



Financiado por la
Unión Europea

NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia

Módulo profesional:

ACTIVIDADES EN CABINA DE ESTÉTICA

Código: 0639



**Ciclo Formativo Grado Medio en Estética y
Belleza**

Curso 2024/2025

INDICE

- 1. Identificación del módulo.**
- 2. Aspectos relacionados con el Título.**
 - Relación con las Competencias personales, profesionales y sociales.
 - Correspondencia con la Unidad de Competencia.
 - Relación con los Objetivos generales.
- 3. Orientaciones pedagógicas.**
 - Líneas de actuación.
 - Resultados de aprendizaje.
 - Criterios que se siguen para evaluar los resultados.
 - Contenidos (Anexo I)
- 4. Atención a la diversidad.**
- 5. Temas transversales.**
- 6. Planificación general.**
- 7. Desarrollo de las unidades didácticas**
- 8. Anexo I**

1. Identificación del módulo

Módulo	0639
Ciclo	<i>Título de Técnico en ESTÉTICA Y BELLEZA</i>
Regulación	Real Decreto 256/2011, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Estética y Belleza y se fijan sus enseñanzas mínimas. Orden del 29 de Septiembre del 2010, , por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Orden de 30 de julio de 2015, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Estética y Belleza. Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo

2. Aspectos relacionados con el Título :

- **Relación con las Competencias profesionales, personales y sociales**

La formación del módulo contribuye a alcanzar del Título de técnico en Estética y Belleza	
a)	Recepcionar, almacenar y distribuir los productos, aparatos y útiles, en condiciones de mantenimiento idóneas, controlando su consumo y stock.
b)	Atender al cliente durante el proceso, aplicando normas de procedimiento diseñadas por la empresa y consiguiendo calidad en el servicio.
c)	Obtener información de las demandas del cliente y del análisis profesional, registrando y archivando datos.
d)	Seleccionar los materiales, equipos y cosméticos adecuados a los tratamientos o técnicas estéticas que se van a aplicar.
e)	Mantener el material, equipos e instalaciones en óptimas condiciones para su utilización
f)	Efectuar la higiene cutánea, preparando la piel para tratamientos posteriores.
g)	Efectuar la hidratación cutánea, manteniendo y mejorando el aspecto de la piel
h)	Realizar maquillaje social, personalizándolo y adaptándolo a las necesidades del cliente.
i)	Depilar y decolorar el vello, utilizando procedimientos mecánicos y productos químicos adecuados.

j)	Aplicar técnicas de manicura y pedicura para el embellecimiento y cuidados de las manos, pies y uñas.
m)	Informar al cliente de los cuidados que tiene que realizar después del tratamiento en la cabina de estética, así como los hábitos de vida saludables.
s)	Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos y todas» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

- **Relación con la unidad de competencia**

La superación del módulo permite la acreditación de la U.C:
--

UC0355_2: Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal. UC0345_1: Eliminar por procedimientos mecánicos y decolorar el vello. UC0065_2: Mejorar la armonía del rostro con estilos de maquillaje social. UC0352_2: Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal.

- **Relación con los objetivos generales**

Las Unidades Didácticas se han planificado atendiendo a los Objetivos Generales:	
a) Identificar y clasificar los productos, materiales y útiles, caracterizando sus propiedades y condiciones idóneas de manipulación y conservación, para recepcionarlos, almacenarlos y distribuirlos.	U.D. 2
b) Interpretar las normas diseñadas en los procedimientos para atender al usuario, aplicando los procedimientos descritos desde la hora de la acogida hasta la despedida.	U.D. 1
c) Realizar el análisis del órgano cutáneo, evaluando sus características, para obtener información estética.	U.D. 4
d) Identificar útiles, equipos y cosméticos, evaluando sus características, para seleccionar los idóneos al tratamiento o técnica aplicados.	U.D. 3
e) Higienizar los materiales, equipos e instalaciones, limpiándolos, desinfectándolos y esterilizándolos, para mantenerlos en óptimas condiciones.	U.D. 3,4
f) Aplicar las técnicas adecuadas, siguiendo los procedimientos establecidos y las normas de calidad y seguridad e higiene, para efectuar la limpieza de la piel.	U.D. 3,4
g) Aplicar las técnicas adecuadas, siguiendo los procesos establecidos y las normas de calidad y seguridad e higiene, relacionándolas con las necesidades fisiológicas de la piel, para conseguir su hidratación.	U.D. 3
h) Diseñar y ejecutar técnicas de visagismo, de aplicación de cosméticos decorativos y estilos de maquillaje, relacionándolos con las características personales, sociales y profesionales del usuario, para realizar un maquillaje social personalizado.	U.D.4
i) Seleccionar procedimientos mecánicos y químicos para depilar y decolorar el vello, eligiendo y aplicando la técnica adecuada.	U.D. 4
j) Efectuar operaciones técnicas de manicura y pedicura, adaptando los procedimientos de ejecución, para cuidar y embellecer manos, pies y uñas.	U.D. 4
m) Analizar los tipos de tratamientos estéticos y los hábitos de vida saludables, relacionándolos con la anatomo-fisiología humana.	U.D. 3,4
n) Identificar operaciones de venta y técnicas publicitarias y de merchandising, valorando las características y demandas del mercado, para promocionar y comercializar los productos y servicios estéticos.	U.D. 2

ñ) Seleccionar los cosméticos adecuados atendiendo a las necesidades de la piel y al tipo, composición y forma de presentación de los mismos, para realizar y recomendar su aplicación.	U.D. 3,4
p) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.	U.D.4
q) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad	U.D. 1,2,3,4
t) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos y todas».	U.D. 1,2,3,4
u) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el sector productivo de referencia, durante el proceso de aprendizaje.	U.D. 5

3. Orientaciones pedagógicas

- **En qué consiste las Actividades en cabina de estética**

<i>Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de coordinar todas las actividades básicas que se producen en una cabina de estética. Incluye aspectos relacionados con:</i>
- Atención al cliente.
- Aprovisionamiento, almacenaje y control de consumo de materiales y cosméticos
Técnicas de comunicación y normas de comportamiento.
- Elaboración y registro de fichas técnicas.
- Aplicación de tratamientos de hidratación facial y corporal.
- Integración de actividades básicas en una cabina de estética.
- Aplicaciones informáticas.

- **Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en**

Procesos de ejecución de actividades comerciales.
Procesos de ejecución de tratamientos de hidratación y mantenimiento de la piel.
Procesos de ejecución de actividades básicas.

- **Las líneas de actuación del módulo 0639**

<i>Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:</i>
- Organización de una cabina de estética.
- Procedimientos de atención al cliente.
- Coordinación de actividades básicas.
- Aplicación de tratamientos de hidratación facial y corporal.
- Resolución de quejas y reclamaciones.

- **Qué resultados se esperan obtener del aprendizaje del módulo 0639**

<i>Resultados de aprendizaje del módulo:</i>
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.
RA.2. Realiza actividades derivadas de la acción comercial, integrando las operaciones y medios técnicos necesarios
RA.3. Ejecuta tratamientos de hidratación facial y corporal, secuenciando la aplicación de los medios estéticos, cosméticos, aparatos y masaje.
RA.4. Coordina servicios estéticos, secuenciando y aplicando procedimientos establecidos.
RA.5. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética, proponiendo medidas de corrección.

- **Qué criterios se siguen para evaluar los resultados:**

El RD y la Orden que regulan el título describen los criterios de evaluación de los RRAA.
El resultado numérico final indica el nivel alcanzado y se obtiene según las pautas que aparecen en esta programación.

Criterios para la evaluación positiva del módulo		
Calificación de cada resultado de aprendizaje:		Ponderación
R.A.1	Superación de la unidad didáctica positivamente	10 %
R.A.2	Superación de la unidad didáctica positivamente	10%
R.A.3	Superación de la unidad didáctica positivamente	40%
R.A.4	Superación de la unidad didáctica positivamente	35%
R.A.5	Superación de la unidad didáctica positivamente	5 %

Instrumentos de evaluación asociados a cada unidad
Los instrumentos de evaluación y calificación asociados a cada RA y Criterios de Evaluación serán los desarrollados en el cuaderno del docente más explícitamente y en términos generales serían los siguientes: Pruebas teóricas, Pruebas prácticas, Realización de Técnicas en Destrezas Prácticas, Trabajos de indagación , Feedback de Contenidos , Actividades Evaluables de contenidos, Pruebas de tipo Test, Simulación de Rol-Play similar a una situación real en el mundo laboral.

Criterios para la recuperación
La recuperación requiere realizar un conjunto de tareas y/o pruebas dirigidas a alcanzar los resultados previstos. En la elección del instrumento se tendrá en cuenta la atención a la diversidad y se valorarán los resultados de aprendizaje desde la perspectiva de los objetivos generales del ciclo y las competencias del título inherentes a este módulo.

- **Contenidos**

En esta programación figuran los contenidos mínimos que establece el RD <i>Real Decreto 256/2011</i> , la Orden que regula el ciclo dispone la relación de contenidos ya ampliados y desarrollados a nivel autonómico, tal como figura en el anexo I de esta programación. En la extensa relación se encuentran contenidos con diferentes grados de implicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, de manera que, si bien todos ellos serán tratados en el módulo, no todos gozarán de la misma importancia, según se recoge en la programación de cada Unidad Didáctica.

4. Atención a la diversidad

<i>Alumnado con mayor nivel de aprendizaje</i>	Propuesta individualizada de actividades de ampliación.
<i>Alumnado con menor nivel de aprendizaje.</i>	Propuesta individualizada de actividades de refuerzo.
<i>Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo</i>	Elaboración de adaptación curricular no significativa según las características del alumnado.

5. Tratamiento de temas transversales

Se propondrá actividades con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos generales del Proyecto educativo del Centro en relación con los siguientes aspectos:	
Medio Ambiente. Mejorar el conocimiento de los problemas que derivados directa o indirectamente de la actividad humana afectan al entorno natural. Promover una actitud de colaboración hacia la conservación del medio ambiente, como el reciclado activo y la no utilización de productos que deterioren la capa de ozono.	
La Sociedad. Tratar un conjunto de temas tales como, la educación para la convivencia, derechos humanos, la educación intercultural y cuyo denominador común es el conocimiento y promoción de actitudes positivas para la convivencia en una sociedad pluralista, como es hoy en día la nuestra, sin distinción de raza, sexo o cultura.	

6. Planificación general

U.D	Temática	(*) Nº de horas	R.A.
1	Organización de una cabina de estética creada en el aula.	7	RA1
2	Realización de actividades derivadas de la acción comercial.	14	RA2
3	Ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal.	56	RA3
4	Realización de los servicios de estética y belleza	56	RA4
5	Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza.	7	RA5

147 horas totales

(*) Nº de horas estimadas dejando una holgura de 7 horas.

7. Desarrollo de las Unidades Didácticas.

Unidad didáctica N° 1
Organización de la estructura de una cabina de estética.
Duración 7 horas

R.A.1. Organiza la estructura de una cabina de estética creada en el aula, describiendo espacios, normas de comportamiento y procedimientos de atención al cliente.	10 %
--	------

Criterios de evaluación	Baremo
a) Se han identificado las instalaciones donde se realizan los procesos de actividades básicas. (10%)	20%
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. (10%)	
c) Se han descrito las normas que definen una correcta imagen profesional. (10%)	50%
d) Se han detallado las pautas básicas para la recepción y atención al cliente. (10%)	
e) Se han simulado la recepción y atención al cliente con la aplicación de técnicas de comunicación y normas de comportamiento. (15%)	
f) Se han analizado correctamente las demandas y necesidades del cliente mediante entrevista o cuestionario apropiado. (15%)	
g) Se ha identificado el área de higiene y desinfección como lugar fundamental dentro de la cabina. (10%)	30%
h) Se han aplicado los métodos de higiene, desinfección y esterilización más adecuados para los equipos, materiales y útiles usados en las actividades básicas. (10%)	
i) Se han caracterizado las posiciones ergonómicas adecuadas y las medidas de protección personal y del cliente en los procesos de actividades básicas. (10%)	

Contenidos básicos	Tratamiento metodológico
• Clasificación de las empresas de estética. Tipos de establecimientos; servicios de estética y belleza, actividad comercial, etc. • La cabina de estética; imagen de empresa, estudio y distribución de espacios en relación con los tratamientos (colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura, tipos de áreas en el salón, música). • Imagen y profesionalidad; la imagen personal del profesional como imagen de empresa (higiene, vocabulario, actitud, maquillaje, peinados, indumentaria y complementos). • Normas de comportamiento frente a clientes, superiores, personal en línea y proveedores. • Recepción y atención al cliente para los servicios estéticos. Reserva de servicios de manera presencial y telefónicamente. Organización de la agenda, manual y con soporte informático. Técnicas de comunicación interpersonal, telefónica y escrita. • Instrumentos de identificación de las necesidades y demandas del cliente. El asesoramiento. • Seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas. El área de higiene y desinfección. Aplicación de métodos de higiene, desinfección y esterilización. Medidas de protección del profesional y del cliente en función del tratamiento. • Ergonomía.	Se realizará un repaso sobre los diferentes tipos de establecimientos de estética, atendiendo a los diferentes tipos de actividades ofrecidos. Igualmente se analizarán las características que cada uno de ellos deben ofrecer según estas actividades. La importancia de la recepción y adecuación del cliente se tratarán como uno de los aspectos principales a la hora de iniciar cualquier procedimiento de cabina. Mantener las condiciones de seguridad e higiene en el área de trabajo es un aspecto fundamental para evitar la transmisión de enfermedades. Es una técnica de prevención y su aplicación es un factor clave en la calidad del servicio prestado. Actividades de aprendizaje Prueba 1

Unidad didáctica N° 2
Realización de actividades derivadas de la acción comercial
Duración 14 horas

R.A.2. Realiza actividades derivadas de la acción comercial, integrando las operaciones y medios técnicos necesarios.	10%
--	------------

Criterios de evaluación	Baremo
a) Se han realizado supuestos prácticos de control y gestión de almacén con la formalización de pedidos a empresas distribuidoras. (10%)	20%
b) Se han clasificado y ordenado los materiales y cosméticos según su ámbito de aplicación y/o condiciones de conservación. (5%)	
c) Se ha puesto a punto el almacén siguiendo criterios de orden, limpieza, temperatura, humedad, etc. (5%)	
d) Se han diseñado técnicas de desarrollo comercial, como técnicas de merchandising, promocionales y publicitarias. (10%)	30%
e) Se han realizado técnicas de empaquetado y embalado dentro de la actividad comercial. (10%)	
f) Se ha utilizado documentación informativa y bibliografía especializada como elemento de consulta y apoyo para actualizarse y formarse de manera continua. (10%)	
g) Se han especificado los datos que hay que tener en cuenta para la elaboración de una ficha técnica integral. (30%)	50%
h) Se han reconocido los distintos tipos de sistemas de archivo de datos de clientes, productos y proveedores, teniendo en cuenta la normativa vigente de protección de datos.(10%)	
i) Se han analizado las aplicaciones y utilidades de las TIC para la gestión y organización de una cabina de estética. (10%)	

Contenidos básicos	Tratamiento metodológico
• Aprovisionamiento. Formalización y recepción de pedidos, distribución interna de pedidos. Control de existencias de cosméticos y materiales. El inventario. • Almacenamiento. Sistemas de almacenaje. Clasificación y ubicación de productos. Condiciones de conservación. Puesta a punto del almacén. Orden, limpieza, temperatura y humedad. • Técnicas de desarrollo comercial. Merchandising, promociones y publicidad (tarjetas de felicitación, exposición de productos, decoración de vitrinas, demostración y otros). • Técnicas de empaquetado y embalado; materiales para empaquetado y embalado. Gestión de envíos. • Documentación informativa. Catálogos de productos y materiales, revistas especializadas, dossier de aparatos, normativa legal reguladora de la profesión. Sistemas de clasificación de la documentación. • Archivo. Fichas técnicas. Tipos y selección de sistemas de archivo para clientes, productos, cosméticos y proveedores. Registro de datos de clientes, servicios prestados, entrada y salida de productos. • Tecnologías informáticas aplicadas a la cabina de estética. Utilidades, aplicaciones, transmisión de la información.	El aprovisionamiento y almacenamiento de los materiales necesarios para la actividad en un centro de estética, es uno de los elementos más importantes en el conjunto de su gestión y administración, el cálculo de necesidades, selección de proveedores, solicitud de presupuesto, y toda la documentación asociada, son tareas profesionales cuyo correcto desempeño condiciona incuestionablemente el éxito de los servicios prestados en el ámbito de una empresa de estética. Éstos contenidos se tratarán realizando las prácticas adecuadas en el taller, y mediante sincronía con otros módulos, se propondrán actividades y trabajos para realizar en casa. Actividades de aprendizaje Actividad de evaluación

Unidad didáctica N° 3
Ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal
Duración 56 horas

R.A.3. Ejecuta tratamientos de hidratación facial y corporal, secuenciando la aplicación de los medios estéticos, cosméticos, aparatos y masaje.	40%
---	------------

Criterios de evaluación	Baremo
a) Se han identificado los factores que afectan al grado de deshidratación de la piel. (10%)	30%
b) Se ha realizado el análisis de las alteraciones de la hidratación con los métodos adecuados. (10%)	
c) Se ha determinado el grado de deshidratación de la piel para recomendar el tratamiento más adecuado. (10%)	
d) Se han seleccionado los cosméticos y aparatos adecuados para el tratamiento de hidratación de la piel. (10%)	60%
e) Se han programado los parámetros de los equipos eléctricos básicos empleados en el tratamiento de hidratación de la piel. (10%)	
f) Se ha aplicado la aparatología indicada. (10%)	
g) Se han seleccionado las técnicas manuales. (10%)	
h) Se han coordinado técnicas manuales, cosmetológicas y equipos en el tratamiento de hidratación de la piel. (10%)	
i) Se han realizado los tratamientos de hidratación superficial y profunda. (10%)	10%
j) Se han aplicado las normas de seguridad, higiene y salud en los procedimientos. (10%)	

Contenidos básicos	Tratamiento metodológico
• Deshidratación de la piel, necesidades cutáneas. Deshidratación superficial, deshidratación profunda. Sistemas de medición de la hidratación de la piel. • Clasificación de los tratamientos de hidratación y mantenimiento facial y corporal. • Criterios de selección y modo de aplicación de aparatología básica con aplicación en los procesos de hidratación facial y corporal. Vapor, ventosas, cepillos, duchas y pulverizaciones, vibrador, peeling ultrasónico, equipos de corrientes continua y de alta frecuencia y otros. • Cosmética específica para la hidratación facial y corporal, criterios de selección, preparación y aplicación. Técnicas manuales empleadas para la hidratación de la piel. Criterios de selección.	En esta U.D. se van a estudiar los factores necesarios para la ejecución del proceso completo de hidratación facial y corporal. Así como la secuenciación lógica de la misma. Comenzaremos por el estudio de los diferentes factores que inciden en el proceso de deshidratación de la piel, se estudiarán los hábitos de vida saludables, con repercusión en la deshidratación cutánea y se realizará un repaso al aspecto y características de las pieles deshidratadas, con la finalidad de establecer un protocolo completo de actuación. Mediante el estudio y uso de los diferentes equipos generadores de corrientes eléctricas y medios mecánicos que se utilizan en la hidratación de la piel, se realizará un repaso de los aparatos existentes en el mercado, realizando prácticas sobre modelos reales, incidiendo en los modos y técnicas de aplicación. Se estudiarán los cosméticos, mediante un cuadro indicativo sobre sustancias activas, sus efectos e indicaciones según los diferentes tipos de piel, aplicándolos en el aula, y contestando a cuestiones escritas al respecto. Una vez estudiados éstos conceptos, el alumno/a realizará diferentes procesos de ejecución de tratamientos completos, poniendo en práctica el conjunto de medios técnicos, cosméticos y manuales, por lo que la metodología a emplear será sobre actividades de aprendizaje en el aula, y se completará con una prueba práctica donde el alumno/a sea capaz de resolver la ejecución, secuenciación, temporalización y asesoramiento sobre un protocolo completo.

• Procesos de ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal; organización y selección. Secuenciación, temporalización y asesoramiento. • Aplicación de normas de seguridad, higiene y salud en los procesos de hidratación facial y corporal.	Se tendrá muy en cuenta en la ejecución del trabajo, las precauciones y contraindicaciones de cada uno de los métodos eléctricos y mecánicos, Se pondrá un interés especial en mantener las normas específicas de cada aparato y su puesta en marcha, aplicándolas en el taller y contestando a cuestiones escritas mediante un ejercicio teórico que reúna los contenidos principales al respecto. Estas actividades se repetirán a lo largo del transcurso del curso, anotándolo en una ficha personal, que será evaluable. Se realizará una prueba escrita sobre todos los contenidos de la U.D.
--	--

Unidad didáctica N° 4
Coordinación de los servicios estéticos, secuenciando y aplicando procedimientos establecidos
Duración 56 horas

R.A.4. Coordina servicios estéticos, secuenciando y aplicando procedimientos establecidos.

35%

Criterios de evaluación	Baremo
a) Se ha justificado el servicio estético propuesto y la secuencia del proceso que se va a seguir. (10%)	20%
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. (5%)	
c) 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. (5%)	
d) Se ha preparado la cabina según el servicio que se va a realizar. (10%)	80%
e) Se han empleado las medidas de protección específicas que se requieren en cada uno de los servicios. (10%)	
f) Se ha seguido el procedimiento establecido en cada uno de los servicios estéticos. (40%)	
g) Se han aplicado los procesos de los servicios estéticos en el tiempo estimado. (10%)	
h) Se ha trabajado en equipo, coordinando los procesos. (10%)	

Contenidos básicos	Tratamiento metodológico
• Tratamientos de estética y belleza. Determinación, criterios de selección. • Información y asesoramiento. Programación de las sesiones y temporalización. • Cabina, cosméticos, aparatos, materiales y útiles empleados en las actividades básicas. Identificación, selección y preparación. • Procedimientos de servicios de estética y belleza. Medidas de protección. Protocolos. Incompatibilidades entre las técnicas, precauciones. • Integración y aplicación de los servicios estéticos de higiene facial y corporal, tratamientos de hidratación, mantenimiento, manicura, pedicura, depilación y maquillaje. • Trabajo en equipo, coordinación en los procesos.	Se continuará con el estudio de los diferentes tipos de afecciones estéticas y sus posibles tratamientos, tanto faciales como corporales, estableciendo un protocolo de análisis y técnicas previas, y estableciendo una secuenciación de las mismas. Se tratarán igualmente los hábitos de vida saludables y los factores de incidencia negativa en el bienestar de la piel en general. Se continuará con el estudio de los aparatos y medios mecánicos que se utilizan en la higiene de la piel. Se estudiarán los cosméticos, mediante un cuadro indicativo sobre sustancias activas, sus efectos e indicaciones según los diferentes tipos de piel, y alteraciones a corregir. Se analizará la aplicación de los servicios estéticos y su integración dentro de un programa personalizado, adoptando las debidas precauciones y atendiendo a las incompatibilidades técnicas. En esta U.D. trataremos de coordinar los diferentes servicios, y la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo, con el fin de lograr eficacia y rapidez en el desarrollo y la consecución de objetivos. Se empleará la evaluación mediante Actividades de aprendizaje en el aula Actividades de evaluación y Pruebas escritas y orales.

Unidad didáctica Nº 5
Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza
Duración 7 horas

R.A. 5. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética, proponiendo medidas de corrección.	5 %
--	------------

Criterios de evaluación	Baremo
a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado. (10%)	75%
b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado. (10%)	
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. (15%)	
d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios. (15%)	
e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados. (25%)	
f) Se ha identificado el proceso que hay que seguir ante una reclamación (25%)	25%

Contenidos básicos	Tratamiento metodológico
• Evaluación de la calidad. Parámetros para medir la calidad. Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos. • Técnicas y métodos para detectar el grado de satisfacción del cliente. Cuestionarios tipo, identificación de las demandas y expectativas del cliente. - Sobre las instalaciones. - Sobre los profesionales. - Sobre los servicios. • Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza. • Técnicas de valoración de los resultados, supuestos prácticos; claves para una correcta atención del cliente en la recepción, durante el tratamiento, y despedida. Pautas para el cuidado de la propia imagen y de las instalaciones. • Técnicas de resolución de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de reclamaciones. Recogida de datos, actitud profesional hacia el cliente, procedimientos de resolución.	En las anteriores U.D. se ha trabajado con clientes reales, y se ha puesto en práctica la recepción, se han ejecutado los protocolos de tratamiento facial y corporal, Se han seleccionado los cosméticos y aparatos necesarios, según un diagnóstico previo de las alteraciones encontradas. Se hace necesario, por tanto, que el alumno/a realice un estudio que verifique el grado de satisfacción del cliente, y constate los aspectos que se pudieran mejorar, realizando las anotaciones necesarias para la corrección de desviaciones. Para ello trataremos en primer lugar las causas generales de deficiencias en los servicios estéticos básicos, haciendo un repaso a cada una de ellas, con el fin de detectar posibles desviaciones. Éstas desviaciones serán anotadas en una ficha que previamente el alumno habrá elaborado Actividades de aprendizaje en el aula y Actividad de evaluación

**Las actividades de las U.D. se recogerán en la guía de actividades del alumno/a, en la que se explicitan el desarrollo y la calificación de las mismas*

8. ANEXO I. CONTENIDOS BASICOS DEL MOD. 0639.

Organización de una cabina de estética creada en el aula:

- Clasificación de las empresas de estética. Tipos de establecimientos; servicios de estética y belleza, actividad comercial, etc.
- La cabina de estética; imagen de empresa, estudio y distribución de espacios en relación con los tratamientos (colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura, tipos de áreas en el salón, música).
- Imagen y profesionalidad; la imagen personal del profesional como imagen de empresa (higiene, vocabulario, actitud, maquillaje, peinados, indumentaria y complementos).
- Normas de comportamiento frente a clientes, superiores, personal en línea y proveedores.
- Recepción y atención al cliente para los servicios estéticos. Reserva de servicios de manera presencial y telefónicamente. Organización de la agenda, manual y con soporte informático. Técnicas de comunicación interpersonal, telefónica y escrita.
- Instrumentos de identificación de las necesidades y demandas del cliente. El asesoramiento.
- Seguridad e higiene en los procesos de actividades básicas. El área de higiene y desinfección. Aplicación de métodos de higiene, desinfección y esterilización. Medidas de protección del profesional y del cliente en función del tratamiento. Ergonomía.

Realización de actividades derivadas de la acción comercial:

- Aprovisionamiento. Formalización y recepción de pedidos, distribución interna de pedidos. Control de existencias de cosméticos y materiales. El inventario
- Almacenamiento. Sistemas de almacenaje. Clasificación y ubicación de productos. Condiciones de conservación. Puesta a punto del almacén. Orden, limpieza, temperatura y humedad.
- Técnicas de desarrollo comercial. Merchandising, promociones y publicidad (tarjetas de felicitación, exposición de productos, decoración de vitrinas, demostración y otros).
- Técnicas de empaquetado y embalado; materiales para empaquetado y embalado. Gestión de envíos.
- Documentación informativa. Catálogos de productos y materiales, revistas especializadas, dossier de aparatos, normativa legal reguladora de la profesión. Sistemas de clasificación de la documentación.

- Archivo. Fichas técnicas. Tipos y selección de sistemas de archivo para clientes, productos, cosméticos y proveedores. Registro de datos de clientes, servicios prestados, entrada y salida de productos.
- Tecnologías informáticas aplicadas a la cabina de estética. Utilidades, aplicaciones, transmisión de la información.

Ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal:

- Deshidratación de la piel, necesidades cutáneas. Deshidratación superficial, deshidratación profunda. Sistemas de medición de la hidratación de la piel.
- Clasificación de los tratamientos de hidratación y mantenimiento facial y corporal.
- Criterios de selección y modo de aplicación de aparatología básica con aplicación en los procesos de hidratación facial y corporal. Vapor, ventosas, cepillos, duchas y pulverizaciones, vibrador, peeling ultrasónico, equipos de corrientes continúa y de alta frecuencia y otros.
- Cosmética específica para la hidratación facial y corporal, criterios de selección, preparación y aplicación.
- Técnicas manuales empleadas para la hidratación de la piel. Criterios de selección.
- Procesos de ejecución de técnicas de hidratación facial y corporal; organización y selección. Secuenciación, temporalización y asesoramiento. Aplicación de normas de seguridad, higiene y salud en los procesos de hidratación facial y corporal.

Realización de los servicios de estética y belleza:

- Tratamientos de estética y belleza. Determinación, criterios de selección. – Información y asesoramiento. Programación de las sesiones y temporalización. Cabina, cosméticos, aparatos, materiales y útiles empleados en las actividades básicas. Identificación, selección y preparación.
- Procedimientos de servicios de estética y belleza. Medidas de protección. Protocolos. Incompatibilidades entre las técnicas, precauciones.
- Integración y aplicación de los servicios estéticos de higiene facial y corporal, tratamientos de hidratación, mantenimiento, manicura, pedicura, depilación y maquillaje.
- Trabajo en equipo, coordinación en los procesos.

Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza:

- Evaluación de la calidad. Parámetros para medir la calidad. Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos.
- Técnicas y métodos para detectar el grado de satisfacción del cliente. Cuestionarios tipo, identificación de las demandas y expectativas del cliente
 - ❖ Sobre las instalaciones.
 - ❖ Sobre los profesionales.
 - ❖ Sobre los servicios.
- Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.
- Técnicas de valoración de los resultados, supuestos prácticos; claves para una correcta atención del cliente en la recepción, durante el tratamiento, y despedida. Pautas para el cuidado de la propia imagen y de las instalaciones.
- Técnicas de resolución de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de reclamaciones. Recogida de datos, actitud profesional hacia el cliente, procedimientos de resolución.