



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU

SECRETARÍA GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2581_1: Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética”

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 ECP2581_1: Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética.

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 técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética, 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. Realizar técnicas de comunicación y atención al cliente (acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica), en función de las características del servicio, para informar o mantener una conversación fluida, aplicando las normas de comportamiento establecidas y siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable.

- 1.1 Las técnicas de atención al cliente (recepción, acogida, despedida, otras) y normas de comportamiento (educación, amabilidad, discreción, otras), se analizan para su incorporación en la forma de actuación y comunicación profesional, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable y el procedimiento establecido por la empresa.
- 1.2 Las normas de comportamiento y técnicas de atención al público, establecidas por la empresa (saludo, tratamiento, lenguaje no verbal, otros), se adaptan al tipo de cliente y al procedimiento profesional (manicura, maquillaje, técnicas de cambio de color del cabello, otras), realizando preguntas en relación con el servicio solicitado.
- 1.3 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, para respetar la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.
- 1.4 El servicio de peluquería y/o estética a realizar se comunica al cliente, para su información, utilizando un lenguaje claro y manteniendo una actitud educada y discreta.
- 1.5 La información proporcionada por el cliente se anota, para su consulta por el técnico responsable, cumplimentando la ficha técnica.
- 1.6 La información sobre las características de los productos de peluquería y/o estética se comunica al cliente, para responder a la consulta realizada, siguiendo las pautas dadas por el técnico responsable (indicaciones, efectos, técnica de aplicación, otros).
- 1.7 Los gastos internos de la empresa se identifican para su optimización, adecuando el uso de las instalaciones (luz, agua, entre otros) y de los productos (champú, acondicionadores, colorantes, entre otros).
- 1.8 Las posibles quejas se atienden manteniendo una actitud cortés y solicitando la colaboración del técnico responsable para ofrecer las medidas correctoras que garanticen la satisfacción del cliente.

2. Realizar medidas de preparación y protección personal, atendiendo a las normas establecidas por la empresa de peluquería y/o estética, sobre: vestuario profesional, higiene e imagen personal (maquillaje, peinado, otros), cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

- 2.1 La preparación para iniciar los procesos de peluquería y/o estética se realiza, atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario tales como: utilización de uniforme, petos o delantales, calzado, otros.
- 2.2 Las medidas de higiene personal (bucal, manos, cabello, otros) se mantienen durante toda la jornada; las manos se lavan, para su higiene

y protección, antes y después de cada servicio, cepillando las uñas con un jabón antiséptico y utilizando guantes de protección siempre que la técnica lo precise.

- 2.3 Las posiciones ergonómicas se aplican en función del servicio demandado, para evitar lesiones o enfermedades profesionales, adaptando la altura del sillón, camilla o taburete y utilizando medias de compresión entre otras.

3. Aplicar el protocolo de preparación y protección del cliente de peluquería y/o estética establecido por la empresa (colocar bata protectora, capa de tinte, toalla, textiles desechables, otros), para su acomodación en función del servicio (tinte, peinado, manicura, maquillaje, otros) previsto y siguiendo la normativa de seguridad e higiene aplicable.

- 3.1 El protocolo de atención y acogida para la recepción del cliente de peluquería y estética se aplica, acompañándole hasta la zona de espera y respetando las normas de comunicación, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.
- 3.2 Las medidas de protección específicas para cada uno de los servicios de peluquería y/o estética se aplican, observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en textiles desechables (batas, toallas, capas, peinadores, entre otros) y siguiendo las indicaciones dadas por el técnico responsable.
- 3.3 El cliente se acomoda en el lugar indicado (camilla, sillón, lavacabezas, otros) para la realización del servicio solicitado, procurando su bienestar y respetando las normas de seguridad e higiene aplicables.

4. Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación del servicio de peluquería y/o estética, informando a la dirección del salón y recogiendo los datos en la ficha técnica del cliente.

- 4.1 Las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud (picor, escozor, mareo, otras) se realizan al cliente, para detectar si se están produciendo reacciones adversas durante el proceso técnico (tinte, pedicura, depilación, otros), registrando, en su caso, los datos en la ficha del cliente.
- 4.2 Las condiciones de salud (aspecto de la piel, irritabilidad, otras) del cliente se observan durante la prestación del servicio de peluquería y/o estética, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a cosméticos.
- 4.3 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo establecido por la empresa, avisando al servicio de emergencias y siguiendo las instrucciones del responsable técnico.

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 ECP2581_1: **Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención al cliente en salones de peluquería y estética

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Canales de comunicación con el cliente. Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.
- Información al cliente. Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Fidelización de clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Tratamiento de reclamaciones: objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Estrategias de atención a clientes insatisfechos.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Acomodación del cliente en los procesos de peluquería y estética.
- Recepción y preparación al cliente.
- Técnicas de atención al cliente: presencial y telefónica.
- Ficha de cliente; control de datos y archivos.
- Recomendaciones ergonómicas para el cliente en función de la técnica a realizar.
- Medidas y equipos de preparación y protección para el cliente según los procesos a realizar.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de centros de Imagen Personal.
- La calidad en la prestación del servicio. Elementos que miden la calidad del servicio.

2. Aplicación de hábitos de seguridad en las actividades de peluquería y estética

- Identificación de los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales asociadas.
- Riesgos en el uso de cosméticos y desinfectantes. Reacciones adversas: locales y sistémicas. Clasificación de los cosméticos y desinfectantes susceptibles de producir un riesgo químico.
- Riesgos en la aplicación de equipos eléctricos, productos y equipos generadores de calor: las quemaduras producidas por ceras, infrarrojos, vapor, secadores y otros.

- Riesgos asociados a hábitos posturales: posturas, mobiliario, ambiente térmico, iluminación, ruido y otros.
- Factores que aumentan el riesgo de accidente.
- Medidas preventivas de neutralización de accidentes en las instalaciones.
- Equipos de protección individual y colectiva. Clasificación. Relación entre el tipo de riesgo y la selección de EPI.
- Técnicas de primeros auxilios ante posibles reacciones adversas o accidentes.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 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 "ECP2581_1: Realizar técnicas de recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética", 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 la recepción y atención al cliente en salones de peluquería y estética, 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. Atender al cliente
2. Preparar al cliente de peluquería y/o estética para su protección y acomodo.
3. Prestar posibles primeros auxilios, ante situaciones de emergencia al cliente.

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 y su actuación en caso de accidentes.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de la información requerida para el desarrollo de la situación profesional de evaluación: Ficha técnica y comercial del cliente, protocolo de trabajos técnicos, álbumes de estilos. Normativa aplicable a salones de peluquería. Normativa aplicable de prevención de riesgos. Normativa aplicable de protección de datos personales, Protocolo de

atención al cliente. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretes, labios, sombras, uñas, tintes, otros.

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>Rigor en la atención al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación del servicio de peluquería y/o estética al cliente.- Anotación de la información proporcionada por el cliente.- Identificación de los gastos internos de la empresa para su optimización.- Atención de las posibles quejas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Exactitud en la preparación del cliente de peluquería y/o estética para su protección y acomodo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Acogida del cliente para la recepción, acompañándole hasta la zona de espera, manteniendo un comportamiento amable y educado.- Protección del cliente para cada uno de los servicios de peluquería y/o estética, aplicando las normas higiénico-sanitarias en textiles desechables (batas, toallas, capas, peinadores, entre otros).- Acomodo del cliente, procurando su bienestar y respetando las normas de seguridad e higiene aplicables. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

<i>Precisión en la prestación de posibles primeros auxilios, ante situaciones de emergencia al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de las preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud.- Control de las condiciones de salud del cliente durante la prestación del servicio de peluquería y/o estética.- Aplicación de los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 15%</i></p>
<p><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></p>	

No existen escalas

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.

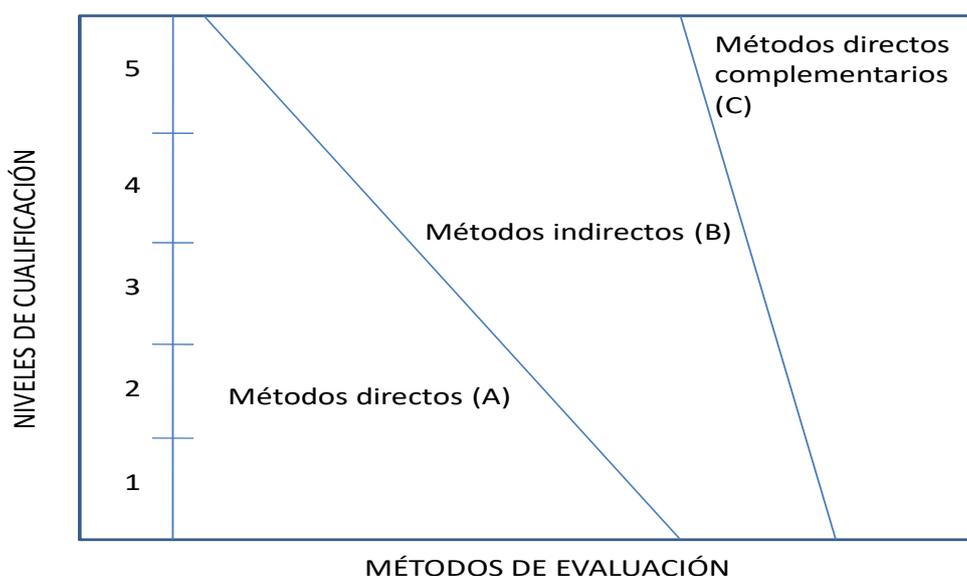
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 "1" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta 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.



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: