoría, además del calendario de actuación, duración y número de sesiones, tipo de actividades a realizar, profesionales que van a intervenir y presupuesto detallado.
- 2.5 Las posibles desviaciones que puedan surgir, en cuanto a tiempo, espacios, dificultades, ampliación de sesiones, entre otros, se tienen en cuenta con el fin de realizar ajustes en metodologías de trabajo.



2.6 El material gráfico, ejemplos de actuación, esquemas, calendarios y otros documentos que faciliten su presentación a la clientela se incluyen en la propuesta de modo que sean entendido de forma clara y concisa por parte de la misma.

3. Presentar a la clientela la propuesta de entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, pública o en los medios, con la finalidad de dar a conocer y aprobar la propuesta, comenzando así la asesoría de habilidades comunicativas.

3.1 La sesión presencial o virtual se concierta con la clientela para dar a conocer la propuesta de asesoría en técnicas de comunicación empleando un lenguaje sencillo y fácil de entender.

3.2 La propuesta se presenta con la documentación en diferentes soportes papel o multimedia transmitiendo a la clientela la máxima información sobre los cambios propuestos en el área de comunicación.

3.3 El lenguaje utilizado en la presentación de la propuesta se adapta a las necesidades de la clientela de forma personalizada, debiendo ser, explícita y sin utilizar tecnicismos que puedan confundir.

3.4 La información de los objetivos a conseguir, las actividades para lograrlos, el calendario de actuación y los efectos positivos que estos cambios producirán en su imagen personal se transmiten a la clientela mediante una presentación documentada.

3.5 Las dudas o los cambios planteados por la clientela se negocian, solucionándolos con la mayor brevedad posible, modificando la propuesta inicial.

3.6 La propuesta definitiva, incluyendo los cambios propuestos se presenta a la clientela, solicitando la aprobación y firma, para comenzar la asesoría de habilidades comunicativas.

4. Asesorar a la clientela en las técnicas de comunicación específicas de las apariciones públicas y en los medios de comunicación, en función de la imagen personal que se pretende transmitir y del público al que se pretende llegar, para conseguir unos objetivos concretos.

4.1 Los medios de comunicación que puedan influir en la imagen de la clientela, se identifican, clasificando los mismos para su uso práctico, teniendo en cuenta sus características (tipo de audiencias, canales comunicativos, limitaciones, entre otras).

4.2 El mensaje concreto que se pretende transmitir se identifica, se le da forma y se crea una estrategia concreta para difundirlo, siempre haciendo que concuerde con la imagen que transmite.

4.3 Las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en medios auditivos (radio, podcast, entre otros), se identifican, caracterizándolo en cuanto a tono de voz, dicción, pausas, expresiones, tipo de oraciones, entre otras.

4.4 El lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en medios audiovisuales (televisión, vídeos, entre otros), se identifica,

caracterizándolo en cuanto a dicción, expresión, tipo de oraciones, lenguaje gestual, teniendo en cuenta las características del medio, el tipo de programa, planos, entre otros.

- 4.5 La imagen de la clientela se presenta utilizando habilidades y estrategias que favorecen la transmisión de los elementos de la imagen personal que influyen en la comunicación.
- 4.6 La imagen real de la clientela se verifica antes de la comparecencia, comprobando que no ofrezca discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar a través del medio.
- 4.7 Las características técnicas: plano, color, iluminación, otros y la finalidad del material fotográfico resultante se tienen en cuenta por parte de la asesoría en caso de apariciones fotográficas.
- 4.8 La clientela se remite, en caso necesario, a una asesoría legal que asegure la protección del derecho a la propia imagen.

5. Entrenar a la clientela sobre las pautas a seguir en la comunicación personal, social, laboral y pública y en los medios de comunicación adaptadas al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal.

- 5.1 El plan de actuación se programa con sesiones multidisciplinarias con diferentes actividades para cada sesión: logopedas, personal experto en oratoria, personal especialista de los diferentes medios de comunicación, entre otros, específicos para cubrir las necesidades y demandas de la clientela, para conseguir los objetivos previstos en un acto concreto o de su actividad habitual.
- 5.2 El tipo de audiencia se analiza para adaptar las intervenciones comunicativas de la clientela a cada tipo de público específico.
- 5.3 El entrenamiento para abordar la ejecución de los cambios propuestos, se elabora, transmitiéndolo a la clientela, con el objetivo de que se encuentre segura de sí misma y motivada para conseguir los fines propuestos.
- 5.4 El entrenamiento de la clientela se desarrolla, teniendo en cuenta si los objetivos a conseguir son permanentes o debido a una situación concreta.
- 5.5 La clientela se instruye, teniendo en cuenta las características personales propias de la misma, que facilitarán más o menos el trabajo, potenciando sus puntos fuertes y disimulando los débiles.
- 5.6 El entrenamiento de la clientela se realiza de forma personalizada con una serie de actividades prácticas potenciando sus puntos fuertes y trabajando, de forma gradual, las habilidades comunicativas que necesita.
- 5.7 El entrenamiento práctico de la clientela se realiza para resolver situaciones reales mediante la utilización de las técnicas de comunicación verbal y gestual en el ámbito particular o profesional, de forma privada o pública: conferencias, discursos, entrevistas, entre otros, directamente o en los diferentes medios de comunicación.
- 5.8 La evolución de la clientela se sigue, analizándola, mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales

comprobando sus progresos o corrigiendo las posibles desviaciones en materia de comunicación.

- 5.9 La clientela se capacita mediante las instrucciones recibidas para realizar tareas y actividades, aplicando las técnicas de comunicación específicas, en función de los ámbitos donde se vaya a desenvolver.

6. Valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

- 6.1 Las áreas susceptibles de evaluación son identificadas, 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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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 ECP1253_3: **Asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Comunicación. Fases de la asesoría de habilidades comunicativas Fase de análisis de la clientela

- Comunicación. Proceso de comunicación. Tipos de comunicación. Canales múltiples de comunicación. Nuevas técnicas y canales de comunicación en la actualidad. Campo de actuación del asesor de habilidades comunicativas. Fases de la asesoría de habilidades comunicativas. Fase de análisis. Medios y métodos de detección de necesidades de la clientela: la entrevista personal, los cuestionarios, las tablas de observación, el análisis DAFO, los vídeos y los audios. La protección de datos de la clientela. La documentación necesaria para la asesoría de habilidades comunicativas.

2. Fase de la propuesta de la asesoría de habilidades comunicativas

- Los objetivos. Características de los objetivos. Elaboración de la propuesta de asesoría de habilidades comunicativas. Características de una buena propuesta de habilidades comunicativas. Profesionales colaboradores en la asesoría de habilidades comunicativas. Documentación de colaboración. Documentos y materiales gráficos de la propuesta.

3. Presentación a la clientela de la propuesta de entrenamiento en técnicas de comunicación

- Características de los soportes de presentación de la propuesta: PDF, diapositivas y vídeos entre otros. Habilidades de presentación y persuasión del asesor de habilidades comunicativas. Tratamiento de quejas y solución de problemas de la clientela.

4. Técnicas de asesoramiento para apariciones en medios de comunicación

- Características de los medios de comunicación. Importancia de la imagen personal en los medios según su tipología. El lenguaje oral y gestual de los medios de comunicación. Análisis de imagen.

5. Técnicas de entrenamiento de la clientela en nuevas técnicas de comunicación

- Plan de acción para la adquisición de nuevas técnicas de comunicación. Herramientas de la comunicación: tipos de lenguaje y técnicas. Técnicas de comunicación: personal, interpersonal, social, laboral, entre otros. Análisis de públicos y audiencias. Técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en comunicación.

6. Control de calidad de los procesos de asesoramiento en técnicas de comunicación

- Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso de comunicación. Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento en comunicación y en la atención al cliente. El trabajo de los especialistas colaboradores. Medidas correctoras en los procesos de comunicación.

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:

- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

- Demostrar interés por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Realizar los procesos de asesoría en comunicación con criterios de calidad.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP1253_3: Asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal", 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 asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal, 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. Examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas.**

2. Elaborar y presentar a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal.
3. Asesorar y entrenar a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación.
4. Valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia para examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recogida mediante diferentes instrumentos de evaluación- Realización de la observación directa y grabaciones audiovisuales- Realización de recogida de datos e información- Estudio de información. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>

<p><i>Precisión para elaborar y presentar a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento de la elaboración de la propuesta y plan de actuación individualizada para la clientela.- Realización de las consultas técnicas.- Definición de la propuesta.- Ajuste de las posibles desviaciones.- Inclusión del material gráfico.- Presentación de la propuesta con la documentación en diferentes soportes papel o multimedia.- Adaptación del lenguaje utilizado en la presentación de la propuesta.- Transmisión de la información de los objetivos a conseguir.- Negociación de las dudas o los cambios planteados por la clientela.- Presentación a la clientela de la propuesta definitiva. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Eficacia para asesorar y entrenar a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los medios de comunicación que puedan influir en la imagen de la clientela.- Identificación del mensaje concreto que se pretende transmitir.- Identificación de las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en medios auditivos.- Identificación del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en medios audiovisuales.- Presentación de la imagen de la clientela.- Verificación de la imagen real de la clientela.- Programación del plan de actuación.- Análisis del tipo de audiencia.- Elaboración de el entrenamiento para abordar la ejecución de los cambios propuestos.- Desarrollo de el entrenamiento de la clientela.- Instrucción a la clientela.- Realización de el entrenamiento de la clientela.- Realización de entrenamiento práctico de la clientela.- Seguimiento de la evolución de la clientela.- Capacitación de la clientela. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>

<i>Rigor para valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las áreas susceptibles de evaluación.- Configuración de los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela.- Comprobación de la calidad del personal técnico.- Propuesta para el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>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</i>	

Escala A

4	<i>Para examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas, recoge mediante diferentes instrumentos de evaluación. Realiza la observación directa y grabaciones audiovisuales y de recogida de datos e información. Realiza el estudio de información.</i>
3	<i>Para examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas, recoge mediante diferentes instrumentos de evaluación. Realiza la observación directa y grabaciones audiovisuales y de recogida de datos e información. Realiza el estudio de información. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para examinar a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas, recoge mediante diferentes instrumentos de evaluación. Realiza la observación directa y grabaciones audiovisuales y de recogida de datos e información. Realiza el estudio de información. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No examina a la clientela en comportamientos vinculados a la comunicación, teniendo en cuenta sus demandas.</i>

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

Escala B

4	<p><i>Para elaborar y presentar a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, establece la elaboración de la propuesta y plan de actuación individualizada para la clientela. Realiza las consultas técnicas y define la propuesta. Ajusta las posibles desviaciones e incluye el material gráfico. Presenta la propuesta con la documentación en diferentes soportes papel o multimedia. Adapta el lenguaje utilizado en la presentación de la propuesta y transmite la información de los objetivos a conseguir. Negocia las dudas o los cambios planteados por la clientela y presenta a la clientela de la propuesta definitiva.</i></p>
3	<p><i>Para elaborar y presentar a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, establece la elaboración de la propuesta y plan de actuación individualizada para la clientela. Realiza las consultas técnicas y define la propuesta. Ajusta las posibles desviaciones e incluye el material gráfico. Presenta la propuesta con la documentación en diferentes soportes papel o multimedia. Adapta el lenguaje utilizado en la presentación de la propuesta y transmite la información de los objetivos a conseguir. Negocia las dudas o los cambios planteados por la clientela y presenta a la clientela de la propuesta definitiva. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para elaborar y presentar a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, establece la elaboración de la propuesta y plan de actuación individualizada para la clientela. Realiza las consultas técnicas y define la propuesta. Ajusta las posibles desviaciones e incluye el material gráfico. Presenta la propuesta con la documentación en diferentes soportes papel o multimedia. Adapta el lenguaje utilizado en la presentación de la propuesta y transmite la información de los objetivos a conseguir. Negocia las dudas o los cambios planteados por la clientela y presenta a la clientela de la propuesta definitiva. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No elabora ni presenta a la clientela, la propuesta y plan de actuación sobre asesoría y entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para asesorar y entrenar a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación, identifica los medios de comunicación que puedan influir en la imagen de la clientela. Identifica el mensaje concreto que se pretende transmitir y de las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en medios auditivos e identifica el lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en medios audiovisuales. Presenta la imagen de la clientela y verifica la imagen real de la clientela. Programa el plan de actuación y analiza del tipo de audiencia. Elaboro el entrenamiento para abordar la ejecución de los cambios propuestos. Desarrolla el entrenamiento de la clientela. Instruye a la clientela. Realiza el entrenamiento de la clientela y también práctico de esta. Sigue la evolución de la clientela y capacita a la misma.</i></p>
3	

	<p><i>Para asesorar y entrenar a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación, identifica los medios de comunicación que puedan influir en la imagen de la clientela. Identifica el mensaje concreto que se pretende transmitir y de las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en medios auditivos e identifica el lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en medios audiovisuales. Presenta la imagen de la clientela y verifica la imagen real de la clientela. Programa el plan de actuación y analiza del tipo de audiencia. Elabora el entrenamiento para abordar la ejecución de los cambios propuestos. Desarrolla el entrenamiento de la clientela. Instruye a la clientela. Realiza el entrenamiento de la clienta y también práctico de esta. Sigue la evolución de la clientela y capacita a la misma. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para asesorar y entrenar a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación, identifica los medios de comunicación que puedan influir en la imagen de la clientela. Identifica el mensaje concreto que se pretende transmitir y de las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en medios auditivos e identifica el lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en medios audiovisuales. Presenta la imagen de la clientela y verifica la imagen real de la clientela. Programa el plan de actuación y analiza del tipo de audiencia. Elabora el entrenamiento para abordar la ejecución de los cambios propuestos. Desarrolla el entrenamiento de la clientela. Instruye a la clientela. Realiza el entrenamiento de la clienta y también práctico de esta. Sigue la evolución de la clientela y capacita a la misma. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No asesora ni entrena a la clientela en las técnicas de comunicación para apariciones públicas y medios de comunicación.</i></p>

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

Escala D

4	<p><i>Para valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación, identifica las áreas susceptibles de evaluación. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico. Propone para el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad.</i></p>
3	<p><i>Para valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación, identifica las áreas susceptibles de evaluación. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico. Propone para 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.</i></p>
2	<p><i>Para valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación, identifica las áreas susceptibles de evaluación. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico. Propone para el procedimiento para establecer medidas</i></p>

	<i>correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No valora la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación.</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.

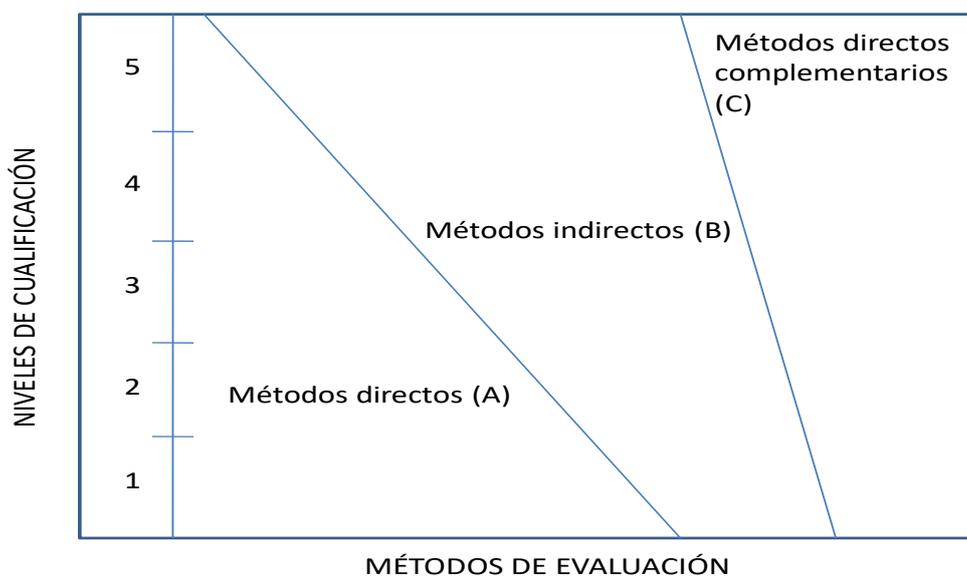
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 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 Asesorar en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal, 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.