



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0795_3: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0795_3: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: Organizar los equipos de trabajo en función de los recursos humanos y materiales disponibles.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Organizar los equipos de trabajo teniendo en cuenta los recursos materiales disponibles, tipos de servicios que se realizan, los tiempos comerciales y la especialidad y competencia de cada uno de los profesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Distribuir los trabajos atendiendo al nivel de competencia profesional y especialidad de cada uno de los miembros del equipo, los espacios, recursos y tiempos comerciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Obtener la información y documentación de los trabajos técnicos de las diferentes áreas que afecten al cliente contrastando por medios diversos su fiabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Gestionar la actividad profesional de acuerdo con el presupuesto establecido, utilizando, según las características de la empresa u organización, aplicaciones informáticas específicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Planificar y distribuir los plazos y tiempos de ejecución, asegurándose que se corresponden con el protocolo establecido contemplando las demoras previsibles que pueden surgir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: <i>Determinar las características del cabello y en su caso pelo facial del cliente y condiciones necesarias para transformaciones del cabello mediante entrevista y aplicación de técnicas y medios de diagnóstico.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Diseñar los documentos profesionales donde se reflejen los procesos y técnicas de los trabajos objeto de propuesta al clientes con todos los apartados necesarios para que la información quede clara y bien especificada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Reflejar los resultados de los estudios realizados sobre el cliente en los documentos profesionales, transcribiéndolos o, supervisando su caso, que quedan transcritos, de manera clara y legible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Reflejar el asesoramiento que se le ha proporcionado al cliente en los documentos profesionales, supervisando, en su caso que quedan anotados de manera clara, legible y precisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Comunicar las instrucciones técnicas al equipo, para que comprendan la naturaleza de los cambios a realizar en el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Comprobar con el equipo de personal, comprende las instrucciones técnicas mediante preguntas, aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Comprobar que los tiempos de ejecución se corresponden con los trabajos y protocolos establecidos, teniendo en cuenta las posibles demoras que surgidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Especificar instrucciones y medidas a aplicar sobre las normas de seguridad y salud de los diferentes procesos, comprobando su comprensión por parte del personal mediante preguntas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Supervisar el estricto cumplimiento de las instrucciones y medidas de seguridad y salud en todos los procesos y procedimientos aplicados en el desarrollo de los trabajos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Elaborar protocolos de atención al cliente cumpliendo las normas de deontología profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Facilitar la motivación y el trabajo del equipo de colaboradores mediante una comunicación interna fluida, precisa y clara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Establecer protocolos de comunicación entre los miembros del equipo y colaboradores para la atención al cliente, especificando el modo de utilización o pautas de aplicación de habilidades en comunicación tales como: escucha activa, retroalimentación, claridad, concreción y asertividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Detallar las normas deontológicas de obligado cumplimiento para la comunicación con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Comunicar las normas deontológicas a todos los miembros del equipo para su aplicación en el trato con la clientela, comprobando su comprensión mediante preguntas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Confeccionar pautas de comunicación hacia el cliente para identificar y satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Comunicar dichas pautas al equipo de trabajo, para ser aplicadas en su comunicación con la clientela, comprobando su comprensión utilizando preguntas o simulando situaciones tipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Confeccionar normas de atención al cliente en función de los distintos canales de comunicación disponibles: telefónico, electrónico o presencial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Establecer las fórmulas de cortesía, el tratamiento protocolario y las normas internas de la empresa en todas las fases de los diferentes trabajos y servicios, incluyendo tratamiento de situaciones no habituales y de desacuerdo de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Informar al cliente con inmediatez y otorgando las explicaciones necesarias preestablecidas según distintos tipos de situación, para que cada mensaje se interprete correctamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Protocolizar el tratamiento y trámite de quejas y reclamaciones para resolver el desacuerdos o conflictos de modo satisfactorio para el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Elaborar protocolos de atención al cliente cumpliendo las normas de deontología profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.11: Establecer las normas para tratamiento confidencial de la información de los clientes, conforme a la legislación vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Confeccionar planes de formación e información para mantener la actualización profesional del personal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Favorecer la actualización continua del personal en la planificación de la formación de los equipos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Diseñar las pautas de actuación en la formación interna para mantener la actualización de los miembros del equipo y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Comunicar dichas pautas a los componentes del equipo, recogiendo mediante preguntas y otras herramientas como cuestionarios anónimos, sus expectativas y sugerencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Establecer propuestas de formación para los equipos de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, tiempos y otros, para mantener su actualización y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Definir los contenidos, materiales y nivel profesional al que va dirigida la formación en la elaboración de los acciones formativas que serán propuestas a la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Acometer acciones de formación/información que dinamicen e impliquen al equipo de trabajo, utilizando los recursos y metodologías didácticas de tipo activo, comprobando de forma continua su comprensión, realizando las prácticas específicas de cada caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Integrar pruebas teórico-prácticas en el marco de las acciones de formación, definiéndolas de acuerdo con criterios que permitan comprobar el nivel de aprendizaje profesional alcanzando por el personal que participa en ellas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Confeccionar planes de formación e información para mantener la actualización profesional del personal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.8: Confeccionar propuestas informativas dirigidas a los clientes en función de sus demandas y necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Gestionar los recursos humanos de acuerdo a las políticas de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Confeccionar pruebas teórico prácticas de selección de personal que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes, de acuerdo a los criterios establecidos de carácter profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Seleccionar al personal necesario para la cobertura de puestos requeridos por la empresa en función de los perfiles definidos, promocionando, en su caso, a colaboradores internos que cumplan los requisitos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Comunicar con precisión y claridad al aspirante, las políticas de la empresa en materia de retribución, contratación, vacaciones, permisos, formación, promoción interna, u otros durante el proceso de selección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Negociar las retribuciones con los aspirantes según el nivel demostrado en las pruebas de selección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Negociar el tipo de contratación con los aspirantes en consonancia con el puesto de trabajo o colaboración a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Negociar acuerdos económicos y de relación profesional en el caso de colaboraciones externas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Especificar sus funciones a cada nuevo integrante del equipo y a profesionales colaboradores, de forma precisa y utilizando los soportes adecuados, como bocetos, informes técnicos y protocolos de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Gestionar los recursos humanos de acuerdo a las políticas de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.8: Ejecutar los protocolos de sustitución establecidos en casos de ausencia laboral de personal de forma que el normal desarrollo de las actividades de la empresa sea mínimamente afectado, comprobando que cada integrante del equipo del trabajo es competente en el trabajo que ha de realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP6: Gestionar la actividad de la empresa utilizando los recursos informáticos específicos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Comprobar el correcto funcionamiento del equipo informático, resolviendo las anomalías básicas a nivel usuario y solicitando, cuando proceda, la asistencia técnica externa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Comprobar el correcto funcionamiento de las aplicaciones a emplear, resolviendo las anomalías básicas a nivel usuario y solicitando, cuando proceda, la asistencia técnica externa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Asignar los usuarios de cada aplicación informática aplicando los criterios de organización de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Gestionar que el personal asignado introduce en la aplicación informática específica los datos referidos a la gestión de la actividad profesional, con exactitud y diligencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.5: Identificar los principales parámetros para la gestión del servicio con calidad, incorporando los correspondientes en las aplicaciones de gestión informática de los distintos tipos de servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Gestionar cobro al cliente y/o al colaborador utilizando las aplicaciones informáticas específicas, de acuerdo con la información los distintos tipos de servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.7: Identificar, en la emisión de las facturas, los datos del cliente, el tipo de IVA y la forma de pago, realizando las verificaciones requeridas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP6: Gestionar la actividad de la empresa utilizando los recursos informáticos específicos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.8: Desarrollar una gestión comercial integrada dirigida a la fidelización del cliente, a partir la digitalización de los datos de la gestión de la ficha de clientes o facturación los servicios, aplicando técnicas específicas de fidelización de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.9: Introducir los datos vinculados al personal de la empresa, tales como tipo de contrato, formación o número de servicios realizados, para mejorar la gestión de los recursos humanos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.10: Gestionar procedimientos de actualización de las bases de datos especificando instrucciones en cuanto a su inmediatez y respeto por las normas internas al equipo de personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.11: Mantener actualizada la información sobre los productos y servicios ofertados, clientes, proveedores, personal del centro y toda aquella que se considere relevante para lograr los objetivos de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.12: Efectuar las copias de seguridad de los datos con la periodicidad recomendada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP7: Aplicar el control de calidad de los servicios supervisando y utilizando técnicas específicas de comprobación de las actividades profesionales, proponiendo las correcciones o mejoras necesarias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Identificar los parámetros que definen la calidad de la gestión y del servicio, así como del cumplimiento de normas deontológicas, a partir de los objetivos, resultados esperados, protocolos y normativa específica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Establecer normas e indicadores de control de calidad para optimizar la organización de los equipos y servicios, siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Comprobar el cumplimiento de la los indicadores de calidad de la gestión y la organización mediante cuestionarios, preguntas tipo, observación directa y comprobación de resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP7: <i>Aplicar el control de calidad de los servicios supervisando y utilizando técnicas específicas de comprobación de las actividades profesionales, proponiendo las correcciones o mejoras necesarias.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.4: Establecer indicadores de control de calidad de las acciones formativas relativos a factores de planificación, organización, desarrollo y resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.5: Efectuar el control de la calidad de las acciones formativas comprobando los indicadores mediante cuestionarios, preguntas tipo y resultados de aprendizaje y observación directa de efectividad en el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.6: Efectuar el control de la calidad de los servicios supervisando el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial utilizado y el resultado obtenido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.7: Controlar el cumplimiento riguroso de protocolos de e indicadores, en su caso, relativos a comportamiento en el trato y la atención al cliente en cuanto a, amabilidad y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.8: Controlar el cumplimiento de indicadores de calidad sobre la actividad profesional del equipo o de otros profesionales, aplicando técnicas.de supervisión y comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.9: Proponer las medidas correctoras oportunas a partir de posibles desviaciones detectadas en los controles de calidad para mejorar el trato, la atención y satisfacción a clientes en caso cuanto a su fidelización y posibles reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.10: Comprobar el cumplimiento de las normas deontológicas mediante técnicas específicas de observación y supervisión del desarrollo y resultados de las actividades de imagen personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>