

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Peluquería

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Imagen Personal</b>
<i>Nivel:</i>	<b>2</b>
<i>Código:</i>	<b>IMP119_2</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 1087/2005</b>
<i>Referencia Normativa:</i>	<b>RD 615/2020, RD 150/2022</b>

### Competencia general

Mejorar la imagen personal del cliente, aplicando protocolos de trabajos técnicos de peluquería para el cuidado y el embellecimiento del cabello y técnicas complementarias de arreglo y rasurado de la barba y el bigote, en condiciones de calidad, seguridad e higiene óptimas.

### Unidades de competencia

- UC0347\_2:** Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos.
- UC0348\_2:** REALIZAR CAMBIOS DE COLOR TOTALES O PARCIALES EN EL CABELLO
- UC0351\_2:** CORTAR EL CABELLO Y REALIZAR EL ARREGLO Y RASURADO DE BARBA Y BIGOTE
- UC0058\_1:** PREPARAR LOS EQUIPOS Y LAVAR Y ACONDICIONAR EL CABELLO Y CUERO CABELLUDO
- UC0349\_2:** Modificar la forma del cabello temporalmente, peinarlo y/o recogerlo.
- UC0350\_2:** Realizar cambios de forma permanente en el cabello.
- UC0352\_2:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en pequeñas y medianas empresas de prestación de servicios de peluquería por cuenta ajena o como autónomo y en el de la promoción y venta de productos de peluquería.

#### Sectores Productivos

Sector servicios de Imagen Personal. Sector hostelería: hoteles, SPA. Sector sanitario: hospitales. Sector de servicios sociales: residencias geriátricas. Sector prestación de servicios personales: gimnasios.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Peluquero/a
- Comercial de productos de peluquería

### Formación Asociada (870 horas)

#### Módulos Formativos

- MF0347\_2:** Análisis del cuero cabelludo y cabello, protocolos de trabajos técnicos y cuidados capilares estéticos (180 horas)
- MF0348\_2:** COLOR EN PELUQUERÍA (150 horas)
- MF0351\_2:** CORTE DE CABELLO Y TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS (150 horas)
- MF0058\_1:** LAVADO Y MASAJE DE CUERO CABELLUDO Y CABELLO (90 horas)
- MF0349\_2:** Peinados, acabados y recogidos (150 horas)
- MF0350\_2:** Cambios de forma permanente del cabello (90 horas)
- MF0352\_2:** VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos.

Nivel: 2  
Código: UC0347\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Comunicarse con el cliente para obtener información sobre sus necesidades y expectativas y ofrecerle los servicios de la empresa adecuándolos a sus características, demandas y necesidades.

**CR1.1** El cliente es recibido, respetando las normas internas de la empresa en cuanto las pautas establecidas para la atención al cliente.

**CR1.2** El cliente es acomodado en el puesto de trabajo, disponiéndose para la identificación de las sus necesidades y para el examen del cabello y cuero cabelludo.

**CR1.3** Las necesidades del cliente se identifican, para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle, utilizando técnicas de comunicación, e introduciendo, esta información en la ficha del cliente.

**RP2:** Observar las características y el estado del cuero cabelludo y del cabello para atender al cliente de acuerdo a sus demandas y necesidades.

**CR2.1** Las características del cabello y del cuero cabelludo del cliente se analizan, identificando sus necesidades.

**CR2.2** Los aparatos de diagnóstico: lupa, microvisor, micro cámara, sebómetro, medidor del grado de hidratación y otros, se utilizan para la observación del estado del cabello y del cuero cabelludo y para la detección de posibles anomalías.

**CR2.3** Se detectan las alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de trabajos de peluquería y se derivan las que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.

**CR2.4** Los datos obtenidos se registran en la ficha del cliente, especialmente las precauciones y contraindicaciones.

**CR2.5** El diagnóstico profesional se emite a partir del análisis y valoración de la información obtenida.

**RP3:** Diseñar protocolos normalizados de trabajo técnico para la realización de los diferentes procesos de peluquería y cuidados capilares.

**CR3.1** Los protocolos normalizados se diseñan teniendo en cuenta las necesidades y el tipo de clientes habituales del salón de peluquería.

**CR3.2** Las características y alteraciones estéticas en general del cabello y del cuero cabelludo, se identifican para elaborar los protocolos normalizados de trabajos técnicos.

**CR3.3** Los diferentes procesos de peluquería: higiene, acondicionamiento, corte, cambios de forma temporal o permanente, cambios de color, tratamientos capilares, cosméticos, y técnicas y aparatos, se identifican para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo.

**CR3.4** En los protocolos normalizados de trabajos técnicos y de tratamientos capilares estéticos, se detallan: las fases del procedimiento especificando claramente las técnicas de aplicación, los medios y los cosméticos necesarios, y la secuenciación de las mismas, así como la duración aproximada de cada proceso y la periodicidad del trabajo técnico.

**CR3.5** Los protocolos de trabajo se consultan y se adaptan a cada cliente para asegurar la normalización de los procedimientos en la aplicación de cada uno de los procesos de peluquería.

**RP4:** Establecer criterios de selección y preparación de aparatos, cosméticos, útiles, materiales y otros productos necesarios para la realización de los diferentes procesos de peluquería.

**CR4.1** Identificar el tipo y el estado del cuero cabelludo y cabello para establecer criterios que permitan seleccionar los cosméticos para los trabajos de peluquería que se le van a realizar al cliente.

**CR4.2** Se observan y analizan las posibles alteraciones estéticas que presente con el fin de adecuar las técnicas y los cosméticos a sus características.

**CR4.3** Los cosméticos, aparatos, útiles y materiales, se seleccionan en función del proceso y de la técnica que se vaya a realizar.

**CR4.4** Los cosméticos para los diferentes trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello, se seleccionan, teniendo en cuenta los activos cosméticos, forma cosmética, mecanismos de actuación, indicaciones y contraindicaciones.

**CR4.5** Las formas cosméticas se seleccionan en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del cliente.

**CR4.6** Las operaciones físico-químicas para la preparación y manipulación de los diferentes cosméticos se realizan en condiciones de higiene y seguridad.

**CR4.7** Los métodos, productos y aparatos para la desinfección o esterilización de útiles y materiales, se seleccionan en función de su utilización y del material en el que estén fabricados.

**CR4.8** Los residuos y materiales de un solo uso que lo requieran se desechan en contenedores especiales y siguiendo el protocolo establecido para la conservación del medio ambiente.

**RP5:** Adaptar los protocolos normalizados y realizar los cuidados estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello en condiciones de seguridad e higiene.

**CR5.1** El protocolo de tratamiento establecido se selecciona y adapta en función del diagnóstico, garantizando el mantenimiento de las condiciones de seguridad e higiene necesarias durante su aplicación.

**CR5.2** Las operaciones de preparación del cabello y cuero cabelludo para recibir el tratamiento como masaje, cepillado, aplicación de calor, particiones, otros, son realizadas en función del diagnóstico y del protocolo del tratamiento que se va a realizar.

**CR5.3** La aplicación de los productos y la utilización de aparatos eléctricos se realiza en la forma y secuencia establecidas en el protocolo de trabajo, en función de la localización y de las características de la alteración y teniendo en cuenta las características del cliente.

**CR5.4** Las técnicas, manuales y/o con aparatos, para favorecer la penetración de los productos cosméticos de cuidados estéticos capilares se realizan atendiendo a los criterios marcados en el protocolo de trabajo.

**CR5.5** Los cálculos necesarios en los aparatos para establecer el valor de los parámetros de tiempo, intensidad, potencia, cantidad de superficie que se va a tratar y tipo y tamaño de los accesorios utilizados para su aplicación, se realizan teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del cliente y las indicaciones del fabricante.

**CR5.6** Los cálculos que marcan la dosis que deben suministrar los aparatos emisores de radiaciones para su aplicación en los cuidados estéticos capilares, se realizan teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del cliente y las indicaciones del fabricante.

**CR5.7** Los productos se preparan en dosis individuales y se manipulan y aplican en condiciones higiénico sanitarias adecuadas, de acuerdo al protocolo de trabajo establecido.

**CR5.8** La técnica de masaje capilar se aplica en función de las condiciones del cuero cabelludo del cliente, del tratamiento que se vaya a realizar y de los efectos que se deseen conseguir.

**CR5.9** La evaluación y el control del tratamiento se realiza periódicamente, anotando en la ficha técnica las incidencias.

**RP6:** Aplicar las normas de atención e información al cliente en los servicios de peluquería que se le presten en el salón.

**CR6.1** El cliente es informado de los servicios que se le van a prestar y del tiempo total aproximado que se invertirá en su realización.

**CR6.2** Al cliente se le acompaña a los distintos puestos de trabajo que requiera el servicio y se le informa del proceso y las sensaciones que puede percibir durante el mismo.

**CR6.3** El cliente es acomodado en la posición adecuada para cada uno de los procesos de peluquería que se le vayan a realizar procurando en todo momento su bienestar y comodidad.

**CR6.4** El cliente es protegido con las medidas higiénicas y de seguridad que se requieran cada uno de los servicios batas: capas, toallas, cosméticos protectores.

**RP7:** Realizar de forma regular el control de calidad de los procesos y los trabajos técnicos y cuidados de las alteraciones estéticas en peluquería.

**CR7.1** El resultado final del proceso técnico se evalúa tomando como referencia el protocolo normalizado de trabajo técnico y se contrasta con las expectativas del cliente para valorar su grado de satisfacción.

**CR7.2** En caso necesario se ponen en marcha los mecanismos de corrección pertinentes, atendiendo a las demandas del cliente y/o al criterio profesional.

**CR7.3** Las quejas o protestas sobre el servicio o sobre la atención se solucionan aplicando las medidas oportunas antes que el cliente abandone el salón.

**RP8:** Aplicar técnicas de primeros auxilios y cuidados de las alteraciones estéticas ante posibles reacciones adversas, durante la aplicación de técnicas de peluquería.

**CR8.1** Las condiciones generales de salud del cliente se averiguan para prevenir que puedan presentarse reacciones adversas durante los procesos de peluquería, especialmente en la aplicación de cosméticos potencialmente irritantes o sensibilizantes.

**CR8.2** Durante la realización de los diferentes procesos se observan las reacciones que puedan resultar anómalas en el cliente aplicando las medidas oportunas en caso de necesidad.

**CR8.3** En caso de reacciones adversas o accidentes, se aplican las medidas de primeros auxilios requeridas y si es necesario, se avisa a los servicios médicos para que procedan al traslado del cliente en las condiciones adecuadas.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón, tocador, aparatos e instrumentos de aumento: lupa, microvisor, microcámara, microscopio. Aparatos con sus respectivos accesorios: aparato generador de vapor y de vapor-ozono, pulverizador aparato generador de corrientes de alta frecuencia, infrarrojos, lámpara de luz de Wood, aparato vibrador, aparatos para esterilización: por rayos ultravioleta y autoclave. Útiles: pinzas para extracción de cabellos, pinzas para el cabello, recipientes, peines, cepillos, paletinas, brochas, probeta, espátulas, pinzas, horquillas, bastoncitos, algodón, toallas, peines, cepillos, tijeras, navajas, maquinillas y otros; lencería: recipientes, papel osmótico, papel de aluminio, algodón, gasa, guantes, mascarilla, alcohol, agua oxigenada. Lencería: bata, peinador, toallas, capas. Productos cosméticos en diferentes formas cosméticas: productos para la higiene capilar para todos los tipos de cabello: productos detergentes, tónicos, acondicionadores; productos antiparasitarios; cosmética específica para los distintos tipos de tratamientos capilares estéticos; productos antisépticos y desinfectantes. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Análisis y diagnóstico del cabello. Selección de medios técnicos para la realización de los servicios de peluquería, atendiendo a las características del cliente. Diseñar protocolos de trabajos técnicos y cuidados estéticos capilares y aplicar cuidados estéticos capilares.

### Información utilizada o generada

Utilizada: láminas anatómicas, modelos anatómicos de la piel y el pelo. Manuales de Anatomía, Fisiología, Cosmetología y electroestética. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Bibliografía técnica especializada de útiles, aparatos y productos. Normativa vigente en el sector de la peluquería. Manual de primeros auxilios. Revistas profesionales especializadas. Programas audiovisuales y multimedia. Generada: ficha técnica y de seguimiento del cliente, protocolos normalizados de trabajos técnicos y cuidados capilares.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### REALIZAR CAMBIOS DE COLOR TOTALES O PARCIALES EN EL CABELLO

Nivel: 2  
Código: UC0348\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Observar las características del cabello y del cuero cabelludo del cliente, así como su estilo y necesidades, para seleccionar los productos y las técnicas adecuadas para los cambios de color del cabello.

**CR1.1** El cabello y el cuero cabelludo del cliente se observa, para identificar las alteraciones estéticas o patológicas que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la aplicación de productos que cambien el color del cabello.

**CR1.2** El análisis del cabello del cliente se realiza en todos los cabellos y en toda la longitud del tallo capilar y se determinan: el grado de porosidad y procesos físicos y químicos anteriormente sufridos, como zonas de puntas con distinto tono y otros.

**CR1.3** El cabello del cliente se observa, teniendo en cuenta tanto el color natural como el teñido y el color de la piel, para seleccionar el color más adecuado.

**CR1.4** Las características personales del cliente como su morfología, estilo, edad, tipo de vida y otros se analizan, para elegir el color y reflejo más idóneo.

**CR1.5** El tono del cabello del cliente se identifica y se clasifica según la escala de tonos en uno de los diez tonos base y se determina el matiz, en función de parámetros establecidos.

**CR1.6** La cantidad y proporción de canas en el cabello del cliente, se comprueba para seleccionar el color y la concentración del producto más idónea a cada caso.

**CR1.7** El cliente recibe la información necesaria sobre los procesos de cambio de color, con el fin de identificar sus demandas, necesidades y expectativas.

**CR1.8** El cliente proporciona la información necesaria para realizar con rigor y seguridad los procesos de cambio de color y se reflejan en la ficha técnica.

**RP2:** Seleccionar y preparar los productos cosméticos, útiles y materiales necesarios para los procesos de cambio de color en el cabello, realizando los procedimientos, cálculos y operaciones fisicoquímicas básicas necesarias.

**CR2.1** La concentración del producto oxidante se selecciona en función de las características del cabello, del resultado que se desee obtener y de las especificaciones del laboratorio fabricante del producto.

**CR2.2** Los colores para la mezcla y las proporciones se seleccionan en función de la técnica o procedimiento elegido, de las características del cabello y del resultado final que se desee obtener.

**CR2.3** Los cálculos necesarios para obtener las diluciones o mezclas de los productos cosméticos se realizan de acuerdo a las necesidades concretas de cada proceso y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos y las especificaciones de los productos utilizados.

**CR2.4** Las operaciones fisicoquímicas básicas necesarias para la preparación de los productos, se realizan en condiciones de seguridad e higiene y respetando las pautas marcadas en la normativa vigente.

**CR2.5** Los útiles quedan limpios, desinfectados y/o esterilizados después de su uso, seleccionando y aplicando las técnicas de limpieza, desinfección y/o esterilización necesarias en función del material que los compone y de su utilización.

**CR2.6** Los productos y aparatos para la limpieza, desinfección y esterilización de útiles y materiales se seleccionan de acuerdo al método de limpieza, desinfección y/o de esterilización que se vaya a aplicar.

**RP3:** Proteger al cliente y al profesional de manchas y agresiones químicas producidas por los cosméticos para los cambios de color del cabello.

**CR3.1** El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada y protegido para la realización del cambio de color, utilizando los accesorios y elementos adecuados en función de los requerimientos de la técnica.

**CR3.2** El cosmético protector se aplica en las zonas de la piel de la cara y cuello cercanas al cuero cabelludo, para evitar posibles irritaciones o manchas.

**CR3.3** Si en el interrogatorio el cliente manifiesta la posibilidad de sufrir irritaciones causadas por los productos colorantes, se aplica un cosmético protector para el cuero cabelludo.

**CR3.4** El cliente recibe información sobre las posibles reacciones que se pueden producir por la aplicación de los productos.

**CR3.5** En el caso de producirse reacciones adversas durante el proceso, se aplican las medidas de primeros auxilios específicas y si fuera necesario se solicita el traslado del cliente a un centro sanitario.

**CR3.6** El profesional se protege adecuadamente la ropa y la piel con guantes, para evitar manchas y posibles reacciones adversas, a los productos utilizados durante la realización profesional.

**CR3.7** El profesional adopta las posiciones anatómicas más adecuadas para la realización del proceso y para prevenir alteraciones o enfermedades profesionales.

**RP4:** Adaptar el protocolo normalizado de trabajo y aplicar las técnicas previas al cambio de color y los productos cosméticos en función de las características del cliente, demandas y necesidades.

**CR4.1** Previamente al cambio de color se realiza la prueba de tolerancia al tinte de oxidación, observando el tiempo y la forma adecuada y se valoran los resultados, teniendo en cuenta las instrucciones del fabricante del cosmético, con la finalidad de minimizar el riesgo de reacciones adversas.

**CR4.2** Las técnicas de aplicación se seleccionan teniendo en cuenta el análisis previo del cabello y del cuero cabelludo, el tono y el reflejo del cabello del cliente y los que se quieren conseguir, así como su duración y cobertura.

**CR4.3** La aplicación de las técnicas de pre-pigmentación o arrastre, previas al proceso de cambio de color, se realizan en función de la diferencia entre el tono o tonos existentes, el tono que se pretenda conseguir y el tipo y estado del cabello.

**RP5:** Realizar el cambio parcial o total del color del cabello en condiciones de higiene y seguridad y de acuerdo con las necesidades y demandas del cliente.

**CR5.1** En caso necesario, se prepara el cabello para la tinción aplicando técnicas complementarias de pre-oxidación, decoloración, pre-pigmentación o decapado.



**CR5.2** La selección de las técnicas para cambiar total o parcialmente el color del cabello se realiza en función del estado del cabello y cuero cabelludo y las características, demandas y necesidades del cliente.

**CR5.3** Las "particiones" del cabello se realizan siguiendo las pautas establecidas para las técnicas que se vayan a emplear.

**CR5.4** La mezcla cosmética o el cosmético colorante se aplica, según proceda, teniendo en cuenta las características del cabello del cliente, la zona que se quiere teñir, el tipo de coloración y la técnica elegida.

**CR5.5** El tiempo de exposición necesario para lograr el resultado, se determina en función de los productos utilizados, las características del cabello y el resultado a obtener.

**CR5.6** Los aparatos utilizados como activadores de la reacción se programan, en función de los productos, de las técnicas de aplicación y de la sensibilidad del cliente.

**CR5.7** Durante el tiempo de exposición se controla la evolución del proceso de coloración, procediendo a su retirada en el momento oportuno.

**CR5.8** En caso de transformación en el color de barba, bigote y cejas se aplican los productos cosméticos necesarios atendiendo a las peculiaridades del cliente y a las especificaciones de uso hechas por el fabricante; con las precauciones que requiere la manipulación de las zonas en las que se realiza el proceso.

**CR5.9** Los datos importantes como las características de los productos utilizados, el tiempo de actuación, los resultados obtenidos y las incidencias que se hayan producido durante el proceso, se registran en la ficha técnica del cliente.

**RP6:** Aplicar los cosméticos seleccionados para realizar la decoloración según la técnica elegida en condiciones de seguridad e higiene y de acuerdo con las necesidades y demandas del cliente.

**CR6.1** El tiempo de exposición necesario para lograr el resultado se estima en función de la mezcla de decolorante, del color base y de las características del cabello.

**CR6.2** Las técnicas de diferenciación de color se eligen y aplican, en función del efecto que se pretende conseguir y atendiendo a la zona de aplicación, a la coloración base del cabello del cliente y a sus características teniendo en cuenta los conceptos de armonía y contraste.

**CR6.3** La respuesta del cabello durante el proceso técnico se observa para determinar el tiempo de exposición y la utilización, en caso necesario, de técnicas auxiliares que aceleren la reacción.

**RP7:** Valorar el resultado final del proceso técnico e informar y asesorar al cliente sobre las medidas necesarias para mantener y mejorar los resultados obtenidos y sobre los cambios positivos para su imagen.

**CR7.1** El resultado final del proceso técnico, se evalúa contrastándose con las expectativas del cliente, para valorar su grado de satisfacción y poner en marcha, en caso necesario, los mecanismos correctores pertinentes.

**CR7.2** El cliente recibe información de las técnicas de higiene y de los cosméticos a utilizar para mejorar y mantener los resultados obtenidos.

**CR7.3** La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido a través del cambio de color, se realiza atendiendo al protocolo establecido e indicando al cliente, la cantidad, forma y frecuencia de aplicación del producto que se le ha aconsejado.

**CR7.4** El cliente es informado sobre los efectos positivos que los cambios de color totales o parciales realizados, en el cabello producen sobre su imagen personal.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón, tocador, pinceles, peines, paletina, recipientes, probeta, espátula, pinzas, alfileres, aparatos de calor con o sin aire: infrarrojos, secadores, otros, gorros, discos de plástico, recipientes de plástico, guantes, cronómetro, papel de aluminio y otros para la aplicación de mechas, productos oxidantes en sus distintas formas cosméticas, productos colorantes, mordientes, productos decapantes, productos cosméticos protectores, capa, delantal, toallas, bata, productos desinfectantes, aparato esterilizador por rayos ultravioleta o autoclave. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Cambios de coloración total o parcial del cabello. Cambios de coloración en el pelo de cejas, barba y bigote.

### Información utilizada o generada

Utilizada: Láminas de la estructura y fisiología de los pigmentos del pelo, ficha técnica del cliente, escala de colores, escala de reflejos, cartas de colores, información técnica de productos y aparatos, protocolos normalizados de aplicación de cambios de color de cabellos, cejas, barba y bigote, protocolos de atención del cliente. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa vigente para salones de peluquería. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Generada: Fichas técnicas, protocolos personalizados, informes para derivar a otros profesionales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### CORTAR EL CABELLO Y REALIZAR EL ARREGLO Y RASURADO DE BARBA Y BIGOTE

Nivel: 2  
Código: UC0351\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Observar las características físicas del cliente para seleccionar las técnicas y el estilo de corte que permitan obtener el resultado deseado según sus demandas y personalizar el protocolo normalizado de trabajo.

**CR1.1** La edad y las características físicas del cliente que pueden influir en la decisión del tipo de corte como la estatura, la longitud del cuello y el tamaño de la cabeza, se estudian y evalúan para elegir el diseño más adecuado.

**CR1.2** La morfología del rostro del cliente, en cuanto a su geometría, proporciones y perfil para la elección y adaptación del estilo de corte, se evalúan por observación directa o con la ayuda de programas informáticos de tratamiento de imagen.

**CR1.3** Para la selección del estilo el cliente es asesorado teniendo en cuenta sus características, pero también sus necesidades personales, laborales, sociales y su imagen integral.

**CR1.4** El cabello del cliente se observa en cuanto a su grosor, tipo, longitud, implantación de remolinos, caída natural, otros, determinando la posibilidad de obtener el resultado deseado tras el estilo de corte realizado.

**CR1.5** El estilo de corte se selecciona teniendo en cuenta las demandas y expectativas del cliente para conjugarlas con la moda y con su imagen integral.

**CR1.6** La forma necesaria para conseguir el tipo o estilo de corte se seleccionan y diseñan, atendiendo a todos los detalles: líneas, ángulo de proyección, caída natural y técnicas.

**CR1.7** Las técnicas necesarias en el corte se determinan en función de las características del cabello, del cliente y del resultado final previsto.

**RP2:** Disponer los elementos técnicos, para el proceso del corte del cabello, en condiciones de higiene y salud.

**CR2.1** Las herramientas, los aparatos y útiles cortantes, se encuentran en perfectas condiciones de uso y protegidos.

**CR2.2** La esterilización de los instrumentos se realiza, por medios físicos o químicos, en función de los materiales que los componen y del uso al que estén destinados.

**CR2.3** Las herramientas, los aparatos y útiles, se colocan ordenados según se vayan a utilizar y en un lugar de fácil acceso.

**CR2.4** Las cuchillas de navaja o maquinilla y los útiles cortantes de un solo uso, se desechan en las condiciones de seguridad que marca la normativa legal.

**CR2.5** Los productos cosméticos necesarios para la preparación del cabello, se seleccionan y aplican, de acuerdo al tipo de cabello y al efecto que se desee conseguir.

**RP3:** Proteger y preparar al cliente y al profesional con los productos y las técnicas necesarias para realizar el corte, en condiciones técnicas y de seguridad idóneas.

**CR3.1** El cliente es acomodado en la posición anatómica conveniente y protegido con los accesorios necesarios como capa de protección de la ropa y capa para proteger el área del cuello, en función de las condiciones de seguridad y salud necesarias para la técnica del corte.

**CR3.2** Los productos cosméticos acondicionadores del cabello se seleccionan y aplican en función de sus características y según las pautas marcadas por el fabricante.

**CR3.3** Las separaciones de cabellos o particiones se realizan, agrupándolo por secciones o zonas de trabajo para facilitar el proceso y en función del corte que se vaya a realizar.

**CR3.4** El profesional adopta las posiciones anatómicas necesarias para la realización del proceso observando las normas de higiene postural para la prevención de enfermedades profesionales.

**RP4:** Realizar las técnicas de corte según las demandas y necesidades del cliente, en condiciones de seguridad y salud adecuadas al proceso.

**CR4.1** Todas las herramientas, los aparatos y utensilios se manejan, en condiciones de seguridad e higiene adecuadas, de acuerdo al procedimiento de ejecución de la técnica y en función del estilo de corte elegido.

**CR4.2** El cabello se mantiene, durante el proceso del corte, con el grado de humedad necesario para su realización.

**CR4.3** El cliente es asesorado para que adopte la posición adecuada durante la realización de las diferentes fases del corte.

**CR4.4** El profesional adopta las posturas correctas durante la aplicación de las diferentes técnicas para facilitar su ejecución y de acuerdo a las normas de higiene postural necesarias para la prevención de enfermedades profesionales.

**CR4.5** Los cortes con tijeras, navajas o maquinillas se realizan utilizando las técnicas adecuadas: corte recto, curvo, entresacado, degradado, desfilado y otros, para obtener el resultado pretendido.

**CR4.6** La posición de la herramienta utilizada, la colocación del cabello y de las manos, se comprueba que son las correctas para la realización de las diferentes técnicas.

**RP5:** Realizar diferentes estilos de corte de cabello combinando distintas técnicas y adaptándolas a las características físicas y demandas del cliente, así como a su estilo y tipo de vida.

**CR5.1** Los cortes se realizan de acuerdo a las formas básicas o tipos de corte compacto, degradado, en capas incrementadas y en capas uniformes, solas o asociadas, para conseguir diferentes estilos.

**CR5.2** La longitud, dirección y localización de la mecha guía se establece, de acuerdo al estilo y a la longitud del corte.

**CR5.3** Los diferentes estilos de corte se realizan, adaptándolos a las características físicas y al estilo del cliente, respetando sus demandas y necesidades.

**CR5.4** Las técnicas asociadas se aplican para que permitan obtener diferentes acabados dentro de un mismo estilo de corte.

**CR5.5** Las medidas y los volúmenes obtenidos se comprueba que son los adecuados para obtener el estilo y el acabado pretendidos.

**CR5.6** Las precauciones se extreman en la realización del corte de cabello a clientes infantiles, para garantizar la seguridad durante la aplicación de las técnicas.

**CR5.7** En caso de accidente se aplica al accidentado los primeros auxilios, procediéndose a dar aviso a los servicios especializados de urgencia para su traslado a un centro sanitario, o acompañándole al mismo, según proceda.

**CR5.8** Los efectos que los cambios realizados en el cabello producen en la imagen del cliente, se evalúan resaltando los aspectos positivos.

**RP6:** Realizar las técnicas de rasurado y arreglo de barba y bigote, en función de las demandas y necesidades del cliente y observando las condiciones de seguridad y salud necesarias.

**CR6.1** El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada y protegido, en función de las condiciones de seguridad y salud requeridas por las operaciones/intervenciones técnicas.

**CR6.2** El profesional adopta las posturas anatómicas idóneas para la realización de las diferentes técnicas, respetando las normas de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

**CR6.3** La técnica de arreglo o rasurado se selecciona en función del tipo de pelo y de las características y demandas del cliente y se realiza de forma secuenciada según el protocolo de trabajo establecido.

**CR6.4** En el arreglo de barba y bigote, las medidas y los contornos se adaptan a las características anatómicas y morfológicas del cliente.

**CR6.5** Los productos son aplicados, atendiendo a las indicaciones técnicas sobre las pautas de utilización.

**CR6.6** El manejo de los útiles y aparatos se realiza correctamente, observando las normas de seguridad e higiene.

**CR6.7** Las maniobras de masaje facial se realizan en función de los requerimientos técnicos y del efecto que se desee obtener.

**CR6.8** En caso de accidente se aplican al accidentado o persona afectada, los primeros auxilios y, en caso necesario, se solicita su traslado en condiciones adecuadas a un centro sanitario.

**RP7:** Valorar el resultado final del estilo de corte de cabello y el arreglo y rasurado de barba y bigote, con respecto al objetivo definido y determinar el índice de satisfacción del cliente, informándole y asesorándole sobre las medidas necesarias para el mejor mantenimiento de los resultados obtenidos.

**CR7.1** Señalar los aspectos que deben ser evaluados por tener una importancia decisiva en la calidad del servicio de corte de cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, mediante el estudio detallado de las fases y los procedimientos establecidos en el protocolo de actuación.

**CR7.2** El resultado se evalúa al final del proceso técnico y se contrasta con las expectativas del cliente para valorar su grado de satisfacción.

**CR7.3** Mediante la observación directa se comprueba que el cliente ha quedado satisfecho, tanto del corte y peinado realizado o del arreglo y conformación de barba y bigote, como del trato recibido y, en caso contrario, se ponen en marcha los recursos necesarios para corregir el resultado de acuerdo a las expectativas del mismo.

**CR7.4** El cliente es informado de las condiciones idóneas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos, en el arreglo y rasurado de barba y bigote y sobre todo, en los concernientes a la forma de secar y peinar el cabello en función del nuevo corte y a los cosméticos que se deba de aplicar.

**CR7.5** La propuesta de venta de los productos cosméticos adecuados para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido con el nuevo estilo de corte, se realiza indicando al cliente la forma y la frecuencia de aplicación del producto sobre el cual se le ha asesorado.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón, tocador, capas, toallas, batas, collarines de papel, peines, tijeras: entresacar, tallista, recta, curva, corta, larga, otras; navajas: barbera, de cuchillas, otras; suavizador, y maquinillas eléctricas, pulverizadores, recipientes, cepillos, pinzas separadoras del cabello, cepillos para la ropa y para la piel, polvos de talco, espejo de mano, productos cosméticos para después del corte, hemostáticos, antisépticos, desinfectantes, equipos para la esterilización por medios físicos: radiaciones, temperatura, otros. Programas audiovisuales y multimedia. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Cambios de medidas y volúmenes del cabello según el estilo pretendido y deseos del cliente. Rasurado y arreglo de barba y bigote.

### Información utilizada o generada

Utilizada: Protocolos de trabajos técnicos de corte. Protocolo de atención al cliente. Álbum de estilos y protocolo de atención al cliente. Manual de cosmetología. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Normativa vigente de salones de peluquería. Bibliografía técnica-científico especializada. Programas informáticos de diferentes técnicas y resultados de cortes. Programas audiovisuales y multimedia. Revistas profesionales. Generada: Ficha técnica del cliente, protocolos de trabajos técnicos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### PREPARAR LOS EQUIPOS Y LAVAR Y ACONDICIONAR EL CABELLO Y CUERO CABELLUDO

Nivel: 1  
Código: UC0058\_1  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Preparar la zona de trabajo, materiales, útiles y aparatos para la realización de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CR1.1** La zona de trabajo se prepara para garantizar su limpieza, ventilación, temperatura, iluminación y ambientación, siguiendo el protocolo de actuación establecido por la empresa.

**CR1.2** La técnica de limpieza, desinfección o esterilización se aplica para la preparación de la zona de trabajo en función del tipo de contaminantes (cosméticos, polvo, otros) y las características del material.

**CR1.3** Los útiles y accesorios (peines, cepillos, paletinas, otros) se desinfectan y/o esterilizan en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando los métodos y técnicas requeridas (solución detergente, autoclave, calor seco, lejía, otros) para su preparación, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**RP2:** Acomodar al cliente para realizar, bajo supervisión del técnico responsable, el seguimiento/observación del análisis del cabello y cuero cabelludo, determinando los cosméticos de higiene o tratamiento a aplicar y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales, en condiciones de seguridad e higiene.

**CR2.1** La preparación para iniciar el lavado de cabello y cuero cabelludo, se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, utilizando guantes si procede por el tipo de cosmético utilizado (tinte, cosmético reductor, otros), en caso de que padezca alteraciones dermatológicas en las manos o bien por que el cuero cabelludo del cliente esté dañado.

**CR2.2** El cliente se acomoda en el lavacabezas, indicándole que adopte una postura relajada, utilizando los medios de protección (capa, toalla, otros) y en condiciones de higiene postural.

**CR2.3** Las características del cabello y cuero cabelludo del cliente se detectan, bajo la supervisión del técnico responsable, informando al cliente de su estado (cuero cabelludo irritado, caspa, caída, otros) para la aplicación del cosmético específico.

**CR2.4** Las líneas de productos con las que se trabaja en la empresa se distinguen, reconociendo los cosméticos, su forma de aplicación y efectos para su utilización bajo la supervisión del técnico responsable.

**CR2.5** El orden de atención a los clientes para el lavado y acondicionado de cabello se organiza en función de los trabajos técnicos que se van a realizar.

**RP3:** Realizar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, para su preparación en función de la técnica de peluquería que se va a realizar y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

**CR3.1** La temperatura del agua se comprueba para adaptarla a los gustos o sensaciones del cliente, regulando el grifo.

**CR3.2** La cantidad de champú para el lavado del cabello y cuero cabelludo, se aplica en función de las características del cabello (suciedad, cantidad y longitud).

**CR3.3** El champú se deposita en la mano para distribuirlo sobre el cuero cabelludo y cabello, extendiéndolo de forma proporcional y emulsionando suavemente con las yemas de los dedos.

**CR3.4** El champú una vez emulsionado se elimina con abundante agua, comenzando por las zonas superiores, tanto en el cuero cabelludo como en toda la longitud del cabello, masajeándolo y levantándolo para eliminar cualquier resto de producto.

**CR3.5** El acondicionador se distribuye sobre el cabello, siguiendo el orden establecido (medios a puntas, otros) en función de las necesidades del cabello y del resultado pretendido, manteniéndolo durante el tiempo de exposición que indica el fabricante y bajo supervisión del técnico responsable.

**CR3.6** El cabello y cuero cabelludo se aclaran con abundante agua, hasta la eliminación total del producto, retirando el exceso de esta, primero con las manos y a continuación con la ayuda de una toalla, desde la raíz a las puntas en el cabello, cuero cabelludo y zona auricular, preparando al cliente para la siguiente operación.

**RP4:** Realizar técnicas de aplicación de cosméticos para tratamiento capilar, supervisado por el técnico responsable y siguiendo las indicaciones del fabricante y el protocolo establecido por la empresa.

**CR4.1** La preparación para iniciar el proceso del tratamiento estético capilar, se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, protegiendo las manos con guantes (por el tipo de cosmético utilizado, cuero cabelludo del cliente dañado, profesional con alteraciones dermatológicas en las manos, entre otros).

**CR4.2** Los procedimientos previos al lavado de cuero cabelludo y cabello (peeling, oxigenoterapia, champú específico, entre otros) se aplican, siguiendo las directrices dadas por el técnico responsable y el protocolo del tratamiento establecido por la empresa.

**CR4.3** Las técnicas de aplicación de los cosméticos de tratamiento capilar personalizado, (mascarillas, aceites esenciales, queratina, entre otros) se realizan siguiendo el protocolo establecido por la empresa y bajo la supervisión del técnico responsable.

**CR4.4** El tiempo de exposición de cada elemento que se incluye en el protocolo de tratamiento (cosmético, equipo, técnica u otro) se vigila, para conseguir el efecto indicado, informando en todo momento al técnico responsable.

**RP5:** Realizar técnicas de masaje capilar para conseguir los efectos deseados (relajación, mejora de la circulación sanguínea capilar, absorción de productos, otros) respetando el orden, dirección, ritmo e intensidad indicados por el técnico responsable y siguiendo el procedimiento establecido por la empresa.

**CR5.1** El cliente se acomoda en el lavacabezas o puesto de trabajo señalado, indicándole que adopte una postura relajada para recibir el masaje capilar, utilizando los medios de protección (capa, toallas, otros) y en condiciones de higiene postural.



**CR5.2** Las maniobras de masaje capilar se aplican observando los parámetros establecidos de intensidad, ritmo, zona y tiempo en función de las directrices dadas por el técnico responsable y de las necesidades del cliente, informando de las sensaciones a percibir.

**CR5.3** Las incidencias que se produzcan durante la sesión de masaje capilar, así como las observaciones de cualquiera de los intervinientes en la misma, se registran en la ficha técnica, para su consulta en posteriores sesiones, siguiendo el procedimiento establecido en la empresa (ficha impresa o electrónica, entre otras).

**CR5.4** El grado de satisfacción del cliente respecto al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias en su ficha técnica.

**CR5.5** Las quejas de los clientes se atienden, en el marco de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas al técnico responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Mobiliario: sillón, tocador, taburete, lavacabezas, entre otros. Equipos: vaporal, infrarrojos, secador, entre otros. Útiles: peines, recipientes y probeta, entre otros. Productos: champús, cosméticos de tratamiento, acondicionadores, entre otros. Productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material. Material desechable: algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal, entre otros. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos para gestión de clientes y cambios de imagen. Botiquín.

### Productos y resultados

Zona de trabajo, materiales, útiles y aparatos preparados para realizar el lavado de cabello y cuero cabelludo. Cliente acomodado y seguimiento del análisis de cabello y cuero cabelludo realizado. Cabello y cuero cabelludo lavado y acondicionado. Cosméticos de tratamiento capilar aplicados. Masaje capilar realizado.

### Información utilizada o generada

Información técnica sobre los cosméticos profesionales. Información técnica sobre los desinfectantes químicos a utilizar. Bibliografía específica. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Revistas profesionales. Normativa aplicable para salones de peluquería. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Ficha técnica, protocolo de atención al cliente, protocolo de trabajos técnicos. Normativa aplicable de protección de datos personales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Modificar la forma del cabello temporalmente, peinarlo y/o recogerlo.

Nivel: 2  
Código: UC0349\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Observar y valorar el tipo y estado del cabello para hacer la propuesta al cliente de los cambios a realizar en función de sus demandas y necesidades.

**CR1.1** La zona de trabajo se prepara en condiciones óptimas de higiene, y los útiles y accesorios se colocan ordenados para facilitar el trabajo.

**CR1.2** El cliente es acomodado en la posición adecuada y se protege su ropa con los complementos necesarios en cada caso, teniendo en cuenta las medidas de higiene y seguridad.

**CR1.3** El cabello del cliente se observa y analiza teniendo en cuenta la calidad y el estado en todas sus zonas, el grosor, la permeabilidad, el color natural o artificial y la longitud del mismo.

**CR1.4** Las preguntas planteadas al cliente permiten detectar sus necesidades, demandas y expectativas, en cuanto a la duración del resultado y al estilo de peinado deseado.

**CR1.5** La propuesta se hace al cliente en función de sus características morfológicas, de sus demandas, del resultado del análisis realizado y del estilo a conseguir.

**CR1.6** El cliente es informado sobre los cambios que va a producir en su aspecto o imagen personal, la modificación de forma de su cabello.

**RP2:** Seleccionar los medios técnicos como aparatos, accesorios, complementos y cosméticos necesarios para el proceso, del peinado, acabado y/o recogido teniendo en cuenta las características del cliente.

**CR2.1** Los medios técnicos se seleccionan en función del tipo y del estado de cabello, y del resultado que se pretende conseguir.

**CR2.2** Los cosméticos y su forma se seleccionan, en función de las características del cabello, de la técnica a realizar, de la fijación del peinado y de las condiciones ambientales.

**CR2.3** Los aparatos que se van a utilizar para los cambios de forma, se comprueba que se encuentran en perfectas condiciones para su uso.

**CR2.4** Los aparatos se programan realizando los cálculos oportunos para fijar los parámetros de aplicación, teniendo en cuenta el protocolo de trabajo, la sensibilidad del cliente y las indicaciones del fabricante.

**RP3:** Adaptar el protocolo de un cambio de forma temporal del cabello, peinado o recogido a las características del cliente.

**CR3.1** La técnica para la realización de un cambio de forma temporal, de un peinado o un recogido, se selecciona en función del tipo de cabello, de su estado y del estilo que se quiera conseguir.

**CR3.2** Los accesorios y aparatos se seleccionan en función de la técnica, las características del cabello y el aumento o reducción de volumen que se quiera conseguir.

**CR3.3** El cliente es informado sobre los cosméticos que se le pueden aplicar, para facilitar el cambio de forma y para fijarlo después de realizado.

**RP4:** Realizar la técnica de cambio de forma temporal en función del estilo de peinado y/o recogido, adaptándola a la complejión física y a las características morfológicas del cliente.

**CR4.1** El cabello del cliente se prepara realizando la higiene del cuero cabelludo y del cabello, aplicando, en su caso, los cosméticos acondicionadores y fijadores oportunos.

**CR4.2** Las particiones del cabello se realizan según los requerimientos técnicos del cambio de forma que se vaya a realizar.

**CR4.3** Los moldes seleccionados se colocan en función del resultado pretendido, los volúmenes y la dirección del peinado.

**CR4.4** Los útiles, accesorios y aparatos necesarios para realizar el cambio de forma temporal, se manejan con destreza.

**CR4.5** La temperatura y la distancia del secador se gradúan en función del estado y grado de humedad del cabello y de la sensibilidad del cliente.

**CR4.6** El cabello está totalmente seco y, en el caso de utilizar moldes, se retiran con precaución para no dañar la fibra capilar ni producir sensaciones desagradables.

**CR4.7** Las operaciones técnicas de acabado se realizan, con los cosméticos, útiles y accesorios necesarios.

**CR4.8** El profesional adopta las posiciones anatómicas más adecuadas para la realización del proceso y para prevenir alteraciones o enfermedades profesionales.

**RP5:** Realizar las técnicas de recogidos del cabello adaptándolas a las características y a las demandas del cliente.

**CR5.1** Los materiales, los útiles, accesorios y cosméticos necesarios, para la realización del recogido se preparan.

**CR5.2** Las técnicas asociadas como particiones, cardado, pulido, aplicación de postizos y adornos se aplican con destreza y respetando las normas de seguridad.

**CR5.3** Los útiles y accesorios, precisos para la realización del recogido, se fijan en los puntos de anclaje adecuados procurando que queden ocultos entre los cabellos.

**CR5.4** Los cosméticos para fijar y/o dar brillo al cabello, se seleccionan en función de la duración y de la estética del recogido.

**CR5.5** Durante la realización del proceso se adoptan las posiciones anatómicas más adecuadas para el trabajo a realizar y se observan las normas de higiene postural.

**RP6:** Colocar pelucas, postizos y extensiones, adaptados a las características, a las demandas y necesidades del cliente.

**CR6.1** Los postizos y pelucas se seleccionan teniendo en cuenta la densidad, la longitud y el color del cabello, así como las características y demandas del cliente.

**CR6.2** Los postizos y las pelucas se preparan y acondicionan, en función del estilo seleccionado.

**CR6.3** Los postizos y las pelucas se colocan y adaptan de tal forma que su aspecto sea natural y coincida con las expectativas del cliente.

**CR6.4** La técnica de aplicación de extensiones se adecua a las características del cabello, a la fijación y al estilo del peinado.

**CR6.5** En las técnicas de fijación por soldadura de la mecha de cabello, se respetan las zonas próximas al cuero cabelludo, protegiéndose con los medios adecuados como discos de aislamiento y otros.

**RP7:** Valorar el resultado final del proceso técnico, informando y asesorando al cliente sobre las medidas necesarias para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos.

**CR7.1** El resultado final del proceso técnico se evalúa, contrastándose con las expectativas del cliente, para valorar su grado de satisfacción y poner en marcha los mecanismos correctores pertinentes, en caso necesario.

**CR7.2** El cliente es informado de las condiciones idóneas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos en el peinado o recogido y la utilización de los productos cosméticos indicados.

**CR7.3** El cliente es informado sobre los cuidados y productos cosméticos para el mantenimiento y conservación de postizos y pelucas.

**CR7.4** La propuesta de venta de los productos cosméticos adecuados para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido a través del cambio de forma, se realiza atendiendo al protocolo establecido e indicando al cliente la forma y frecuencia de aplicación del producto que se le ha aconsejado.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón, tocador, aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con todos sus accesorios: secadores fijos o de mano, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire. Peines, cepillos, recipiente, paletina, moldes, pinzas, probeta, pulverizador, aguja de coser, hilo, pinchos, horquillas, adornos para el cabello, clips, agujas de moño, redecilla, gomas, protectores, papel de aluminio, gorro, aparatos eléctricos activadores, aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con toda su gama de accesorios: secadores fijos o móviles, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire. Postizos, cabello natural para extensiones. Productos cosméticos de uso frecuente en acabados, productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material, algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Cambios de forma temporal en el cabello. Cabello ordenado, peinado y/o recogido obteniendo el estilo seleccionado. Pelucas, postizos y extensiones adaptados al cliente en función del estilo seleccionado.

### Información utilizada o generada

Utilizada Información técnica de productos y aparatos. Álbumes de diferentes estilos. Métodos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de atención al cliente. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Programas informáticos de cambios de peinados, pelucas, postizos y extensiones. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa vigente para salones de peluquería. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas especializadas. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Generada Ficha técnica y comercial del cliente, protocolo de trabajos técnicos, álbumes de estilos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 6

### Realizar cambios de forma permanente en el cabello.

Nivel: 2  
Código: UC0350\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Observar las características morfológicas del cliente, así como del cabello y del cuero cabelludo, para la realización de un cambio de forma permanente y la adaptación del protocolo normalizado de trabajo a sus características.

**CR1.1** El cabello del cliente se observa teniendo en cuenta las características que influyen en la realización de un cambio de forma permanente: forma, permeabilidad, cantidad, grosor, longitud y flexibilidad.

**CR1.2** El estado del cuero cabelludo se observa y analiza, para determinar si es posible realizar un cambio de forma permanente.

**CR1.3** El estudio de las características del cliente se realiza por observación directa y con la ayuda de programas informáticos específicos.

**CR1.4** La información necesaria para la realización del proceso de cambio de forma permanente se solicita al cliente, así como sus demandas y expectativas.

**CR1.5** La técnica más conveniente se selecciona de acuerdo a las características del cliente, del cabello y al resultado que se quiera conseguir -volumen, tamaño de rizo, alisado- y la dirección técnico-artística del profesional responsable.

**CR1.6** Los datos obtenidos se reflejan en la ficha técnica con las observaciones y precauciones que se estimen necesarias.

**CR1.7** El cliente es informado sobre los cambios que se producirán en el cabello después de aplicar la técnica, sobre su duración aproximada, su mantenimiento y, si no fuera posible realizar la técnica, sobre la causa que impide su realización.

**RP2:** Adaptar el protocolo normalizado de trabajo seleccionando los accesorios y los cosméticos, en función de las características del cabello y del volumen y forma que se quieran conseguir.

**CR2.1** Los útiles, moldes y accesorios necesarios para realizar la técnica, se seleccionan en función del cabello y del resultado que se quiera conseguir, observándose las condiciones higiénicas que poseen.

**CR2.2** Los útiles, moldes y accesorios necesarios para realizar la técnica, se preparan y se disponen en la zona de realización.

**CR2.3** Se comprueba el perfecto estado de la aparatología que se utilizará posteriormente.

**CR2.4** Los cosméticos para la realización de la técnica de cambio de forma permanente, se seleccionan en función del tipo y estado del cabello.

**RP3:** Proteger al cliente y a sí mismo de manchas y agresiones químicas producidas por los cosméticos, para la realización de un cambio de forma permanente del cabello y protección del profesional.

**CR3.1** El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada y se protege su ropa y el área del cuello en función de las condiciones de seguridad y salud requeridas por las técnicas que se van a realizar.

**CR3.2** Las zonas próximas al cuero cabelludo se protegen adecuadamente, para evitar que resbale el cosmético reductor y produzca irritación en la piel del cliente.

**CR3.3** El profesional se protege con guantes para aplicar los cosméticos de cambio de forma permanente y se adoptan las demás medidas que marque la legislación vigente, durante la ejecución profesional.

**CR3.4** El profesional adopta las posiciones anatómicas adecuadas para la realización del proceso y la prevención de enfermedades profesionales.

**RP4:** Realizar el cambio de forma permanente del cabello, rizado o desrizado, en condiciones de higiene y salud.

**CR4.1** El cabello se lava con un champú neutro o ligeramente alcalino realizándose las particiones del mismo, en función del resultado que se desea obtener.

**CR4.2** Las mechas de cabello se adaptan al tamaño del molde, aplicando la dirección y tensión adecuada en su colocación, para obtener el volumen y la forma deseados.

**CR4.3** Los dispositivos de sujeción y de protección del cabello se colocan correctamente para no dañarlo, aplicando el cosmético reductor homogéneamente en todo el cabello que se desea tratar, una vez colocados los moldes o antes de colocarlos, en función de la longitud del cabello.

**CR4.4** La evolución del rizo se comprueba durante el tiempo de exposición, desenrollando el cabello de los moldes en distintas zonas.

**CR4.5** El cosmético para el alisado se extiende por toda la longitud del cabello y se peina con un útil adecuado, dejando el cabello lo más liso posible durante el tiempo de exposición con o sin la aplicación de moldes.

**CR4.6** Los restos de cosmético reductor se retiran aclarando abundantemente y procurando que no se muevan los moldes, en su caso.

**CR4.7** La evolución del proceso se comprueba y cuando el cabello esté liso se enjuaga con abundante agua.

**RP5:** Aplicar las técnicas de neutralizado para detener el proceso de rizado o desrizado del cabello y fijar el cambio de forma conseguido.

**CR5.1** El cosmético neutralizante se aplica con ayuda del accesorio adecuado, impregnando totalmente el cabello para que el efecto sea uniforme en la zona que se ha aplicado el reductor.

**CR5.2** El tiempo de actuación se respeta atendiendo a las características del cabello y a las indicaciones del fabricante.

**CR5.3** Los moldes se retiran con cuidado para no estirar el cabello y pasado el tiempo de exposición al cosmético neutralizante se aclara o se lava, si se considera oportuno, acondicionando el pelo con los cosméticos específicos.

**CR5.4** El cabello se seca con los medios específicos, para mantener o potenciar el rizo o alisado.

**RP6:** Valorar el resultado final del proceso técnico de cambio de forma con respecto al objetivo definido y el grado de satisfacción del cliente, asesorándole sobre las medidas necesarias para mejorar el mantenimiento de los resultados obtenidos.

**CR6.1** El resultado final del proceso técnico de cambio de forma permanente se evalúa y se contrasta con las expectativas del cliente para valorar su grado de satisfacción.

**CR6.2** El cliente es asesorado de las condiciones idóneas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos, sobre todo en lo concerniente a las técnicas de higiene capilar y a la utilización de los productos cosméticos.

**CR6.3** La propuesta de venta de los productos cosméticos adecuados para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido con el cambio de forma permanente, se realiza indicando al cliente la forma y la frecuencia de aplicación del producto sobre el cual se le ha asesorado.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón, tocador, peines, cepillos, recipientes moldes, pinzas, probeta, pulverizador, papeles para permanente, cosméticos reductores, cosméticos neutralizantes, champúes específicos, productos protectores, acondicionadores productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material, algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal. Manual de primeros auxilios. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín.

### Productos y resultados

Cambios de forma y volúmenes del cabello según el estilo pretendido y las demandas y necesidades del cliente.

### Información utilizada o generada

Utilizada Láminas de anatomía y fisiología del cabello y cuero cabelludo. Láminas sobre los procesos de los cambios de forma permanentes del cabello. Manual de anatomía y fisiología de la piel y anexos. Información técnico-científica sobre los cambios de forma permanentes del cabello. Álbum de estilos. Programas informáticos de cambios de forma del cabello. Programas audiovisuales y multimedia. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Bibliografía técnica-científico especializada. Revistas profesionales. Normativa vigente para salones de peluquería. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Generada. Ficha técnica, protocolo de atención al cliente, protocolo de trabajos técnicos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 7

### VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2  
Código: UC0352\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando acciones promocionales y técnicas de venta, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.

**CR1.1** Los productos o servicios sobre los que se va a realizar una acción promocional, se seleccionan para el público objetivo al que va dirigido, comprobando sus existencias, tiempos de aplicación, presupuesto y objetivo de ingresos.

**CR1.2** Los argumentos que sustentan la promoción se determinan en función de los estudios realizados sobre la competencia, para definir los valores añadidos que pueden tener los productos, aparatos o servicios objeto de la venta.

**CR1.3** Los medios de marketing offline y online a través de los cuales se realizará la promoción: cartelera, escaparatismo, e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners y bloggers entre otros, se seleccionan, estableciendo un mensaje claro con el que comunicar la acción promocional, preparando la organización para responder a la demanda prevista.

**CR1.4** Los valores de la empresa, así como su imagen, reputación y prestigio se transmiten para conseguir la confianza del cliente, manteniendo un aspecto personal, profesional y de negocio impecable.

**CR1.5** Los resultados se comprueban para obtener conclusiones, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo que ha respondido a la acción comercial y el volumen de contactos recibidos; proponiendo, en su caso, medidas correctoras durante la propia campaña o para futuras promociones.

**CR1.6** La creación de nuevos servicios e incorporación de nuevos productos o equipos se promocionan, para participar en las estrategias de la empresa, utilizando técnicas de comunicación que favorezcan la innovación en el sector y la formación permanente.

**RP2:** Identificar las demandas, necesidades y motivaciones del cliente que solicita información sobre un servicio o producto de Imagen Personal, utilizando técnicas de comunicación y actitud profesional, para cumplir los objetivos de empresa, siguiendo el protocolo establecido.

**CR2.1** Los protocolos de atención al cliente: acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica se aplican durante la entrevista con el cliente, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.

**CR2.2** Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente se aplican, mediante atención personalizada, realizando preguntas guiadas y aportando un valor a cada fase del proceso.



**CR2.3** Las necesidades y demandas del cliente se obtienen realizando una escucha activa para obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos y cuidados personales, determinando los productos y/o servicios que solicita.

**RP3:** Informar al cliente sobre las características del producto o servicio que da respuesta a sus necesidades y demandas, utilizando argumentos técnicos: composición, efectos y mecanismos de actuación entre otros, de manera ordenada y demostrando habilidades en comunicación.

**CR3.1** La información sobre los aparatos y útiles de uso en Imagen Personal que dan respuesta a las demandas del cliente, se comunican especificando el material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes; destacando, en su caso, la novedad del producto.

**CR3.2** El producto cosmético que da respuesta a las necesidades y demandas del cliente se selecciona, para informarle de su función y efectos, especificando sus características de color, olor, textura, composición y propiedades, entre otros.

**CR3.3** La información suministrada se ordena para expresarla en un lenguaje claro y comprensible, apoyando la información en argumentos técnicos y en los criterios de selección del producto cosmético.

**CR3.4** Orientar al cliente sobre los servicios o tratamientos de imagen personal que responden a sus expectativas, determinando sus necesidades para personalizar el tratamiento.

**CR3.5** La propuesta profesional se comunica al cliente para informar sobre su contenido; integrando, en su caso, diferentes procedimientos técnicos y cumpliendo las normas deontológicas de actuación profesional aplicables.

**RP4:** Realizar demostraciones de cosméticos, útiles y/o aparatos, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, para asesorar sobre su utilización, destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para el cliente.

**CR4.1** En la presentación de un producto o equipo de Imagen Personal, se resaltan las cualidades y aspectos relevantes del mismo, su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros, utilizando los argumentos en función de las necesidades del cliente.

**CR4.2** El cosmético se muestra al cliente resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase, cualidades cosméticas, para identificar las diferencias respecto a otros de similar efecto.

**CR4.3** La elección del modelo o soporte sobre el que se llevará a cabo la demostración, se realiza en función de las características del producto, minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

**CR4.4** El mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos se comunican al cliente, informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CR4.5** La aplicación de cosméticos decorativos de maquillaje se demuestran al cliente para proporcionarle pautas de utilización, facilitando el auto-maquillaje.

**CR4.6** La demanda del cliente, en el caso de no cerrar la venta, se satisface proponiendo una alternativa para ofrecer otro producto o servicio propio o derivándole a otros profesionales o establecimientos con los que existen acuerdos.

**CR4.7** La decisión de compra del cliente se refuerza felicitándole por su elección y agradeciendo la confianza depositada en el profesional o establecimiento, ofreciendo atención y seguimiento

post venta para cualquier tipo de duda que pueda surgirle tras realizar la compra y abandonar el establecimiento.

**RP5:** Realizar procesos de seguimiento que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio, garantizando la satisfacción del cliente.

**CR5.1** El seguimiento post venta se efectúa para comprobar la satisfacción del cliente, obteniendo información sobre la venta, a través de encuestas personalizadas y comunicación directa.

**CR5.2** El grado de satisfacción del cliente respecto a la venta realizada y al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.

**CR5.3** Las técnicas de fidelización del cliente se aplican permitiendo evaluar la eficacia e idoneidad de la venta para conseguir la repetición o el consumo de otros productos o servicios.

**CR5.4** Las fichas del cliente se cumplimentan, para realizar el seguimiento de la venta, recogiendo los datos significativos que permitan evaluar la eficacia e idoneidad del producto o servicio.

**CR5.5** Las ofertas, promociones, o lanzamientos se comunican al cliente, en función de la información recopilada para proponerle la repetición o el consumo de otros productos y/o servicios o la oferta de los mismos a sus familiares y amigos.

**CR5.6** Los resultados de las acciones promocionales se evalúan para proponer cambios en los productos o servicios ofertados y diseñando acciones que permitan mejorar su eficacia y la fidelización del cliente.

**CR5.7** La calidad de los servicios prestados se valora, comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos por la empresa, para la mejora del servicio y la atención al cliente.

**RP6:** Atender en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, resolviendo cada caso, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la empresa y la normativa aplicable.

**CR6.1** La queja o reclamación presentada por un cliente, de forma presencial o no presencial, se atiende para su resolución, adoptando una actitud positiva y un estilo asertivo.

**CR6.2** La naturaleza de la reclamación se identifica, para informar al cliente del proceso a seguir, cumplimentando la documentación requerida y siguiendo el procedimiento establecido según normativa aplicable.

**CR6.3** Las quejas o reclamaciones resuelven, adoptando una postura segura y mostrando interés para presentar aquellas posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la empresa y si sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

**CR6.4** Las reclamaciones y las quejas se recogen como fuente de información para su posterior análisis; empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos, materiales y productos de Imagen Personal objeto de promoción, demostración y/o venta. Equipos informáticos con soporte informático específico, conexión a Internet, programa de gestión de clientes, agenda electrónica, televisión digital. Equipo de videoconferencia. Programas (entornos de

usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet.

### Productos y resultados

Promoción de servicios y productos realizada. Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de imagen personal. Asesoramiento técnico y demostraciones a clientes.

### Información utilizada o generada

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales que se promocionan; fichero comercial; informes profesionales remitidos. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretes, labios, sombras, uñas, tintes, otros. Listado de precios y ofertas, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa, información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa Plan de marketing. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Argumentos de venta, modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios on line/off line: folletos, banners, pop ups, correo electrónico, catálogos, otros. Página web. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de clientes. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Normativa aplicable sobre cosméticos, productos y aparatos.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Análisis del cuero cabelludo y cabello, protocolos de trabajos técnicos y cuidados capilares estéticos

Nivel:	2
Código:	MF0347_2
Asociado a la UC:	UC0347_2 - Realizar el análisis capilar, para diseñar protocolos de trabajos técnicos y aplicar cuidados capilares estéticos.
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar el estado del cabello y del cuero cabelludo del cliente para adecuar los protocolos de trabajos técnicos y tratamientos estéticos, a las características del cliente.
- CE1.1** Relacionar los diferentes tipos de tejidos del cuerpo humano con su estructura y funciones.
  - CE1.2** Describir la estructura de la piel y sus anexos, relacionándola con las funciones que realizan.
  - CE1.3** Describir la estructura del pelo y sus ciclos de crecimiento.
  - CE1.4** Explicar los tipos de cabello y cuero cabelludo, sus características y su influencia en los distintos procesos de peluquería como higiene, cambios de color y forma cambios de longitud y otros.
  - CE1.5** Describir las alteraciones del cabello: estructurales, cromáticas a la coloración del cabello y su repercusión en la aplicación de cambios de color, de la emulsión epicutánea, así como, las precauciones que deben tenerse en cuenta en la realización de tratamientos técnicos y de las alteraciones del cuero cabelludo y cabello.
  - CE1.6** Explicar la influencia de los factores exógenos y endógenos en la secreción del sebo y valorar la importancia de la seborrea como alteración capilar, para establecer criterios que permitan identificar los casos en los que sea necesaria la derivación a la consulta médica.
  - CE1.7** Identificar las infecciones e infestaciones del cuero cabelludo para evitar contagios en el salón de peluquería y si fuera necesario, remitir al cliente a un médico especialista.
  - CE1.8** Identificar los síntomas de la caspa de origen cosmético y proponer medidas preventivas y paliativas.
  - CE1.9** En casos prácticos de estudio, valoración y diagnóstico del cabello y cuero cabelludo:
    - Observar directamente y/o con métodos de aumento de la imagen como lupas o microcámaras, microvisor, lámpara de Wood la observación del cuero cabelludo y el cabello.
    - Registrar en la ficha técnica los datos obtenidos en la observación y exploración del cabello y cuero cabelludo, realizando una valoración de los mismos.
- C2:** Establecer los criterios de selección de los aparatos, útiles materiales y accesorios para realizar los procesos de peluquería.
- CE2.1** Determinar los requerimientos técnicos, de útiles, materiales, aparatos y accesorios para la realización de los trabajos técnicos y los tratamientos capilares.

**CE2.2** Enumerar los útiles y accesorios utilizados en los distintos procesos de peluquería y las medidas para su conservación y mantenimiento.

**CE2.3** Indicar los efectos, indicaciones y contraindicaciones de los aparatos empleados en los trabajos técnicos de peluquería.

**CE2.4** Programar los aparatos realizando las operaciones necesarias para calcular los parámetros para su correcta aplicación, teniendo en cuenta el protocolo del tratamiento, las características de la persona y las indicaciones del fabricante.

**CE2.5** Indicar las pautas para la correcta utilización y conservación de los aparatos empleados en los procesos de peluquería.

**C3:** Analizar los métodos de limpieza, desinfección y esterilización de las instalaciones y medios técnicos empleados en las técnicas de peluquería relacionándolos con las condiciones de seguridad e higiene personal.

**CE3.1** Explicar las vías de contagio de microorganismos en un salón de peluquería.

**CE3.2** Describir los métodos de limpieza, desinfección o esterilización, adecuados para tratar las instalaciones y medios técnicos, teniendo en cuenta sus características materiales, su uso y el tipo de contaminante.

**CE3.3** Especificar las condiciones en las que debe realizarse la limpieza, la desinfección y la esterilización de los útiles y aparatos, en cuanto a métodos, tiempos y productos necesarios.

**CE3.4** Determinar qué útiles deben ser desinfectados o esterilizados.

**CE3.5** Desechar en condiciones de seguridad adecuadas el material de un solo uso siguiendo el protocolo establecido para la conservación adecuada del medio ambiente.

**CE3.6** Identificar las alteraciones del tallo o estructurales.

**CE3.7** Identificar las alteraciones epicutáneas.

**CE3.8** Describir las alteraciones estéticas del cuero cabelludo de grasa y pitiriasis o caspa.

**CE3.9** Aplicar las medidas de protección personal que garanticen la salud, en los procesos de peluquería.

**C4:** Relacionar las características de los cosméticos empleados en peluquería con su composición, forma cosmética, efectos y mecanismos de actuación, para adecuarlos tanto a la técnica como a la persona.

**CE4.1** Describir la composición general de los cosméticos.

**CE4.2** Clasificar los cosméticos utilizados en peluquería según su función.

**CE4.3** Explicar la composición, mecanismo de actuación, formas cosméticas, indicaciones y contraindicaciones de los cosméticos utilizados en los procesos técnicos de peluquería.

**CE4.4** Explicar los criterios de selección de los cosméticos, adecuándolos a los requerimientos de la técnica a seguir, así como a las condiciones del cabello y cuero cabelludo.

**CE4.5** Realizar las operaciones físico-químicas básicas necesarias para la manipulación de los cosméticos y productos que así lo requieran, en condiciones de higiene y salud.

**CE4.6** Indicar los factores ambientales que pueden alterar la composición de los cosméticos, especificando las pautas de correcta manipulación y conservación.

**CE4.7** Explicar las pautas para la selección de los cosméticos de color y las leyes de la teoría del color que se deben respetar en sus mezclas y aplicaciones.

**C5:** Realizar protocolos y aplicar tratamientos estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello en función del diagnóstico y en condiciones de seguridad y salud, manejando con destreza los medios técnicos necesarios.

**CE5.1** Diseñar y protocolizar el tratamiento estético capilar que ha de aplicarse en función del diagnóstico y de las demandas de la persona.

**CE5.2** Seleccionar los medios técnicos y productos necesarios para el tratamiento, comprobando que se encuentran en perfecto estado para su aplicación.

**CE5.3** Preparar los productos cosméticos realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias y aplicarlos en las condiciones higiénico-sanitarias necesarias.

**CE5.4** Programar los aparatos realizando los cálculos necesarios para ajustar el valor de los diferentes parámetros necesarios para su correcta aplicación.

**CE5.5** Manejar con habilidad y destreza los útiles, accesorios y aparatos específicos para el tratamiento que se vaya a realizar.

**CE5.6** Aplicar las técnicas de masaje capilar, respetando los parámetros necesarios para los efectos que se deseen conseguir, teniendo en cuenta las indicaciones y contraindicaciones y adaptándolas al tratamiento que se vaya a realizar.

**CE5.7** Aplicar las medidas de protección personal y de la persona que va a recibir el tratamiento, que garantizan unas condiciones de seguridad e higiene durante el servicio.

**CE5.8** En un supuesto práctico de realización de un tratamiento estético capilar a una persona debidamente caracterizada, y con un diagnóstico claramente especificado:

- Identificar, si existen contraindicaciones para aplicar el tratamiento propuesto, si es el adecuado justificar su elección y si no es el adecuado, hacer una nueva propuesta proporcionando argumentos que respalden esta elección.

- Especificar qué adaptaciones sería necesario realizar en un protocolo de tratamiento estándar para personalizar su aplicación.

- Explicar qué técnicas de tratamiento capilar específicas según las alteraciones identificadas, estarían contraindicadas en función de las características y condiciones.

- Protocolizar el tratamiento armonizando las variables necesarias como parámetros para la programación de los aparatos, dosimetría de los productos: temporalización, frecuencia, otros, para obtener el resultado pretendido.

**CE5.9** En casos prácticos de aplicación de tratamientos estéticos capilares:

- Describir con lenguaje claro y preciso, aunque respetando los términos técnico-científicos, el tratamiento que se va a aplicar y las sensaciones que se pueden tener durante la aplicación de los diferentes productos y aparatos.

- Aplicar las medidas de protección personal y de la modelo que garantizan unas condiciones de seguridad e higiene máximas en la aplicación del tratamiento.

- Realizar las operaciones técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo para la aplicación del tratamiento: colocación de la persona en la posición ergonómica, técnicas de higiene capilar, particiones, otros.

- Seleccionar los medios técnicos y comprobar que se encuentran en perfectas condiciones higiénico-sanitarias y de uso para su aplicación.

- Preparar los productos cosméticos necesarios para la aplicación del tratamiento realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias y en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.

- Programar los aparatos realizando las operaciones necesarias para calcular los parámetros para su correcta aplicación teniendo en cuenta el protocolo del tratamiento, las características de la persona y las indicaciones del fabricante.

- Manejar con habilidad y destreza los útiles, accesorios y aparatos necesarios para el tratamiento.

**C6:** Aplicar técnicas de atención al cliente y evaluar la calidad del servicio para proponer medidas correctoras de desviaciones si fuera necesario.

**CE6.1** Identificar los aspectos que han de ser evaluados en la aplicación de trabajos de peluquería, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

**CE6.2** Detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos en los diferentes trabajos técnicos o tratamientos.

**CE6.3** Enumerar las causas, de carácter técnico o de atención personal, que pueden originar deficiencias en los servicios de peluquería.

**CE6.4** En caso necesario proponer medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la prestación del servicio de peluquería.

**C7:** Analizar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar ante posibles reacciones adversas durante la realización de procesos de peluquería.

**CE7.1** Identificar las condiciones generales de salud del cliente que puedan dar lugar a reacciones adversas durante los procesos de peluquería, especialmente en la aplicación de cosméticos potencialmente irritantes o sensibilizantes.

**CE7.2** Informar al cliente de las sensaciones y reacciones que va a tener durante la aplicación de los diferentes cosméticos y aparatos en los trabajos técnicos y tratamientos de peluquería.

**CE7.3** Identificar las sensaciones anómalas que puede comunicar la persona y que requieran tomar medidas especiales para evitar riesgos.

**CE7.4** Describir en qué casos de reacciones adversas a cosméticos es necesario derivar o solicitar el traslado de la persona a un centro sanitario.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7, CE1.8, CE1.9; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5, CE3.6, CE3.7; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.1, CE5.2, CE5.3, CE5.4, CE5.5; CE5.6, CE5.7, CE5.8, CE5.9; C7 respecto a CE7.2.

### Otras Capacidades:

- Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Realizar los procesos de peluquería, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.
- Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1 Anatomía y fisiología de la piel:

La piel: estructura y funciones.

Anexos cutáneos: tipos y clasificación.

Las glándulas: estructura funciones y tipos.

La emulsión epicutánea: composición y función.

El pelo: estructura, funciones y tipos.

El ciclo piloso.

El cabello: estructura, funciones, tipos y propiedades.

La piel pilosa o cuero cabelludo: características y propiedades.

### 2 Alteraciones del cabello y cuero cabelludo:

Concepto y clasificación.  
Alteraciones estructurales del cabello.  
Alteraciones del color del cabello. Coloraciones y decoloraciones.  
Otras alteraciones frecuentes: seborrea, pitiriasis.  
Alteraciones en la cantidad. Origen y clasificación.  
Infecciones más frecuentes del cuero cabelludo.  
Parasitosis del cuero cabelludo y cabello.

### 3 Estudio y análisis del cabello y cuero cabelludo:

Métodos de diagnóstico de las alteraciones estéticas del cabello y cuero cabelludo.  
Técnicas de diagnóstico de las distintas alteraciones estéticas del cabello y cuero cabelludo.  
Ficha técnica.

### 4 Medidas de protección personal del profesional y del cliente para la prevención de riesgos en peluquería:

Vías de contagio en un salón de peluquería.  
Medidas de protección del profesional según la normativa vigente.  
Medidas de protección del cliente.  
Métodos para la limpieza, desinfección y esterilización de instalaciones, útiles y accesorios en los procesos de peluquería.  
Protocolos para la aplicación de medidas de higiene, desinfección y esterilización.  
Reacciones adversas en los procesos de peluquería.  
Primeros auxilios.

### 5 Útiles, aparatos y accesorios utilizados en los procesos de peluquería:

Métodos de desinfección adaptados a los distintos tipos de materiales.  
Equipo de trabajo: útiles, accesorios y materiales.  
Aparatos generadores de vapor y vapor de ozono, pulverizadores.  
Aparatos y sus accesorios generadores de corrientes: de alta frecuencia.  
Aparatos generadores de radiaciones.  
Técnica de aplicación, precauciones, indicaciones y contraindicaciones.  
Mantenimiento, conservación, limpieza, desinfección y esterilización.

### 6 Cosméticos utilizados en peluquería:

Definición de cosmético.  
Composición general de un cosmético.  
Clasificación de los cosméticos utilizados en peluquería.  
Preparación, manipulación, conservación y almacenamiento de cosméticos.

### 7 Cosméticos para la higiene y el acondicionamiento del cabello:

Cosméticos para la higiene: composición, mecanismos de actuación y clasificación.  
Acondicionadores capilares: composición, mecanismos de actuación y clasificación.  
Cosméticos emolientes: composición, mecanismos de actuación y clasificación.

### 8 Cosméticos para los cambios de color del cabello:

Color natural del cabello.  
Escala de tonos básicos en peluquería.  
El círculo cromático. Colores-pigmento primarios y secundarios. Colores complementarios  
Las mezclas de colores en peluquería.



Los reflejos.

Clasificación de los tintes según su origen y según su duración.

Tintes temporales: composición y mecanismo de actuación. Tipos.

Tintes semipermanentes: composición y mecanismo de actuación. Tipos.

Tintes permanentes: composición y mecanismo de actuación. Tipos.

Decoloración capilar y decapado.

Cosméticos utilizados en la decoloración capilar.

## 9 Cosméticos para los cambios de forma del cabello:

La queratina capilar.

Fundamento de los cambios de forma temporal.

Cosméticos para los cambios de forma temporales.

Composición y mecanismo de actuación.

Cosméticos que facilitan el peinado.

Cosméticos fijadores.

Fundamento de los cambios de forma permanente.

Cosméticos para los cambios de forma permanente -ondulaciones, alisados-: composición y mecanismo de actuación.

## 10 Cosméticos para el rasurado y arreglo de barba y bigote:

Cosméticos para el afeitado.

Cosméticos para después del afeitado: epitelizantes, regeneradores.

Cosmética masculina: de protección y de tratamiento.

## 11 Protocolo de trabajos técnicos y cuidados capilares:

Diseño de protocolos normalizados de trabajos técnicos:

- Higiene y acondicionamiento.
- Cambios de forma temporal o permanente.
- Cambios de color totales o parciales.
- Cortes.
- Peinados, acabados y recogidos.
- Extensiones.
- Cuidados capilares de las alteraciones estéticas más frecuentes.
- Cosmética específica para tratamiento de las alteraciones capilares estéticas.

Clasificación de productos. Criterios de selección. Pautas de utilización.

Aparatos con aplicación en los tratamientos estéticos capilares: fundamento científico, efectos, indicaciones y contraindicaciones, pautas para su correcta utilización.

Realización de tratamientos capilares estéticos de las alteraciones descritas.

Seguimiento y evaluación de resultados.

Tratamientos asociados.

Anatomía y fisiología relacionada con el masaje capilar.

El masaje capilar: maniobras, fases, efectos, indicaciones y contraindicaciones.

Las técnicas de masaje capilar en los tratamientos capilares estéticos.

## 12 Calidad de los procesos de peluquería:

Atención al cliente en los servicios de peluquería.

Concepto de calidad en los procesos de peluquería.

Evaluación y control de la calidad en los servicios de peluquería.

Parámetros que definen la calidad del servicio en un salón de peluquería.

Técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de atender al cliente del servicio de peluquería según sus características anatómo-fisiológicas, analizar el estado de cabello y cuero cabelludo, protocolizar trabajos técnicos y cuidados estéticos capilares, realizar cuidados estéticos capilares que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Licenciado relacionada con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### COLOR EN PELUQUERÍA

Nivel:	2
Código:	MF0348_2
Asociado a la UC:	UC0348_2 - REALIZAR CAMBIOS DE COLOR TOTALES O PARCIALES EN EL CABELLO
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar el color y estado del cabello y del cuero cabelludo del cliente para determinar el cambio de coloración total o parcial más adecuado a sus demandas, necesidades y características.

**CE1.1** Describir las técnicas para cambiar el color del cabello, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas respecto de las demás.

**CE1.2** Enumerar y explicar los criterios utilizados para determinar el grado de porosidad, la flexibilidad, la proporción de canas y el color base del cabello.

**CE1.3** Explicar la coloración natural del cabello y la escala de tonos.

**CE1.4** Explicar las diferencias entre el cabello natural y el cabello teñido o decolorado.

**CE1.5** Describir los diferentes tipos de reflejos y su influencia sobre los tonos base

**CE1.6** Explicar las operaciones técnicas previas a los cambios de coloración capilar indicando en qué casos deben ser aplicadas cada una de ellas.

**CE1.7** En casos prácticos de determinación de procesos de cambios de coloración capilar:

- Clasificar, en la escala de colores y matices al uso, el tono natural y/o teñido y los reflejos del cabello.

- Estimar el porcentaje de canas en el cabello.

- Determinar la diferencia de tonos existente entre las distintas zonas de la cabellera y el tono que se pretende conseguir.

- Deducir si es necesario realizar operaciones técnicas previas a la coloración y, en su caso, cual debe ser.

**C2:** Seleccionar y preparar útiles, accesorios y cosméticos para la realización de una coloración o decoloración parcial o total del cabello, cejas, barba y bigote.

**CE2.1** Clasificar los tintes según su composición, duración, finalidad y origen.

**CE2.2** En un caso práctico seleccionar los cosméticos de color teniendo en cuenta:

- El de tinte autorizado por la legislación vigente para los diferentes pelos y zonas como cabello, cejas, barba y bigote.

- El estilo, edad y tipo de vida de la persona.

- El resultado, efecto y duración que se quiera conseguir.

**CE2.3** Enumerar los útiles y accesorios requeridos en los procesos de cambio de color: coloración y decoloración.

**CE2.4** Determinar el tono más adecuado para el color que se quiere conseguir.

**CE2.5** Determinar el reflejo según las demandas del cliente, armonizando con el color de la piel y ojos.

**CE2.6** Explicar las técnicas para la aplicación de los distintos reflejos en peluquería.

**CE2.7** Describir los casos en los que está indicado aplicar técnicas previas a la tinción.

**CE2.8** En un caso práctico de preparación de cosméticos para la realización de un cambio de color:

- Determinar el producto o la mezcla de productos para conseguir un tono.
- Realizar una dilución de peróxido de hidrógeno.
- Realizar la mezcla de productos decolorantes atendiendo al grado de decoloración del cabello que se quiera conseguir.

**CE2.9** Desechar en condiciones de seguridad adecuadas el material de un solo uso siguiendo el protocolo establecido para la conservación adecuada del medio ambiente.

**C3:** Adaptar el protocolo y aplicar las técnicas de cambio de color total o parcial del cabello, adaptándolas a las características y demandas del cliente.

**CE3.1** Seleccionar la técnica y los cosméticos que se van a aplicar teniendo en cuenta las características del cabello y el resultado que se quiere conseguir total o parcial del cambio de color.

**CE3.2** Describir las medidas de protección para el profesional y el cliente.

**CE3.3** Lavar el cabello del cliente, cuando lo requiera la técnica elegida -coloración temporal y semipermanente-, sin aplicar productos acondicionadores que impidan la coloración correcta del cabello.

**CE3.4** Explicar la correcta aplicación de los productos teniendo en cuenta los parámetros que influyen en la coloración -tipo de producto, porosidad del cabello, existencia de canas, diferencias entre raíces y puntas, otros-.

**CE3.5** En un caso práctico de cambio de color del cabello:

- Elegir los útiles, accesorios y productos adecuados.
- Elegir la técnica adecuada al resultado que se quiere conseguir.
- Acomodar y proteger al cliente según los requerimientos de la técnica que se vaya a realizar.
- Proteger las zonas de la piel del cliente expuestas a los productos colorantes con los medios adecuados para evitar manchas o irritaciones en la piel.
- Aplicar, si fuera necesario las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso.
- Aplicar el producto comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad en la tinción.
- Observar el proceso de coloración y controlar el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, utilizando el champú adecuado y acondicionando el cabello.

**CE3.6** En casos prácticos de cambios de coloración parcial del cabello, con modelos debidamente caracterizados, seleccionar:

- La técnica: gorro, plata, peine, otros.
- El tipo: monocolor, bicolor, tricolor, otros.
- Retoque en raíces.

**CE3.7** En casos prácticos de realización de cambios de color en el pelo de barba, bigote y cejas

- Acomodar a la persona en la posición ergonómica adecuada y protegerla para prevenir la actuación indiscriminada de los productos colorantes y minimizar los riesgos de accidente.
- Realizar la prueba de sensibilidad a los productos colorantes en las condiciones adecuadas de aplicación, tiempo y cuidados, valorando los resultados obtenidos.

- Seleccionar y preparar los productos cosméticos realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias, observando las indicaciones del fabricante.
- Aplicar los productos, manejando con destreza los útiles específicos.
- Determinar y controlar el tiempo de actuación de los productos sobre el pelo de barba, bigote y cejas.

**C4:** Adaptar el protocolo de una decoloración parcial o total para modificar el color del cabello y supervisar o aplicar la técnica, teniendo en cuenta las características del cabello del cliente y sus demandas.

**CE4.1** Proteger al cliente con la indumentaria adecuada para evitar manchas.

**CE4.2** Determinar la concentración de oxidante adecuada al estado del cabello y a la diferencia de tonos que se quiera decolorar y preparar la dilución del producto decolorante.

**CE4.3** Realizar la mezcla de productos decolorantes y acelerador, en las proporciones que indique el fabricante, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se quiera conseguir.

**CE4.4** Aplicar el producto decolorante teniendo en cuenta si el efecto de decoloración es total o parcial, sobre cabello natural o teñido.

**CE4.5** En un caso práctico de decoloración total del cabello sobre modelo:

- Realizar separaciones del cabello para facilitar el reparto homogéneo del producto.
- Aplicar el producto decolorante tomando mechadas finas de cabello e impregnándolas totalmente cuando se quiera conseguir una decoloración con varios tonos de diferencia, lavando y aplicando el producto posteriormente en la raíz.
- Impregnar la mezcla de forma global cuando se quiera conseguir una pequeña diferencia de tonos.
- Aplicar la mezcla en la raíz del cabello cuando se trate de un "retoque", por crecimiento natural, cuando el cabello ha sido decolorado anteriormente.
- Controlar el proceso de decoloración hasta conseguir el tono deseado.
- Aplicar calor seco o húmedo si se quiere reducir el tiempo de exposición teniendo en cuenta no dañar, ni sensibilizar el cuero cabelludo del cliente.
- Aclarar abundantemente y añadir el producto colorante si se va a proceder a una coloración posterior.

**CE4.6** En un caso práctico de decoloración parcial del cabello sobre modelo:

- Seleccionar los accesorios adecuados teniendo en cuenta el efecto que se quiera conseguir.
- Realizar la mezcla de productos decolorantes y su proporción teniendo en cuenta el grado de coloración que se pretenda.
- Aplicar la mezcla decolorante utilizando los accesorios seleccionados en condiciones de higiene y seguridad.
- Seleccionar la fuente de calor si el estado del cabello lo permite.
- Controlar el proceso de decoloración y lavar el producto de las zonas que se hayan decolorado hasta el tono deseado.
- Explicar cómo debe realizarse la aplicación del producto colorante, si se desea matizar el tono que va a resultar de la decoloración o teñir las zonas decoloradas con otro tono.
- Eliminar los restos de productos con el champú adecuado y aplicar un acondicionador.

**C5:** Evaluar el proceso y los resultados obtenidos de cambio de color en el cabello, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuar los resultados a lo previsto.

**CE5.1** Analizar el resultado final del cambio de color identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

**CE5.2** Realizar cuestionarios con preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y por la atención personal y profesional recibida.

**CE5.3** Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que puede dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.

Analizar las desviaciones producidas en el servicio prestado respecto de los resultados esperados, detectando sus causas.

**CE5.4** En un caso práctico de evaluación del servicio de cambio de color:

- Identificar los indicadores de calidad en los procesos de cambios de coloración capilar.
- Identificar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio relacionando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas correctoras que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

**CE5.5** Anotar en la ficha del cliente las incidencias del proceso para considerarlas en el próximo servicio.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a: CE1.6; C2 respecto a: CE2.1, CE2.2, CE2.3, CE2.4, CE2.5, CE2.8, CE2.9; C3 respecto a CE3.1, CE3.3, CE3.5, CE3.6, CE3; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2, CE5.4, CE5.5.

### Otras Capacidades:

- Realizar los procesos de peluquería, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- 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 y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1 El color natural del cabello:

La coloración natural del cabello.

Tipos de pigmentos naturales del cabello.

Influencia de las alteraciones cromáticas del cabello en los procesos de cambios de color. Canicie.

### 2 La teoría del color y su influencia en los procesos de cambio de coloración capilar:

Colores primarios, secundarios y complementarios y su aplicación en los procesos de cambios de color en peluquería.

Escala de tonos.

Reflejos: tipos, importancia del reflejo en la tinción.

### 3 Cosméticos para los cambios de color:

Tipos de tinte según su origen y composición.

Tipos de tintes según su permanencia: coloración temporal, semipermanente y permanente.

Finalidad y efectos de los distintos tipos de colorantes.

Selección del tinte más adecuado al efecto que se quiere conseguir.

Preparación de un tinte de oxidación.

Cosméticos para la decoloración y el mordentado: oxidantes y aceleradores.

Agua oxigenada: dilución y mezclas de agua oxigenada. Precauciones, conservación y almacenamiento.

Prueba de tolerancia: pautas y criterios para su realización.

#### 4 Adaptación de protocolos de procesos de coloración:

Cambios de coloración temporales: técnica y precauciones.

Cambios de coloración semipermanentes: colorantes vegetales, colorantes metálicos, colorantes directos y colorantes tono sobre tono.

Cambios de coloración permanente: técnicas, elección del colorante de oxidación y del oxidante.

Preparación y aplicación de la mezcla.

Aplicación sobre cabello virgen: aclarado y oscurecimiento. Aplicación de retoques.

Técnica de la coloración parcial: con gorro, con peine, con plata, otros.

Tipos de coloración parcial: monocolor, bicolor, tricolor, otros.

Protocolos de procesos de decoloración capilar:

Fundamento de la decoloración.

Cosméticos decolorantes y aceleradores.

Poder decolorante de una mezcla.

Técnicas de la decoloración total.

Técnicas de decoloración parcial.

Técnicas de pigmentación, mordentado y decapado.

#### 5 Seguridad e higiene en los procesos de cambio de coloración capilar:

Medidas de protección del profesional y del cliente.

Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prueba de sensibilidad.

Primeros auxilios.

#### 6 Evaluación y control de calidad de los procesos de cambio de coloración capilar:

Parámetros que definen la calidad de los procesos de cambio de coloración capilar.

Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos respecto a los deseados.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula taller de 60 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con los cambios de color de manera total o parcial y de cejas, barba y bigote de este campo profesional que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.





## MÓDULO FORMATIVO 3

### CORTE DE CABELLO Y TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS

Nivel:	2
Código:	MF0351_2
Asociado a la UC:	UC0351_2 - CORTAR EL CABELLO Y REALIZAR EL ARREGLO Y RASURADO DE BARBA Y BIGOTE
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Analizar las características del cabello, cuero cabelludo y la fisonomía del cliente, relacionándolas con sus demandas y con los estilos de moda para seleccionar la forma o tipo del corte de cabello más idóneos.

**CE1.1** Clasificar los diferentes tipos de cabellos según su forma, grosor, cantidad, estado y tipo de emulsión epicutánea.

**CE1.2** Describir las características personales tanto del cabello como del cuero cabelludo que tienen influencia en el corte y marcar en un gráfico su situación.

**CE1.3** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, describir la relación entre la longitud y los volúmenes del cabello con las características físicas como:

- Tamaño y forma de la cabeza.
- Morfología del rostro.
- Longitud del cuello.
- Altura.

**CE1.4** Describir las tendencias de moda del corte de cabello y su aplicación a los diferentes tipos de óvalos y perfiles.

**CE1.5** En un supuesto práctico debidamente caracterizado y con ayuda de bocetos, seleccionar los volúmenes y la longitud del cabello según el:

- Tipo de óvalo.
- Tipo de frente.
- Tipo de perfil.

**CE1.6** Elaborar fichas técnicas de recogida de información de las características del cliente, sus demandas y necesidades.

**CE1.7** Definir las características de las formas o tipos de corte básicos denominados en su caída natural compacto; y fuera de su caída natural: degradado, en capas progresivas, en capas uniforme, otras, que solas o asociadas permiten realizar los diferentes estilos de corte.

**C2:** Analizar los criterios de selección de herramientas, accesorios, útiles y cosméticos para la realización de cambios en la longitud del cabello, según diferentes estilos y las necesidades y demandas del cliente.

**CE2.1** Enumerar los útiles y herramientas requeridos en el proceso de corte del cabello.

**CE2.2** Explicar el proceso del corte y sus fases, relacionándolo con los productos, medios, y útiles empleados en cada una de ellas y las modificaciones producidas en la longitud, volumen y textura del cabello.

**CE2.3** En un supuesto práctico de corte de cabello seleccionar:

- Los cosméticos para su preparación.
- Las herramientas.
- Las técnicas a realizar con cada herramienta.

**C3:** Adaptar el protocolo del proceso del corte de cabello y sus fases identificando los medios técnicos, los materiales y los productos necesarios en cada una de ellas.

**CE3.1** Explicar las características personales que no se pueden cambiar y que tienen influencia en el corte.

**CE3.2** En un supuesto práctico de adaptación de un corte a una persona debidamente caracterizada, seleccionar:

- Las secciones.
- Las líneas.
- El esquema de proyección espacial de longitudes.
- El patrón de longitud de la mecha guía.
- El tipo y dirección de la mecha o mechas guía.
- El ángulo de proyección de las mechas.
- El orden del corte.

**CE3.3** Definir las formas básicas o tipos de corte: compacta, en capas degradadas, en capas incrementadas y en capas uniformes, que solas o asociadas permiten realizar diferentes estilos de corte de cabello.

**CE3.4** Elaborar fichas que recojan las fases del corte, las herramientas, materiales y productos que se utilizan en cada una de ellas.

**CE3.5** Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan en la preparación del cabello para el corte.

**CE3.6** Aplicar los diferentes métodos para desinfectar o esterilizar los materiales, útiles y herramientas utilizados en el corte de cabello.

**C4:** Realizar las diferentes técnicas y estilos de corte de cabello de acuerdo a las características y demandas del cliente y respetando las normas de seguridad e higiene necesarias en el proceso.

**CE4.1** Acomodar al cliente en la posición anatómica adecuada y prepararlo en las condiciones de seguridad e higiene para su protección.

**CE4.2** Planificar el corte y su estrategia realizando la representación gráfica de la proyección espacial de las longitudes del cabello y definiendo los elementos técnicos necesarios.

**CE4.3** Describir las distintas técnicas que se pueden aplicar relacionándolas con las diferentes herramientas que se utilizan en el corte de cabello.

**CE4.4** Realizar cortes de las formas básicas: compacta o en su caída natural, degradada, en capas incrementadas y en capas igualadas.

**CE4.5** En casos prácticos de realización de técnicas previas al cambio de la longitud del cabello:

- Aplicar los métodos de limpieza, desinfección y esterilización a las distintas herramientas de corte y material auxiliar utilizado en los procesos de corte y colocar el equipo necesario ordenado y en una zona de fácil acceso.
- Preparar al cliente con las medidas de protección adecuadas para esta técnica.
- Observar al cliente al natural y frente al espejo en todas las posiciones.
- Seleccionar el estilo de corte adecuado a las características del cliente.
- Aplicar los cosméticos específicos para la preparación del cabello de acuerdo a las normas dictadas por el fabricante.

- Preparar y distribuir el cabello en "particiones", en función del estilo de corte que se pretende obtener y de la técnica que se ha de utilizar.

**CE4.6** En un supuesto práctico sobre un modelo debidamente caracterizado realizar:

- La selección del estilo.
- El diseño de la forma del corte o la representación gráfica de la longitud del cabello.
- La elección del ángulo de proyección.
- La elección del tipo y dirección de la mecha o mechas guía.
- La elección de las técnicas a utilizar.
- La realización del corte.

**CE4.7** En un caso práctico debidamente caracterizado, utilizando todas las herramientas de las que se disponga, aplicar las siguientes técnicas de corte: punteado, corte: recto, curvo, desigual, entresacado, plumado, degradado, deslizado, desfilado, capeado, puntas hacia dentro, hacia fuera, rectas y desiguales.

**CE4.8** En casos prácticos de realización de técnicas de cambio de la longitud del cabello:

- Determinar el esquema de la longitud del cabello que va a servir de base al corte.
- Elegir la situación y longitud de la "mecha guía", en función del estilo y longitud que se desee obtener.
- Manejar con destreza las herramientas de corte y auxiliares durante la realización de las diferentes técnicas.
- Integrar y realizar secuencialmente las técnicas de corte y de acabado del cabello para obtener el resultado deseado.
- Eliminar con los útiles y productos idóneos los restos de cabello cortado, una vez finalizada la ejecución técnica.
- Explicar, una vez realizado el corte de cabello, la forma en la que este debe ser secado para obtener el resultado pretendido.
- Mantener los medios técnicos y productos necesarios y auxiliares para el corte de cabello, en perfectas condiciones higiénico-sanitarias para su uso.

**CE4.9** Explicar los accidentes que se producen con más frecuencia en la aplicación de técnicas de corte de cabello, relacionándolos con las causas que los provocan así como las medidas preventivas que se deben tomar.

**C5:** Adaptar protocolos de técnicas de rasurado y arreglo de barba y bigote en condiciones de seguridad e higiene a las características del cliente y realizar con habilidad y destreza dichas técnicas

**CE5.1** Explicar la estructura, fisiología y alteraciones más frecuentes de la piel pilosa del rostro.

**CE5.2** Describir las alteraciones patológicas de la piel del rostro que aconsejen derivar al cliente a un especialista.

**CE5.3** Relacionar las técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote con las posiciones anatómicas adecuadas para su realización y con las medidas de seguridad e higiene que deben adoptarse para proteger al cliente.

**CE5.4** En casos prácticos de aplicación de técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote:

- Preparar los útiles de corte y auxiliares para arreglo y rasurado de barba y bigote, comprobando su buen funcionamiento y que cumplen las condiciones higiénico sanitarias para su utilización.
- Acomodar al cliente en la posición anatómica correcta y protegerle para la aplicación de estas técnicas.
- Aplicar los productos cosméticos pre-afeitado, para el afeitado y post-afeitado, en función del tipo de piel y barba y de los requerimientos de la técnica.

- Arreglar o rasurar la barba y el bigote del cliente, en función de sus características anatómicas, de la morfología de su rostro y de la dirección de implantación del pelo.

**CE5.5** Explicar los tipos de accidentes más frecuentes que pueden producirse en la aplicación de técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote, para relacionarlos con las causas que los producen y con las medidas preventivas que se deben adoptar.

**CE5.6** Definir los criterios que aconsejan en qué casos deben aplicarse primeros auxilios en el salón de peluquería o avisar a los servicios médicos, remitir a un cliente a un centro sanitario y explicar las actuaciones que se deben realizar en cada situación.

**CE5.7** En un supuesto práctico de accidente en un proceso de corte de cabello o de rasurado o arreglo de barba y bigote:

- Identificar signos y síntomas de reacciones adversas a los productos cosméticos utilizados.
- Explicar las medidas que han de tomarse ante la detección de los signos y síntomas anteriormente identificados.
- Explicar las precauciones y las medidas de primeros auxilios que han de aplicarse cuando se produce un corte por accidente o una reacción adversa ante la aplicación de productos cosméticos.

**C6:** Evaluar el proceso y los resultados obtenidos en los cambios de estilo de corte del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuar los resultados a lo previsto.

**CE6.1** Analizar el resultado final del cambio de longitud y estilo del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

**CE6.2** Realizar cuestionarios con preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y por la atención personal y profesional recibida.

**CE6.3** Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de corte o arreglo y conformación de barba y bigote.

**CE6.4** En un caso práctico de evaluación del servicio de corte de cabello:

- Identificar los indicadores de calidad en el proceso.
- Identificar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio relacionando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas correctoras que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

**CE6.5** Anotar en la ficha del cliente las incidencias del proceso para considerarlas en el próximo servicio.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3, CE1.5, CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a C3.2, CE3.4; C4 respecto de CE4.1, CE4.2, CE4.4 CE4.5, CE4.6, CE4.7, CE4.8; C5 respecto a C5.3, CE5.6; C6 respecto a C6.2, CE6.4, CE6.5.

### Otras Capacidades:

- Realizar los procesos de peluquería, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- 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 y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1 Conceptos anatómo-fisiológicos del órgano cutáneo y sus anexos de interés para el corte:

Estructura y fisiología de la piel y sus anexos aplicados al corte.  
Características y tipos de cuero cabelludo.  
Características y tipo de cabellos.  
Alteraciones del cabello de influencia en el corte.

### 2 Preparación para el corte:

Preparación del profesional.  
Imagen del profesional: aspecto, higiene, vestuario, accesorios.  
Posturas de trabajo: tronco, brazos, cabeza, manos.  
Preparación del cliente: posiciones anatómicas, protección y preparación.  
Preparación del cabello:

- Grado de humedad.
- Cosméticos específicos.
- Separaciones del cabello. Zonas de trabajo o secciones: superior, laterales, posterior.
- Particiones.
- Líneas: de división.

### 3 Herramientas y sus técnicas:

- Las tijeras y el peine: elección y manejo.
  - Técnica que se realizan con las tijeras: cuadrada o recta, desfilado, entresacado o descargado, despuntado, dentado.

### 4 La navaja: de hoja abierta o protegida.

- Manejo de la navaja: posición abierta, acción de cortar; posición de la navaja cerrada, acción de peinar.

- Técnicas con la navaja: desfilado profundo, desfilado, raspado, otras.

La maquinilla.

- Técnicas y manejo: cortar en sentido ascendente al crecimiento del pelo, perfilar contornos, cortar longitudes mayores con ayuda del peine como si fueran unas tijeras, otras.

Precauciones, limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento de las diferentes herramientas.

Aspectos personales que influyen en el corte de cabello:

Tipo de cabello.

Caída natural.

Distribución.

Densidad.

Ángulo de nacimiento.

Línea de nacimiento o implantación del cabello: frente, laterales y nuca.

Dirección de crecimiento: remolinos.

El corte de cabello:

Secciones.

Líneas y su dirección: de corte, de contorno; horizontales, verticales, oblicuas o diagonales.

Patrón de medida de longitud de la mecha guía.

Mecha-guía: tipos y direcciones.

Ángulo de inclinación o proyección de la mecha a cortar.

Disposición.

Peso.

Proporciones.

Características de las formas o tipos básicos del corte de cabello:

- En su caída natural o cortes compactos.
- Fuera de su caída natural: cortes degradados, en capas progresivas, en capas igualadas, asociación de las diferentes formas.
- Análisis de las diferentes formas o tipos de corte.
- Representación gráfica de las proyecciones espaciales de las longitudes del cabello en los diferentes tipos de cortes.
- Técnicas.
- Diferentes estilos a través del acabado.

Estudio de la morfología del rostro y sus facciones:

Morfología del rostro. Proporciones y geometría.

Otros elementos del rostro: frente, mentón, cuello.

Estudio del perfil.

Características corporales:

Tipos de complejión.

## 5 Cortes personalizados:

Selección del estilo: la comunicación con el cliente.

Técnicas para identificar gustos y expectativas.

Elementos del diseño.

Técnicas según el tipo de cabello y las características y necesidades del cliente.

Técnicas coordinadas: corte/color, precorte/forma/color, corte/forma/color.

## 6 Cuidados de barba y bigote:

Estructura, fisiología y patología de la piel pilosa y masculina. Alteraciones estéticas. Preparación y protección del cliente. Arreglo y rasurado de barba y bigote: la morfología, el nacimiento del pelo, los remolinos. Preparación del pelo y la piel para el rasurado. Cuidados de higiene pre y post afeitado.

## 7 Control de calidad de los procesos de corte del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote:

Parámetros que determinan la calidad en los trabajos técnicos de corte del cabello.

Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos respecto a los deseados en los procesos de cambios de forma permanente.

Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de corte de cabello y arreglo y conformación de barba y bigote.

Técnicas de resolución de quejas en estos procesos.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula taller de 60 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de modificar la longitud del cabello y el arreglo y rasurado de barba y bigote que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### LAVADO Y MASAJE DE CUERO CABELLUDO Y CABELLO

Nivel:	1
Código:	MF0058_1
Asociado a la UC:	UC0058_1 - PREPARAR LOS EQUIPOS Y LAVAR Y ACONDICIONAR EL CABELLO Y CUERO CABELLUDO
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Ordenar la zona de trabajo, organizando los materiales, útiles y aparatos para la aplicación de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CE1.1** Preparar el salón de peluquería realizando su limpieza y ventilación, y comprobando la temperatura, iluminación y ambientación, siguiendo las indicaciones dadas y/o el protocolo de actuación establecido.

**CE1.2** En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo, siguiendo unas directrices dadas:

- Aplicar técnicas de limpieza, desinfección o esterilización para la preparación de la zona de trabajo en función del tipo de contaminantes, las características del material y el uso al que estén destinados.

**CE1.3** En un supuesto práctico de preparación de los útiles, accesorios y materiales para la realización de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo:

- Aplicar técnicas de desinfección y/o esterilización de los útiles y accesorios en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando los métodos y técnicas requeridas para su preparación y cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

**CE1.4** Explicar las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, del profesional de peluquería, indicando los casos en que es conveniente utilizar guantes para proteger las manos y de qué tipo.

**C2:** Reconocer las alteraciones del cuero cabelludo y cabello, describiendo sus características y técnicas a utilizar para su observación o análisis, acomodando al modelo en función del servicio que se va a realizar y elaborando la ficha técnica.

**CE2.1** Indicar la estructura del cabello, sus características y clasificación, identificando sus alteraciones más frecuentes (caspa, grasa, alopecia, otras).

**CE2.2** Explicar las pautas a seguir en la observación del cuero cabelludo y cabello, determinando su tipo y estado, reflejando todos los datos en la ficha técnica.

**CE2.3** Explicar los componentes de la suciedad del cabello y cuero cabelludo relacionándolos con la composición y mecanismos de actuación del champú y del acondicionador capilar.

**CE2.4** Explicar la preparación y protección del modelo en función del tipo de servicio a realizar.



**CE2.5** Describir las posiciones ergonómicas indicadas en los procesos de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, escenificando las posturas del modelo y del profesional.

**C3:** Aplicar las técnicas de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo adaptándolas a cada modelo y en función de la técnica que se va a realizar, manteniendo las condiciones de seguridad e higiene postural.

**CE3.1** Describir las diferencias entre las técnicas de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo en función del servicio técnico, determinando si se realizan a continuación o con anterioridad.

**CE3.2** Enumerar los cosméticos que se utilizan en el proceso de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, indicando sus funciones y precauciones de uso.

**CE3.3** En un supuesto práctico de realización de la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo sobre modelo:

- Acomodar al modelo en la posición ergonómica indicada, aplicando las medidas de protección.
- Preparar los cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar indicados, bajo supervisión del técnico responsable.
- Aplicar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo en función de sus características y del servicio que se va a realizar al modelo.
- Aplicar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo sobre melena larga, llevando el producto desde la raíz a las puntas, utilizando en su caso un peine de púa ancha, para incidir en las zonas de mayor acumulación de suciedad y eliminando los restos con abundante agua.
- Aplicar la técnica de acondicionamiento capilar ejecutando con destreza las maniobras de aplicación.

**CE3.4** En un supuesto práctico de identificación de los gastos en el consumo energético y de cosméticos durante el proceso de lavado y acondicionamiento del cuero cabelludo y cabello:

- Aplicar protocolos que permitan el control de los gastos de agua, electricidad y gas entre otros.
- Indicar las dosis y/o unidades de cosméticos y lencería que se utilizan en el proceso de lavado de cabeza y acondicionador del cabello, ajustando la cantidad a cada caso, en función de las necesidades del modelo.

**C4:** Aplicar técnicas de tratamiento capilar, en función de las necesidades del cuero cabelludo y cabello, siguiendo el protocolo establecido.

**CE4.1** Identificar las alteraciones del cuero cabelludo y cabello (grasa, pitiriasis, alopecia, entre otras) explicando sus características y cosméticos de tratamiento.

**CE4.2** Reconocer los medios, cosméticos y equipos que se utilizan para la aplicación de tratamiento capilar.

**CE4.3** En un supuesto práctico de aplicación de tratamiento capilar sobre modelo:

- Aplicar, bajo supervisión, los procedimientos de tratamiento previos al lavado de cuero cabelludo y cabello (peeling, oxigenoterapia, champú específico, entre otros) siguiendo el protocolo indicado por el fabricante.
- Aplicar los cosméticos de tratamiento capilar (mascarillas, aceites esenciales, queratina, entre otros), bajo supervisión y siguiendo el protocolo indicado por el fabricante.

**CE4.4** Vigilar el tiempo de exposición de cada producto de tratamiento o equipo utilizado, retirando el cosmético o aparato y siguiendo las instrucciones dadas.

**C5:** Aplicar técnicas de masaje capilar, respetando el orden, dirección, ritmo e intensidad indicados y siguiendo el protocolo establecido por la empresa.

**CE5.1** Citar los efectos que producen las maniobras de masaje capilar, identificando las alteraciones dermatológicas del cuero cabelludo que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.

**CE5.2** Aplicar técnicas de masaje capilar observando los parámetros de intensidad, ritmo, zona, tiempo y dirección, en función de las directrices dadas e informando de las sensaciones a percibir.

**CE5.3** En un supuesto práctico de aplicación de masaje capilar sobre modelo:

- Preparar el puesto de trabajo donde se va a realizar el masaje, cuidando su higiene y el orden de los materiales.
- Acomodar al modelo, protegiéndole para la realización del masaje capilar.
- Aplicar las maniobras de masaje capilar respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.

**CE5.4** Enumerar las causas de tipo técnico y de atención al cliente que puede dar lugar a deficiencias en la prestación de servicio de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, proponiendo medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y C5 respecto a CE5.3.

### Otras Capacidades:

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.

## Contenidos

### 1 Anatomía y fisiología del cuero cabelludo y cabello en los procesos de lavado y acondicionamiento capilar

La piel.

El cuero cabelludo.

El pelo: función, concepto, características y clasificación.

El cabello: estructura, características y clasificación.

Alteraciones más frecuentes del cuero cabelludo y cabello.

Suciedad del cabello.

Técnicas de observación del cabello y cuero cabelludo.

## 2 Preparación de equipos y útiles para lavado y acondicionamiento de cabello y cuero cabelludo

Descripción de los equipos requeridos en el proceso de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo.

Preparación de la zona de trabajo.

Medidas para la limpieza y desinfección de útiles, equipos y accesorios.

Costes de servicios internos, de materias primas y de amortización de instalaciones y equipos.

## 3 Lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo

Cosméticos para la higiene del cabello y cuero cabelludo: Champús (concepto, composición, mecanismo de acción y tipos).

Cosméticos para el acondicionamiento del cabello: Acondicionadores (concepto, composición, mecanismo de acción y tipos).

Criterios para la selección de un champú y un acondicionador.

Normas de preparación y protección del cliente y del profesional para la realización del proceso de higiene y acondicionamiento capilar.

Posiciones anatómicas adecuadas para el cliente y el profesional al aplicar técnicas de higiene y acondicionamiento capilar.

Técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo para procesos de cambio de forma del cabello: fases, aplicación y medios técnicos.

Técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo para procesos de cambio de color del cabello: fases, aplicación y medios técnicos.

Técnica de acondicionamiento capilar: fases y aplicación.

Parámetros que definen la calidad de los procesos de higiene y acondicionamiento capilar.

Causas que originan deficiencias en el proceso de higiene y acondicionamiento capilar y medidas de corrección de las deficiencias detectadas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### Peinados, acabados y recogidos

Nivel:	2
Código:	MF0349_2
Asociado a la UC:	UC0349_2 - Modificar la forma del cabello temporalmente, peinarlo y/o recogerlo.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características del cabello y la morfología del cliente, para determinar el cambio de forma y la posición -dirección- del cabello, en función de las demandas y de las necesidades del cliente y el estilo a conseguir.
- CE1.1** Indicar los parámetros a considerar para el análisis de cuero cabelludo y cabello -tipo, alteraciones en cuero cabelludo y cabello, longitud, color, forma-.
- CE1.2** Enunciar preguntas que permitan detectar las demandas del cliente y el estilo que desea conseguir y registrarlas en la ficha técnica.
- CE1.3** En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Analizar las características del cuero cabelludo y cabello, detectando las anomalías o alteraciones que impidan la utilización de determinadas técnicas de cambios de forma temporal.
  - Describir las características morfológicas y de compleción física del cliente que influyen en la decisión del cambio de forma y peinado.
  - Enumerar las preguntas que permitan averiguar las demandas, estilo y necesidades del cliente para la propuesta del cambio de forma, peinado y recogido.
  - Informar y consensuar con el cliente la propuesta de cambio de forma y peinado.
- C2:** Analizar el proceso de cambio de forma asociando los aparatos útiles y cosméticos necesarios para conseguirlo.
- CE2.1** Explicar los efectos que se producen en la queratina capilar por la acción del calor, estiramiento y humedad.
- CE2.2** Describir los aparatos que se pueden utilizar como fuente de calor con y sin aire, en un cambio de forma.
- CE2.3** Explicar el mecanismo de actuación y los activos cosméticos que se pueden utilizar para facilitar el peinado y alargar su duración.
- CE2.4** En un supuesto práctico de cambio de forma con utilización de moldes fijos indicar:
- Tipos de moldes.
  - Cosméticos.
  - Sobre un dibujo esquemático de la cabeza la colocación de los distintos moldes, su dirección y sentido en la fijación.
- C3:** Aplicar con destreza las técnicas para cambiar temporalmente la forma del cabello utilizando los medios y productos más adecuados al proceso.
- CE3.1** Describir el modo de aplicación y la dosimetría de los distintos cosméticos que se utilizan en un cambio de forma temporal.

**CE3.2** En un supuesto práctico de secado con calor, indicar:

- Adecuación de la temperatura.
- Distancia del secador al cabello.
- Tiempo de secado.

**C4:** Adaptar el protocolo de los procesos de peinados, recogidos, aplicación de postizos, pelucas y extensiones, relacionándolos con las características morfológicas del cliente y sus necesidades y demandas.

**CE4.1** Describir las fases de los procesos de peinados, recogidos, aplicación de postizos, pelucas y extensiones.

**CE4.2** Describir los protocolos de actuación de los procesos de peinados, recogidos, aplicación de postizos, pelucas y extensiones.

**CE4.3** Explicar los efectos que producen los diferentes estilos de peinados, acabados y recogidos en las características físicas y morfológicas del cliente.

**CE4.4** Identificar los cosméticos más adecuados en cada etapa del proceso de peinados, acabados y recogidos.

**CE4.5** Describir las distintas técnicas de aplicación de extensiones relacionando cada una de ellas con los medios para su aplicación, las ventajas y los inconvenientes.

**CE4.6** En supuestos prácticos:

- Identificar y esquematizar las características morfológicas del cliente.
- Describir el tipo de peinado y/o recogido más adecuado para equilibrar desproporciones estéticas.

**C5:** Realizar con destreza los procesos de peinados, acabados, recogidos y los de aplicación de postizos, pelucas y extensiones, utilizando los medios y productos más adecuados para conseguir un buen resultado.

**CE5.1** Relacionar las distintas técnicas de peinados, acabados, recogidos y aplicación de postizos, pelucas y extensiones, con las medidas de higiene y seguridad del cliente y del profesional.

**CE5.2** En casos prácticos de peinados, acabados y recogidos del cabello:

- Preparar y proteger al cliente.
- Informar y acordar con el cliente los cambios propuestos.
- Seleccionar y preparar los útiles, accesorios y cosméticos más adecuados para el proceso a realizar.
- Seleccionar y aplicar los cosméticos en función del tipo de cabello, técnica y resultados que se deseen conseguir.
- Realizar las particiones en función del proceso a realizar.
- Realizar el cardado teniendo en cuenta la duración, efecto y volúmenes a conseguir.
- Organizar el cabello y aplicar técnicas de pulido en función del efecto que se desee conseguir.
- Fijar el recogido en los puntos de anclaje, ocultando los accesorios utilizados para sujetarlos.
- Adaptar y fijar los adornos.

**CE5.3** En casos prácticos de adaptación de postizos y pelucas:

- Seleccionar y preparar los útiles y cosméticos más adecuados.
- Seleccionar el postizo en función de la longitud, color, volumen y resultado que se pretenda conseguir.
- Elegir y adaptar la peluca en función de las características y demandas del cliente.

**CE5.4** En casos prácticos de aplicación de extensiones:

- Informar al cliente de los efectos que en su imagen tienen la adaptación de extensiones.
- Preparar y proteger el cuero cabelludo del cliente.
- Seleccionar y preparar los productos, útiles, accesorios y aparatos necesarios para su aplicación.
- Seleccionar y preparar las extensiones en función de las demandas y características del cliente.
- Realizar las particiones del cabello en función de la técnica de aplicación.
- Unir las extensiones al cabello por medio del sistema seleccionado Soldar o pegar colocándolas según el resultado que se pretenda conseguir.
- Utilizar con destreza y seguridad los aparatos y productos para la fijación de extensiones.

**C6:** Evaluar el proceso y los resultados obtenidos en los peinados, acabados, recogidos, aplicación de postizos y extensiones, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuar los resultados a lo previsto.

**CE6.1** Analizar el resultado final del cambio de forma temporal del cabello -peinados y recogidos- y aplicación de postizos y extensiones, identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

**CE6.2** Realizar cuestionarios con preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y por la atención personal y profesional recibida.

**CE6.3** Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que puede dar lugar a deficiencias en el servicio de peinados, acabados, recogidos, colocación de pelucas, postizos y extensiones.

**CE6.4** En casos prácticos de evaluación del servicio de peinados, acabados, recogidos y aplicación de postizos y extensiones:

- Identificar los indicadores de calidad en el proceso.
- Identificar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio relacionando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas correctoras que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

**CE6.5** Anotar en la ficha del cliente las incidencias del proceso para considerarlas en el próximo servicio.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2, CE1.3; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.4, CE4.6; C5 respecto a CE5.2, CE5.3, CE5.4 ; C6 respecto a CE6.4, CE6.5.

### Otras Capacidades:

- Realizar los procesos de peluquería, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- 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 y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1 Cambios de forma temporales.

El cabello: estructuras que se modifican por las técnicas para cambiar temporalmente la forma.  
Fundamentos científicos de los cambios de forma.  
Métodos y cosméticos para los cambios de forma temporal.

### 2 Técnicas de peinados, acabados y recogidos:

Protocolos de aplicación de peinados, acabados y recogidos.  
Procedimientos para los cambios de forma temporales.  
Técnicas básicas para los cambios de forma temporales:  
- Moldeados al agua: anillas y ondas al agua.  
- Cambios de forma mediante moldes.  
- Moldeados térmicos: secador de mano, tenacillas y planchas.  
Estilos básicos de peinados y estilos innovadores.  
Acabados: tipos.  
Recogidos: familias de recogidos -bucles, trenzados, cocas y otros-  
Técnicas de realización de recogidos.

### 3 Postizos:

Tipos de postizos.  
Cuidados de los postizos.  
Protocolos de aplicación de postizos.  
Mantenimiento y conservación.

### 4 Pelucas:

Tipos de pelucas.  
Adaptación de pelucas.  
Cuidados de las pelucas.  
Conservación y mantenimiento.  
Colocación de pelucas.

### 5 Aplicación de extensiones al cabello:

Tipos de extensiones según el tipo de unión al cabello natural.  
Medios técnicos.  
Productos para la aplicación y eliminación de extensiones.  
Técnicas de aplicación de extensiones: indicaciones, precauciones y contraindicaciones.  
La aplicación de extensiones en la peluquería étnica.  
Cuidados de las extensiones.

### 6 Cosmética específica para peinados, acabados y recogidos:

Composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación.  
Criterios de selección e indicaciones.  
Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación.

### 7 Seguridad e higiene en los procesos de peinados, acabados y recogidos:

Medidas de protección personal del profesional y del cliente.  
Medidas ergonómicas y de higiene postural en los procesos de cambios de forma temporal.  
Posiciones de la persona que recibe el servicio.

Posiciones del profesional.

## 8 Control de calidad de los procesos de peinados, acabados, recogidos y aplicación de extensiones al cabello:

Parámetros que definen la calidad de los procesos de peinados, acabado, recogidos y aplicación de extensiones.

Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de cambios de forma temporal y aplicación de postizos, pelucas y extensiones.

Pautas para el diseño de medidas correctoras de estos servicios.

Técnicas de resolución de quejas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula taller de 60 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de modificar la forma del cabello temporalmente, peinarlo y/o recogerlo, aplicar postizos pelucas y extensiones que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 6

### Cambios de forma permanente del cabello

Nivel:	2
Código:	MF0350_2
Asociado a la UC:	UC0350_2 - Realizar cambios de forma permanente en el cabello.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características del cabello y cuero cabelludo del cliente para la realización de un cambio de forma permanente del cabello.
- CE1.1** Explicar la estructura del pelo y las modificaciones que sufre en el proceso de cambio de forma permanente.
  - CE1.2** Describir las características del cabello que influyen en la realización de un cambio de forma permanente - grosor, flexibilidad, permeabilidad, cantidad, longitud, y otro-.
  - CE1.3** Relacionar las propiedades del cabello con su influencia en un cambio de forma permanente.
  - CE1.4** Clasificar los cabellos según su forma.
  - CE1.5** Describir los casos en que se debe desaconsejar un cambio de forma permanente por el estado del cabello o del cuero cabelludo.
- C2:** Analizar los criterios de selección de aparatos, accesorios, útiles y cosméticos para la realización de un cambio de forma permanente, según el estado del cabello y las necesidades y demandas del cliente.
- CE2.1** Explicar el proceso de cambio de forma permanente, sus fases, los productos, medios, aparatos y accesorios utilizados en cada una de ellas y las modificaciones producidas en la estructura de la queratina.
  - CE2.2** Indicar los tipos de moldes y aparatos existentes para la realización de un rizado o desrizado y el efecto que se consigue con cada uno.
  - CE2.3** Enumerar los accesorios requeridos en el proceso de rizado o alisado permanente del cabello.
  - CE2.4** En un supuesto práctico de cambio de forma con utilización de moldes fijos, indicar:
    - Tipos y diámetros de los moldes.
    - Cosméticos.
    - Sobre un dibujo esquemático de la cabeza, situar la colocación de los distintos moldes, su dirección, sentido y fijación.
  - CE2.5** Desechar en condiciones de seguridad adecuadas el material de un solo uso siguiendo el protocolo establecido para la conservación adecuada del medio ambiente.
- C3:** Adaptar el protocolo de un cambio de forma permanente a las características y demandas del cliente y realizar la técnica seleccionada en condiciones de seguridad e higiene.

**CE3.1** Explicar las distintas técnicas para la realización de ondulación permanente, sus ventajas e inconvenientes.

**CE3.2** Describir las fases del proceso de cambio de forma permanente en el cabello, indicando las reacciones químicas que se producen en cada una y los productos utilizados en cada fase.

**CE3.3** Explicar las medidas de protección del cliente y del profesional.

**CE3.4** En un caso práctico de realización de una ondulación permanente sobre modelo:

- Acomodar y proteger al cliente con la indumentaria adecuada.
- Proteger las zonas próximas al cuero cabelludo adecuadamente para evitar que resbale el cosmético reductor y produzca irritación en la piel.
- Lavar el cabello con un champú neutro o ligeramente alcalino.
- Realizar las "particiones" del cabello en función del resultado que se quiera conseguir.
- Protegerse con guantes para evitar reacciones adversas en la piel.
- Seleccionar el molde adecuado en función del tipo de rizo que se quiera conseguir y de la longitud del cabello y enrollar el cabello en los moldes en las condiciones adecuadas para que el resultado sea el esperado: cantidad de cabello por molde, tensión del cabello adecuada, fijación que no dañe la fibra capilar,
- Aplicar el producto reductor impregnando totalmente el pelo en la zona que se quiere rizar según el método que se haya elegido (directo o indirecto) y controlar el tiempo de exposición para la obtención del rizo.

**CE3.5** En un caso práctico de neutralización de una ondulación permanente sobre modelo:

- Retirar el reductor aclarando bien y secando con toalla o secador, procurando que no se muevan los moldes.
- Impregnar el cabello con el cosmético neutralizante y dejarle actuar durante el tiempo que aconseje el fabricante del producto.
- Retirar los moldes con suavidad, sin estirar el cabello y volver a impregnar con el neutralizante cada rizo durante el tiempo que aconseje el fabricante del producto.
- Aclarar o lavar el cabello con un champú adecuado según las indicaciones del fabricante.

**CE3.6** En caso práctico de alisado del cabello:

- Lavar el cabello con un champú neutro o ligeramente alcalino.
- Realizar separaciones del cabello para facilitar la aplicación del cosmético.
- Extender el cosmético reductor por toda la longitud del cabello y estirar con la yema de los dedos o peinar con un peine adecuado, dejando el cabello lo más liso posible durante el tiempo de exposición.
- Comprobar la evolución del proceso y cuando el cabello esté liso enjuagar con abundante agua.
- Aplicar el neutralizante y dejar que actúe el tiempo indicado por el fabricante.
- Retirar las planchas accesorios, si se han colocado, con suavidad, sin estirar el cabello y volver a impregnar con el neutralizante cada rizo durante el tiempo que aconseje el fabricante del producto.
- Aclarar o lavar el cabello con un champú adecuado según las indicaciones del fabricante.

**C4:** Evaluar el proceso y los resultados obtenidos de cambio de forma permanente en el cabello, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuarlos al resultado previsto.

**CE4.1** Analizar el resultado final del cambio de forma permanente identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

**CE4.2** Aplicar técnicas de observación directa y preguntas guiadas que permitan averiguar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y la atención personal recibida.

**CE4.3** Describir las causas de tipo técnico y de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de cambios de forma permanente del cabello.

**CE4.4** Proponer medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los deseados o que permitan corregir las desviaciones detectadas en estos procesos.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.4, CE2.5; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6; C4 respecto a CE4.1, CE4.2.

### Otras Capacidades:

- Realizar los procesos de peluquería, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- 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 y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Respetar la confidencialidad de la información.

### Contenidos

#### 1 Fases de un cambio de forma permanente: fundamento científico:

Características de la queratina capilar y cambios realizados en su estructura.

Fase de reducción.

Fase de neutralización.

Protocolo del proceso de cambio de forma permanente del cabello.

#### 2 Cosméticos utilizados en los cambios de forma permanente:

Composición y efectos.

Activos cosméticos.

Criterios para la selección de productos cosméticos en la realización de una ondulación permanente y de un desrizado.

Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación.

#### 3 Técnicas para la ondulación permanente:

Métodos para la realización de ondulaciones permanentes del cabello.

Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos. Criterios de selección.

Accesorios.

Proceso de realización de una ondulación permanente.

#### 4 Técnica de un alisado permanente:

Métodos para la realización de alisados o desrizados permanentes del cabello.

Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos. Criterios de selección.

Aparatos y accesorios: criterios de selección y utilización.

Mantenimiento y conservación de aparatos, útiles y accesorios.

Proceso de realización de un alisado permanente. Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

Medidas de higiene, seguridad y prevención de riesgos:

Medidas de protección del profesional.

Medidas de protección del cliente.

Primeros auxilios.

## 5 Control de calidad de los procesos de cambios de forma permanente en el cabello:

Parámetros que determinan la calidad en los cambios de forma permanente en el cabello.

Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos respecto a los deseados en los procesos de cambios de forma permanente.

Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de cambios de forma permanente.

Técnicas de resolución de quejas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula taller de 60 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de modificar la forma del cabello de manera permanente que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 7

### VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0352_2
Asociado a la UC:	UC0352_2 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Identificar las características y los valores de la empresa, definiendo su posicionamiento y la imagen que proyecta, para determinar los objetivos de venta y las acciones comerciales a realizar.

**CE1.1** Describir las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo dentro del departamento comercial, en función del tipo de empresa: micropyme, pyme, gran empresa o multinacional.

**CE1.2** Establecer las diferencias y similitudes entre las técnicas de venta y comunicación con los clientes en función de las posibles actividades de Imagen Personal: peluquería, estética decorativa, estética del bienestar, estética técnica facial y/o corporal, caracterización, asesoría de imagen, entre otras.

**CE1.3** Analizar los objetivos de venta, público objetivo, presupuesto y resultados esperados de las acciones comerciales, establecidos por la organización.

**CE1.4** Identificar los medios seleccionados por la organización para transmitir los mensajes comerciales diferenciando entre marketing online: e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners, bloggers, acciones virales, anuncios en redes sociales o buscadores, y marketing offline: material promocional impreso, cartelería, escaparatismo, y mailings, eventos, campañas de relaciones públicas, publlirreportajes y publicidad en medios de comunicación.

**CE1.5** Elaborar un cronograma tipo para las acciones de promoción de venta de servicios y productos de Imagen Personal, para captar la atención del cliente, incluyendo:

- Técnicas para reconocer las demandas, necesidades y motivaciones del cliente.
- Técnicas de comunicación para informar al cliente sobre el producto o servicio seleccionado.
- Presentar el producto y/o servicio al cliente, demostrando sus cualidades con el fin de cerrar la venta.
- Técnicas de fidelización del cliente.
- Técnicas de atención al cliente y resolución de reclamaciones.
- Control de calidad.

**CE1.6** En un supuesto práctico que recoja las características y los valores de la empresa, determinar:

- Posicionamiento e imagen a proyectar.
- Público objetivo y los objetivos de ventas establecidos.
- Acciones comerciales con los mensajes y medios seleccionados.
- Programar un argumentario para los contactos que se recibirán durante una campaña comercial, con respuestas y acciones tipo frente a las posibles preguntas y objeciones tipo; encaminadas a captar la atención del cliente y conducirlo a los siguientes pasos de un cronograma de venta.

**CE1.7** Comparar las desviaciones producidas durante el tiempo que dure la promoción con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo -clientes potenciales- y el volumen de ventas; para determinar, en su caso, las medidas correctoras.

**C2:** Reconocer las tipologías de clientes: emocional, práctico, visual, auditivo, kinestésico entre otros; describiendo sus actitudes y cualidades para identificar sus demandas, necesidades y motivaciones de compra de servicios y/o productos en Imagen Personal.

**CE2.1** Describir actitudes y cualidades a desarrollar por el asesor de ventas en las relaciones comerciales, para cerrar un acuerdo de forma presencial o no presencial.

**CE2.2** Aplicar técnicas de inteligencia emocional, comunicación verbal y no verbal, coaching entre otras, para conocerse y conocer al cliente, estableciendo la comunicación entre ambos.

**CE2.3** Establecer pautas sistemáticas para la identificación de motivaciones y necesidades del cliente, así como de sus objeciones y temores.

**CE2.4** Aplicar técnicas de entrevista para detectar la información sobre el estado de salud del modelo, para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de uso de los productos o servicios ofertados.

**CE2.5** En un supuesto práctico de entrevista con un modelo, para seleccionar el producto o servicio, que mejor se adapte a sus necesidades y demandas:

- Prepararse física y emocionalmente para una acción de comunicación con el modelo, aplicando una actitud empática y amable.
- Identificar la tipología del cliente y relacionarla con la del asesor para establecer el mejor medio de comunicación entre ambos.
- Escuchar la información aportada por el modelo y sus motivaciones de compra, observando su lenguaje verbal y no verbal.
- Realizar preguntas claras para reconocer sus demandas, necesidades, motivaciones, objeciones y temores, detectando su estado de salud para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de determinados productos o servicios ofertados por la empresa.
- Seleccionar los productos o servicios que van a ser ofertados, como consecuencia de todo el proceso anterior y preparándose para iniciar la fase de información y asesoramiento.
- Rellenar formularios en soportes físicos e informáticos con toda la información obtenida para su posterior utilización en el cronograma de la venta.
- Aplicar las normas deontológicas de actuación profesional.

**CE2.6** Informar al modelo de la propuesta profesional elaborada, integrando los procedimientos técnicos y productos entre otros, que dan respuesta a sus necesidades y demandas.

**C3:** Describir las características y propiedades de los cosméticos, útiles, aparatos y servicios ofertados por la empresa de Imagen Personal, para su demostración; aplicando técnicas específicas que permitan asesorar al modelo sobre su utilización.

**CE3.1** Identificar las cualidades y aspectos relevante de un producto o servicio, resaltando su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros; utilizando los argumentos en función de las necesidades del modelo.

**CE3.2** Presentar un cosmético, resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase y cualidades cosméticas; destacando las diferencias respecto a otros de similar efecto.

**CE3.3** Elegir al modelo o soporte sobre el que se va a realizar la demostración, teniendo en cuenta las características del producto y minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

**CE3.4** Explicar el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos; informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CE3.5** Reconocer contraindicaciones del uso de los productos o servicios ofertados, según el estado de salud del usuario final.

**CE3.6** Demostrar las pautas de aplicación de los cosméticos decorativos de maquillaje al modelo, facilitando su auto-maquillaje.

**CE3.7** Cerrar la venta del producto o servicio, reforzando la elección del cliente; o, en su caso, ofreciendo una alternativa que garantice su satisfacción.

**C4:** Aplicar técnicas de seguimiento de clientes o de control del servicio post-venta, para mejorar la prestación del servicio en Imagen Personal, garantizando la satisfacción del cliente.

**CE4.1** Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y tratamiento post-venta.

**CE4.2** Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio post-venta.

**CE4.3** En un supuesto práctico de control de servicio post-venta, a partir de la información dada por la empresa:

- Describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso.

- Identificar las causas que la han provocado la queja del cliente.

- Identificar el ámbito de responsabilidad del profesional, empresa, fabricante, entre otros.

- Definir medidas de compensación garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

**CE4.4** En un supuesto práctico de fidelización de clientes, con unas características establecidas, a través de distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos a cada situación -onomástica, navidad, agradecimiento- de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles y otros.

**C5:** Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones, siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos y la normativa aplicable.

**CE5.1** Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones interpuestas en Imagen Personal, describiendo las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas de los clientes.

**CE5.2** Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación, definiendo la información que debe contener.

**CE5.3** En un supuesto práctico de entrevista con un cliente para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.

- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

- Cumplimentar la documentación a través del correspondiente formulario, on line u off line, siguiendo la normativa aplicable.

- Confeccionar un informe que recoja los datos de la reclamación y las quejas; introduciendo, en su caso, esta información en el programa de gestión de reclamaciones.

**CE5.4** Aplicar las medidas correctoras para optimizar los servicios prestados, analizando las posibles reclamaciones y mejorando la satisfacción de los clientes.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 completa; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.3.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

## Contenidos

### 1 Identificación de productos y servicios en empresas de Imagen Personal

Productos y servicios en Imagen Personal. Características.

Marketing en las empresas de Imagen Personal. Definición. Tipos de marketing: estratégico y operativo. Marketing mix. Características y elementos: productos. Tipos, características de los productos y servicios. Precio. Distribución.

Minoristas y mayoristas. Franquicias y sus características. Plan de marketing. Fases. Elaboración.

Comunicación. Servucción.

### 2 Atención al cliente en los procesos de Imagen Personal

Determinación de las necesidades de los clientes: La importancia del cliente en las empresas de imagen personal.

Concepto e identificación del cliente: el cliente interno y el cliente externo.

Variables que influyen en el consumo de los clientes. La motivación, la frustración y los mecanismos de defensa. Proceso de decisión de compra. La satisfacción del cliente.

Clasificación del cliente: tipológica, según el carácter y según el rol. Fidelización de los clientes.

Procedimiento de atención al cliente en las distintas fases del proceso.

Etapas y elementos del proceso de comunicación: emisor, mensaje, código, receptor y feed back.

Objetivos de la comunicación.

Comunicación en el marketing: comunicación interna y externa.

Tipos de comunicación en una empresa de imagen personal: Comunicación verbal oral. La comunicación telefónica. Comunicación verbal escrita. Instrumentos de comunicación escrita empleados en las empresas de Imagen Personal: cartas, folletos, documentos internos y tarjetas.

Comunicación gestual. Los gestos y su significado.

Presentación y demostración de un producto o servicio. Pautas de realización.

### 3 Técnicas de publicidad y promoción de productos y servicios de Imagen Personal

Concepto de publicidad. Objetivos. La campaña publicitaria: fases. El mensaje y los medios publicitarios.

Elementos que conforman la publicidad como técnica de venta. El folleto publicitario y la página web, entre otros.

La promoción de ventas: Concepto y clasificación. Instrumentos promocionales utilizados en el sector.

La campaña promocional y/o publicitaria: fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal. Aplicación de las técnicas del merchandising.



Ambientación en los centros de Imagen Personal. Mobiliario y decoración. La luz y el color.

Los puntos de venta: organización de las secciones. Zonas y puntos de venta fríos y calientes. La circulación por el local. El lineal y las cabeceras. La rotación e implantación del producto. La comunicación de los precios.

Elementos exteriores del establecimiento: Los rótulos, la entrada, los escaparates.

La publicidad en el lugar de venta (PLV): cartelera y expositores.

#### 4 Las técnicas de venta en Imagen Personal

Características del asesor de ventas. La asertividad y la empatía en el asesor de ventas de productos y servicios de imagen personal.

Fases y técnicas de venta: Preparación y planificación de la venta. Toma de contacto con el cliente. Determinación de las necesidades.

Argumentación comercial. Objeciones: clasificación y tratamiento de objeciones.

Cierre de la venta: señales, técnicas y tipos de cierre. Venta cruzada. Uso de las redes sociales como elemento de promoción y publicidad.

Servicio de asistencia postventa: seguimiento comercial o de postventa: documentación de seguimiento. Herramientas informáticas en la relación postventa con el cliente.

Análisis de la información: informes comerciales.

Tratamiento de quejas y reclamaciones: valoración del cliente sobre la atención recibida, reclamación, queja, sugerencia y felicitación.

Procedimientos para la resolución de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.