



TABLA 8: CE y Cb

| Resultado de Aprendizaje | RA 1. Organiza la estructura de una cabina de estética creada en el aula, describiendo espacios, normas de comportamiento y procedimientos de atención al cliente        | Organización de una cabina de estética creada en el aula   | Bloque de contenidos | Saber Hacer   | Saber Estar  |
|--------------------------|--|--|----------------------|---|--|
|                          |  |  |                      |   |  |
| Criterios de Evaluación  | a) Se han identificado las instalaciones donde se realizan los procesos de actividades básicas   | Imagen de empresa<br>Clasificación y tipos de empresas del sector de estética y belleza  | Contenidos Básicos   | Conocer los diferentes tipos de empresa donde se realizan tratamientos estéticos                          |  |
|                          | b) Se ha diseñado una cabina de estética distribuyendo espacios, mobiliarios, aparatología y tipo de ambiente para la realización de cada una de las actividades básicas | Estudio y distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos<br>Criterios funcionales y comerciales en los espacios |                      | Estudio y distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos en una cabina de estética | Valorar la importancia de la ambientación de una cabina (colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura y música) |
|                          | c) Se han descrito las normas que definen una correcta imagen profesional  | Imagen y profesionalidad: La imagen personal del profesional como imagen de empresa  |                      | Imagen y profesionalidad: La imagen personal del profesional como imagen de empresa                       | Aplicar en todo momento las normas de higiene e imagen personal  |
|                          | d) Se han detallado las pautas básicas para la recepción y atención al cliente   | Recepción y atención al cliente para los servicios estéticos: la acogida, el seguimiento y la despedida                                |                      | Reservar servicios de manera presencial, telemática y telefónica.<br>Organizar la agenda                  | Aplicar técnicas de atención al cliente  |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | Registrar correspondencia  | Mantener el secreto profesional  |
|  | e) Se han simulado la recepción y atención al cliente con la aplicación de técnicas de comunicación y normas de comportamiento                         | Normas de comportamiento frente a clientes, superiores, personal en línea y proveedores          |  | Normas de comportamiento   | Aplicar técnicas de atención al cliente<br>Saber tratar con los superiores y con los proveedores |
|  | f) Se han analizado correctamente las demandas y necesidades del cliente mediante entrevista o cuestionario apropiado                                  | Instrumentación de identificación de las necesidades y demandas del cliente.<br>El asesoramiento |  | Identificar las necesidades y demandas del cliente.<br>Cumplimentar la entrevista de las necesidades del cliente   | Mantener la discreción sobre los asuntos personales del cliente                                  |
|  | g) Se han caracterizado las posiciones ergonómicas adecuadas y las medidas de protección personal y del cliente en los procesos de actividades básicas | Medidas de protección del profesional y del cliente en función del tratamiento. Ergonomía        |  | Conocer la ergonomía adecuada y las medidas de protección personal   | Mantener la postura correcta durante los procesos estéticos                                      |
|  | h) Se ha identificado el área de higiene y desinfección como lugar fundamental dentro de la cabina   | Seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas. El área de higiene y desinfección.   |  | Conocer las medidas de seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas.<br>El área de higiene y desinfección.<br>Preparar el área de higiene en la cabina | Aplicación de medidas de seguridad e higiene   |



|  |  |   |  |   |   |
|--|--|---|--|---|---|
|  | i) Se han aplicado los métodos de higiene, desinfección y esterilización más adecuados para los equipos, materiales y útiles usados en las actividades básicas | Métodos de higiene, desinfección y esterilización |  | Métodos de higiene, desinfección y esterilización | Desinfectar y esterilizar los útiles y materiales<br><br>Aplicación de medidas de gestión de residuos |
|--|--|---|--|---|---|



| Resultado de Aprendizaje | RA2. Realiza actividades derivadas de la acción comercial, integrando las operaciones y medios técnicos necesarios                | Realización de actividades de la acción comercial  | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar   |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|---|
|                          |   |  |                      |  |   |
| Criterios de Evaluación  | a) Se ha puesto a punto el almacén siguiendo criterios de orden, limpieza y temperatura, humedad, etc                             | Almacenamiento. Sistemas de almacenaje   | Contenidos Básicos   | Poner a punto el almacén de la cabina.<br>Almacenamiento. Sistemas de almacenaje                               | Valorar la importancia de mantener el almacén limpio y ordenado |
|                          | b) Se han clasificado y ordenado los materiales y cosméticos según su ámbito de aplicación y/o condiciones de conservación        | Clasificación y ubicación de productos.<br>Condiciones de conservación   |                      | Clasificar y ordenar los materiales y cosméticos   | Cumplir las normas de seguridad                                 |
|                          | c) Se han realizado supuestos prácticos de control y gestión de almacén con la formalización de pedidos a empresas distribuidoras | Aprovisionamiento. Formalización y recepción de pedidos, distribución interna de pedidos. Control de existencias de cosméticos y materiales. El inventario |                      | Controlar y gestionar el almacén<br>Realizar el aprovisionamiento<br>Realizar el inventario<br>Recibir pedidos | Saber tratar con los proveedores                                |
|                          | d) Se han diseñado técnicas de desarrollo comercial, como técnicas de merchandising, promocionales y publicitarias                | Actividades de promoción:<br>-Elaboración de listas de precios<br>-Confección de ofertas<br>-Otras   |                      | Diseñar técnicas y actividades de promoción<br>Elaboración de listas de precios<br>Confección de ofertas       | Saber transmitir y comunicarse con los clientes                 |



|  |   |  |  |   |   |
|--|---|--|--|---|---|
|  | e) Se han realizado técnicas de empaquetado y embalado dentro de la actividad comercial   | Técnicas de empaquetado  |  | Realizar técnicas de empaquetado y embalado de productos cosméticos   | Valorar la importancia de la presentación y empaquetado como atracción comercial  |
|  | f) Se ha utilizado documentación informativa y bibliografía especializada como elemento de consulta y apoyo para actualizarse y formarse de manera continua       | Documentación informativa. Catálogos de productos y materiales, revistas especializadas, dossier de aparatos, normativa legal reguladora de la profesión, etc          |  | Manejar documentación informativa   | Valorar la importancia de la formación continua   |
|  | g) Se han especificado los datos que hay que tener en cuenta para la elaboración de una ficha técnica integral  | Fichas técnicas  |  | Realizar Fichas técnicas  | Guardar discreción sobre los datos personales de los clientes<br><br>Conocer los datos básicos a la hora de elaborar una ficha técnica integral |
|  | h) Se han reconocido los distintos tipos de archivo de datos de clientes, productos y proveedores, teniendo en cuenta la normativa vigente de protección de datos | Selección de sistemas de archivo para clientes, productos, cosméticos y proveedores. Registro de datos de clientes, servicios prestados, entrada y salida de productos |  | Realizar el archivo<br><br>Reconocer los distintos tipos de archivo de datos de clientes, productos y proveedores | Guardar discreción sobre los datos personales de los clientes   |
|  | i) Se han analizado las aplicaciones y utilidades de las TIC para la organización de una cabina de estética   | Tecnologías informáticas. Utilidades, aplicaciones, transmisión  |  | Analizar las aplicaciones y utilidades de las TIC   |   |



| Resultado de Aprendizaje | RA3. Ejecuta tratamientos de hidratación facial y corporal, secuenciando la aplicación de los medios estéticos: cosméticos, aparatos y masaje | Ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal   | Bloque de contenidos | Saber Hacer   | Saber Estar  |
|--------------------------|---|--|----------------------|---|--|
|                          |   |  |                      |   |  |
| Criterios de Evaluación  | a) Se han identificado los factores que afectan al grado de deshidratación de la piel   | Deshidratación de la piel. Necesidades cutáneas  | Contenidos Básicos   | Conocer las necesidades cutáneas de una piel deshidratada   |  |
|                          | b) Se ha realizado el análisis de las alteraciones de la hidratación con los métodos adecuados  | Realización de análisis de la piel y sus alteraciones  |                      | Analizar las alteraciones de la hidratación de la piel  | Aplicar técnicas de atención al cliente            |
|                          | c) Se ha determinado el grado de deshidratación de la piel para recomendar el tratamiento más adecuado  | Clasificación de los tratamientos de hidratación, nutrición y mantenimiento facial y corporal                |                      | Conocer los diferentes tratamientos de hidratación, nutrición y mantenimiento                           |  |
|                          | d) Se han seleccionado los cosméticos y aparatos adecuados para el tratamiento de hidratación de la piel                                      | Cosmética específica para la hidratación facial y corporal: criterios de selección, preparación y aplicación |                      | Seleccionar los cosméticos y aparatos adecuados para el tratamiento seleccionado                        | Iniciativa y carácter crítico                      |
|                          | e) Se han programado los parámetros de los equipos eléctricos básicos empleados en el tratamiento de hidratación de la piel                   | Modo de aplicación de aparatología básica  |                      | Conocer los parámetros de los equipos eléctricos utilizados en el tratamiento de hidratación de la piel | Respeto y cumplimiento de las normas establecidas. |



|  |  |   |  |  |   |
|--|--|---|--|--|---|
|  | f) Se ha aplicado la aparatología indicada   | Criterios de selección de aparatología básica con aplicación en los procesos de hidratación facial y corporal |  | Aplicar correctamente la aparatología indicada en el proceso de hidratación de la piel                                   | Aplicación de medidas de seguridad e higiene<br>Orden y rigor en la aplicación              |
|  | g) Se han seleccionado las técnicas manuales   | Criterios de selección de técnicas de masajes manuales en las técnicas de hidratación y nutrición             |  | Saber seleccionar las técnicas manuales de masaje adecuadas para los tratamientos específicos                            | Mantener una buena ergonomía  |
|  | h) Se han coordinado técnicas manuales, cosmetológicas y equipos en el tratamiento de hidratación de la piel | Organización y selección de técnicas y equipos en el tratamiento de hidratación de la piel                    |  | Coordinar y organizar las técnicas manuales, cosmetológicas y equipos para un tratamiento de hidratación de la piel      | Orden y rigor en la aplicación  |
|  | i) Se han realizado los tratamientos de hidratación superficial y profunda                                   | Procesos de ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal  |  | Aplicar tratamientos de hidratación de la piel, facial y corporal: fases, secuenciación, temporalización y asesoramiento | Mantener una buena ergonomía.<br>Controlar el tiempo requerido para realizar el tratamiento |



| Resultado de Aprendizaje | RA4. Coordina servicios estéticos, secuenciando y aplicando procedimientos establecidos   | Realización de los servicios de estética y belleza   | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar   |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|---|
|                          |   |  |                      |  |   |
| Criterios de Evaluación  | a) Se ha justificado el servicio estético propuesto y la secuencia del proceso que se va a seguir                                     | Tratamientos de estética y belleza: determinación, criterios de selección  | Contenidos Básicos   | Seleccionar el tratamiento estético necesario según las necesidades del cliente  |   |
|                          | b) Se ha informado al usuario de los servicios que se le van a prestar y del tiempo aproximado que se va a invertir en su realización | Información y asesoramiento  |                      | Conocer los servicios y el tiempo que requieren para realizarlos   | Aplicar técnicas de atención al cliente                     |
|                          | c) Se ha preparado la cabina según el servicio que se va a realizar   | Adecuación del lugar de trabajo: criterios de selección y preparación de productos, aparatos y materiales<br><br>Cosméticos, aparatos, materiales y útiles empleados en las actividades básicas: identificación, selección y preparación<br><br>Distribución del trabajo. Criterios para su optimización, tiempos, recursos personales y materiales, espacios. |                      | Seleccionar todo lo necesario para realizar un servicio estético<br><br>Preparar la cabina de estética: productos, aparatos, materiales<br><br>Distribuir el trabajo | Mantener orden y limpieza en la cabina<br><br>Orden y rigor |





|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  | d) Se han empleado las medidas de protección específicas que se requieren en cada uno de los servicios   | Precauciones y medidas de seguridad  |  | Identificar los criterios de selección de las medidas de protección   | Seguir las normas de seguridad en todo momento<br><br>Aplicar medidas de protección al cliente       |
|  | e) Se ha informado al usuario del proceso que se va a seguir y de las sensaciones que va a percibir durante la aplicación de las diferentes técnicas | Información y asesoramiento al cliente   |  | Conocer la secuenciación del proceso y las sensaciones que se pueden percibir   | Aplicar técnicas de atención al cliente  |
|  | f) Se ha seguido el procedimiento establecido en cada uno de los servicios estéticos   | Procedimientos de servicios de estética y belleza:<br><br>-Preparación del proceso<br><br>-Criterios de selección de las medidas de protección<br><br>-Aplicación de protocolo de análisis estético y técnicas previas |  | Identificar las fases en los protocolos de los servicios estéticos  | Valorar la viabilidad de los tratamientos<br><br>Responsabilidad con el trabajo que desarrolla       |
|  | g) Se han aplicado los procesos de los servicios estéticos en el tiempo estimado   | Integración y aplicación de los servicios estéticos de higiene facial y corporal, tratamientos de hidratación, nutrición, mantenimiento, manicura, pedicura, depilación y maquillaje                                   |  | Aplicar los diferentes protocolos de hidratación, nutrición y mantenimientos de la piel<br><br>Realizar manicuras, pedicuras, depilaciones y maquillaje | Profesionalidad<br><br>Valorar la calidad del servicio<br><br>Aplicar medidas de seguridad e higiene |



|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  | h) Se ha trabajado en equipo, coordinando los procesos | El trabajo en equipo. Ineficiencias y conflictos. Repercusión en la propia imagen de empresa, de servicios estéticos y de belleza |  | El trabajo en equipo. Ineficiencias y conflictos | Valorar la importancia del trabajo en equipo |
|--|--|---|--|--|--|



| Resultado de Aprendizaje | RA5. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética, proponiendo medidas de corrección  | Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza   | Bloque de contenidos | Saber Hacer  | Saber Estar   |
|--------------------------|--|---|----------------------|--|---|
|                          |  |   |                      |  |   |
| Criterios de Evaluación  | a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado   | Aspectos evaluables para la calidad del servicio estético<br><br>Control del servicio post-venta                                | Contenidos Básicos   | Identificar los aspectos evaluables para la calidad del servicio estético<br><br>Controlar el servicio post-venta  | Valorar la calidad del servicio prestado<br><br>Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente |
|                          | b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado  | Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos   |                      | Identificar las causas de deficiencias en los servicios estéticos  |   |
|                          | c) Se han formulado preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida | Aplicación de técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente:<br><br>-Encuestas<br><br>-Observación y comunicación |                      | Seleccionar las preguntas pertinentes para detectar el grado de satisfacción del cliente<br><br>Realizar encuestas | Valora las críticas de manera constructiva  |
|                          | d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios  | Aplicación de técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza              |                      | Aplicar técnicas para corregir las desviaciones producidas en los servicios estéticos                              | Tener afán por mejorar  |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados  | Valoración de los resultados obtenidos   |  |  | Valorar la calidad del servicio prestado |
|  | f) Se ha identificado el proceso que hay que seguir ante una reclamación | Aplicación de técnicas de resolución de quejas y reclamaciones:<br>-Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias<br>-Tramitación y gestión |  | Tramitar o gestionar una queja o reclamación |  |