



## 1 Unidad Profesional

# Seguridad e higiene en los procesos de estética

**TEMA 1**  
LA HIGIENE  
EN UN CENTRO DE ESTÉTICA

**TEMA 2**  
NORMAS DE SEGURIDAD Y  
PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

**TEMA 3**  
ATENCIÓN AL CLIENTE

GLOSARIO

Relación de **Unidades de Competencia del QCF** (Qualifications And Credit Framework) incluidas en esta Unidad Profesional:

**Unidad de Competencia ITEC: 500** Asegurar la responsabilidad de las acciones para reducir riesgos para la salud.

**Unidad de Competencia ITEC: 508** Cumplir con todas las obligaciones del salón.

**Unidad de Competencia ITEC: 509** Promocionar productos y servicios adicionales a los clientes.

**Unidad de Competencia ITEC: 510** Desarrollar y mantener la efectividad en el puesto de trabajo.

# 1

## GUIÓN DE CONTENIDOS

Microorganismos

Limpieza, Desinfección,  
Antisepsia y Esterilización

Limpieza en el Salón  
de Belleza

# La higiene en un centro de estética

## INTRODUCCIÓN

El centro de estética debe ser un lugar agradable para trabajar. Para ello es necesario mantenerlo limpio y ordenado. Un ambiente y unos aparatos limpios y desinfectados, no sólo da una buena imagen del salón de belleza, sino que da la garantía de calidad y seguridad al cliente. Aunque creamos que todo está limpio, puede ocurrir que no sea así y que se encuentren en los materiales utilizados unos seres vivos que no se ven a simple vista, llamados microorganismos, que incluso pueden transmitir diferentes enfermedades. Existen unos determinados métodos de limpieza que impiden el crecimiento y la vida de estos microorganismos. Los contenidos de este tema explicarán de forma resumida qué son los microorganismos, algunos grupos que producen enfermedades y cómo se pueden controlar por diferentes métodos para evitar al máximo el riesgo en la práctica profesional.

## MICROORGANISMOS

Los **microorganismos**, microbios o gérmenes son un variado grupo de seres vivos que tienen como característica común su reducida dimensión, siendo visibles solamente al microscopio. En los microorganismos están representados cinco grupos de seres vivos, como son: virus, bacterias, protozoos, hongos y algas,

A pesar de que pertenecen a grupos muy diferentes, presentan unas características comunes:

- Se pueden encontrar en todo tipo de medios: en la ropa, en la piel, en el aire, en el agua, etc. adaptándose a todo tipo de condiciones ambientales.
- Se reproducen muy rápidamente.
- Algunos producen efectos visibles negativos como por ejemplo pudrir alimentos o producir enfermedades. Otros, sin embargo se utilizan en la fabricación de antibióticos, en procesos de fermentación: del vino, pan, cerveza....

El maquillaje es uno de los procesos en estética que permiten medir el grado de satisfacción de la cliente de forma inmediata.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

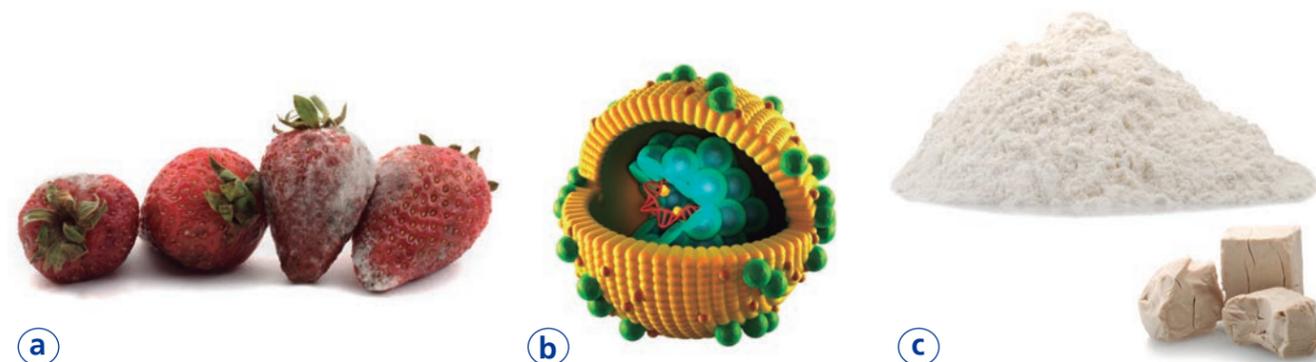
## LOS MICROORGANISMOS QUE PRODUCEN ENFERMEDADES

Existen microorganismos que pueden transmitir enfermedades por algún tipo de contacto; es lo que se denomina **contagio**. Se les denomina **microorganismos patógenos**; tienen la capacidad de infectar a un ser vivo, es decir invadirlo y multiplicarse en su interior. Una vez allí provocarán una infección, ocasionando un daño o una reacción que antes no existía.

La alteración o daño producido por esta infección se conoce con el nombre de enfermedad infecciosa. Muchas de estas enfermedades infecciosas pueden ser transmitidas de unas personas a otras, denominándose, en este caso, enfermedad contagiosa.

Hay que ser conscientes de que se pueden transmitir (o contagiar) enfermedades por el uso del mismo material de trabajo con diferentes clientes. Por ello es necesario conocer, por un lado, cómo se pueden transmitir, y por otro, la forma de limpiar, desinfectar y esterilizar el material para **evitar el riesgo de contagio o transmisión**.

Como seres vivos que son, necesitan una serie de condiciones para vivir y reproducirse; conociendo estas características se puede controlar su proliferación; es decir, evitar que crezcan, o incluso, provocar su destrucción.



Existen microorganismos que pudren alimentos (a), otros que producen enfermedades, como el virus de la hepatitis (b) y otros, como las levaduras que intervienen en la fabricación del pan (c).

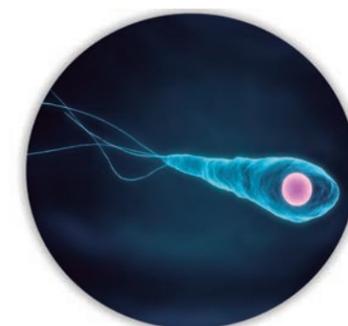
## ALGUNOS GRUPOS DE MICROORGANISMOS PATÓGENOS

Los **microorganismos patógenos** causan infecciones, y se pueden transmitir de una persona a otra.

Los síntomas de una infección en la piel producida por algún microorganismo patógeno son siempre los mismos: dolor, enrojecimiento, calor, inflamación y, a veces, aparición de pus.

**Todas las enfermedades infecciosas son competencia del médico; el profesional sólo debe ser capaz de reconocerlas y remitir a la persona al especialista. Lo que sí se debe conocer son las vías de contagio y los recursos para evitarlo.**

Algunas bacterias, hongos y virus se encuentran dentro de los microorganismos patógenos.



Bacteria del tétano.

## Nota

Existen varias técnicas para la aplicación de los desinfectantes.

- Inmersión. Consiste en sumergir el útil durante un tiempo determinado, que variará dependiendo del producto que se utilice para realizar la desinfección. Es necesario remover y agitar para favorecer el contacto.
- Loción. Consiste en humedecer o empapar los objetos, suelos, paredes, etc., ayudándonos para ello de bayetas, esponjas, cepillos u otros instrumentos impregnados en la solución desinfectante.
- Pulverización. Es la proyección del desinfectante en forma de gotitas, humedeciendo el material de forma uniforme.
- Vaporización y fumigación. Consiste en la aplicación de gas, humo o vapores para desinfectar paredes, suelos o el ambiente.
- Nebulización de aerosoles. Consiste en aplicar el desinfectante en forma de minúsculas gotitas que al ser tan finas y diminutas escapan a la acción de la gravedad, permaneciendo suspendidas en el aire.

## BACTERIAS

Las **bacterias** son microorganismos unicelulares, es decir, formadas por una sola célula. Tienen una estructura muy simple y formas muy diversas. Casi todas se alimentan descomponiendo la materia orgánica. Pueden formar **esporas**, que son formas de resistencia que produce el microorganismo para sobrevivir aunque las condiciones ambientales le sean muy desfavorables.

Las infecciones más frecuentes de la piel son debidas a las bacterias que se encuentran en la misma, formando lo que se denomina «flora normal». Si se produce una lesión sobre la piel como, por ejemplo, una herida, una cortadura o una quemadura, los microbios que estaban en la superficie cutánea, pueden alcanzar zonas profundas de la piel, ocurriendo la infección.

### VÍAS DE CONTAGIO

Las vías de contagio o transmisión de microorganismos patógenos son múltiples. Se puede transmitir a través de diferentes medios, como:

- El aire (virus de la gripe).
- El agua (bacterias que producen gastroenteritis).
- Por alimentos (salmonella, bacteria que produce la salmonelosis).
- Sangre contaminada, relaciones sexuales y transmisión de madre a su hijo durante el embarazo (virus del sida).

Una de las vías de transmisión, que en los centros de estética hay que tener en cuenta, es a través del instrumental utilizado si se encuentra contaminado con restos orgánicos, sangre o saliva. Debido a esto debemos tomar todas las medidas necesarias para impedir esa transmisión.



## HONGOS

Los **hongos** son un grupo muy diverso de seres vivos. La mayoría de ellos descomponen la materia orgánica y se reproducen por esporas. Existen hongos microscópicos, como las levaduras, formados por una sola célula, y hongos pluricelulares, que forman filamentos, denominados hifas, por uniones sucesivas entre células que se les observa a simple vista.

Existen hongos que pueden infectar a los seres humanos, produciendo unas enfermedades denominadas **micosis**, que son molestas y bastante difíciles de eliminar. Las zonas más afectadas por la micosis suelen ser el pelo y las uñas.

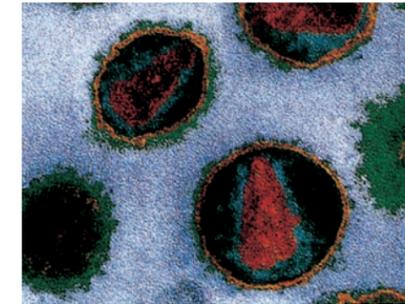
El contagio de las micosis se produce por contacto directo entre las personas, o por andar descalzos sobre lugares húmedos contaminados con estos hongos; incluso por contacto con toallas, peines o sabanillas que pueden transportar al hongo o sus esporas.

## VIRUS

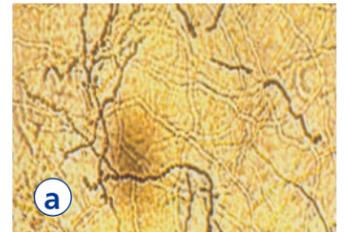
Los **virus** son otro tipo de microorganismos, que no son considerados células, sino partículas con capacidad para reproducirse. Son los microorganismos más pequeños que se conocen. No forman esporas. Son parásitos de otras células, y algunos producen graves enfermedades en el hombre como la hepatitis o el sida.

Se transmiten por personas infectadas a través de diferentes vías, como la respiración, el aparato digestivo, vía sanguínea, sexual.

En los trabajos relacionados con la estética el mayor riesgo se encuentra en el contagio o transmisión de algún tipo de virus por vía sanguínea. Accidentalmente se puede producir una pequeña herida en operaciones como la depilación o la manicura, de ahí que se tengan que tomar las medidas preventivas necesarias.



Virus del sida.

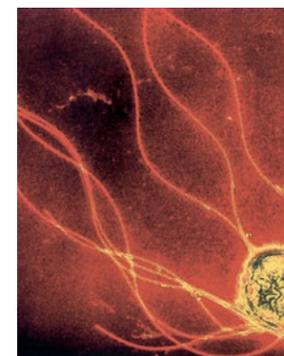


- a) Hifas de hongos vistos al microscopio.
- b) Pie de atleta, micosis producida por un grupo de hongos; en este caso del género tiña.

### NO CONFUNDAS...

**INFECCIÓN:** Invasión y multiplicación producida por microorganismos. Ejemplo: salmonelosis producida por la bacteria de la salmonella.

**INFESTACIÓN:** Invasión, desarrollo y reproducción producida por parásitos que se ven a simple vista. Ejemplo: piojos, parásitos del pelo cuyos huevos son las liendres.



Bacteria de la salmonella.



Liendre.



Piojo.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



El agua arrastra las impurezas.

## LIMPIEZA, DESINFECCIÓN, ANTISEPSIA Y ESTERILIZACIÓN

### LIMPIEZA

La **limpieza** es el conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o no visible de una superficie.

La suciedad puede facilitar el desarrollo de microorganismos patógenos, además de estropear los materiales y de no dar una buena imagen del local donde se está trabajando.

Los métodos de limpieza para eliminar la suciedad se clasifican en físicos y químicos.

- **Métodos físicos.** Consisten en el arrastre de las impurezas mediante agua, aire, cepillado, rascado, barrido...
- **Métodos químicos.** Consisten en la aplicación de productos de limpieza que reaccionan con los componentes de la suciedad facilitando su dilución o dispersión.

Los productos de limpieza pueden ser perjudiciales para la salud y para el medio ambiente, de tal manera que se tiene que tener en cuenta y leer sus etiquetas. Por otro lado debemos tomar precauciones y utilizar guantes desechables y vestuario apropiado a la hora de limpiar.

### DESINFECCIÓN

La **desinfección** es el proceso mediante el cual se destruyen los microorganismos que son patógenos, pero no así las esporas ni todos los virus. Se utiliza sobre materiales, utensilios... es decir objetos no vivos.

Existen dos métodos para desinfectar:

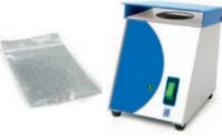
- **Desinfección física.** Consiste en la aplicación de vapor o agua caliente para la destrucción de los microorganismos.
- **Desinfección química.** Consiste en la aplicación de sustancias químicas, llamadas **desinfectantes**, que son capaces de destruir o frenar el crecimiento de los microorganismos.

Muchos de los desinfectantes tienen características tóxicas, y la mayoría son irritantes por lo que debemos protegernos a la hora de utilizarlos.

Dos de los desinfectantes más utilizados son los **derivados clorados** (lejía) y el **glutaraldehído**.

Para la desinfección por glutaraldehído debemos preparar la disolución al 2% en agua. Este compuesto es el más empleado, posee gran poder antimicrobiano y puede ser esterilizante. Si se mantiene el material sumergido durante 10 minutos, actúa como desinfectante, si se quieren destruir esporas debe tenerse de 3 a 12 horas. Suele emplearse como alternativa a la lejía para muchos materiales, debido a que no tiene un olor tan fuerte y desagradable.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

SISTEMAS DE DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN			
Sistema	Características	Indicaciones	Desventajas
Germicida 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método físico de desinfección.</li> <li>▶ Radiación ultravioleta C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Para todo tipo de material.</li> <li>▶ 3 a 5 minutos de exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Actúa sólo sobre la superficie en la que incide.</li> <li>▶ En una esponja no se desinfectarían oquedades ni interior.</li> </ul>
Lejía 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método químico de desinfección.</li> <li>▶ El cloro oxida la materia orgánica y la destruye.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Por inmersión o loción diluida del 1 al 5%.</li> <li>▶ Desinfecta objetos, superficies y lencería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acción agresiva sobre metales y piel.</li> </ul>
Glutaraldehído 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método químico antimicrobiano.</li> <li>▶ Desinfecta o esteriliza según el tiempo de exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Por inmersión. Disolución en agua al 2%.</li> <li>▶ Desinfecta en unos 10 a 12 minutos.</li> <li>▶ Esteriliza aproximadamente en 12 horas.</li> <li>▶ Está indicado para plásticos, goma, cristal y acero inoxidable.</li> <li>▶ También penetra en oquedades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Es irritante de piel y mucosas y tóxico por inhalación.</li> <li>▶ Se debe utilizar en recipientes cerrados y locales independientes y ventilados.</li> <li>▶ Se debe enjuagar con agua estéril.</li> </ul>
Autoclave 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método físico de esterilización por calor húmedo.</li> <li>▶ Ebullición, vapor a presión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Temperatura de 121 °C durante 15 ó 20 minutos.</li> <li>▶ Esteriliza útiles metálicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Los útiles o materiales tienen que ser resistentes a las condiciones de temperatura y presión.</li> </ul>
Horno Pasteur 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método físico de esterilización por calor seco y aire caliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Temperatura de 170 °C durante 2 horas.</li> <li>▶ Esteriliza materiales resistentes al calor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ No se puede emplear si los materiales contienen alguna pieza de plástico o de goma.</li> </ul>
Calefactor con perlinas de cuarzo 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Método físico de esterilización por calor seco.</li> <li>▶ Consiste en un contenedor térmico con perlinas de cuarzo capaces de alcanzar 250 °C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Útiles metálicos punzantes como tijeras, alicates de uñas y cutículas, pinzas, etc.</li> <li>▶ 3 a 5 minutos previamente calentado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se esterilizan sólo las puntas o extremos de los útiles, no su totalidad.</li> </ul>

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



Ácaro del polvo. Estos minúsculos animales no son visibles directamente por nuestros ojos, pero son muy frecuentes en espacios y lugares de nuestra vida cotidiana y también responsables de muchas de las alergias.

### Asepsia

Es la ausencia de toda clase de microorganismos patógenos. En este término se contemplan todos los mecanismos de protección para evitar la infección.

### ANTISEPSIA

Es una técnica que intenta destruir o inhibir el crecimiento de microorganismos, actuando sobre personas o heridas infectadas mediante productos llamados **antisépticos**. En este caso los productos químicos se utilizan sobre tejidos vivos, teniendo que utilizar productos de baja toxicidad. Los más utilizados son los compuestos yodados. Los antisépticos se deben utilizar sobre superficies limpias, de esta manera si se utilizan en heridas, estas deberán limpiarse previamente con agua y jabón.

### ESTERILIZACIÓN

La **esterilización** es el proceso de eliminación de toda forma de vida, incluidas las esporas. Se esteriliza la ropa, objetos, utensilios, materiales... Significa el nivel más alto de seguridad y, por tanto, de letalidad de los microorganismos.

Algunos de los métodos de esterilización son:

- **Por radiaciones ultravioleta.** Este tipo de radiaciones no actúan sobre superficies rugosas o sucias, pero si el material está lavado el poder de esterilización es elevado.
- **Por calor seco.** Se utiliza en materiales que soportan elevadas temperaturas. Los aparatos utilizados pueden alcanzar temperaturas de hasta 300°.
- **Por calor húmedo.** La esterilización se realiza en unos aparatos denominados **autoclaves**, donde se alcanzan temperaturas de entre 121 y 134° C. Los materiales a esterilizar se deben mantener en su interior aproximadamente unos 20 minutos.

### LIMPIEZA EN EL SALÓN DE BELLEZA

En el cuadro siguiente, y a modo de resumen, se muestran algunos de los diferentes materiales de uso en un salón de estética y los requerimientos y recomendaciones de higiene, entendiendo, ésta como limpieza, desinfección y esterilización.



La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

PRIMER GRUPO	SEGUNDO GRUPO	TERCER GRUPO	CUARTO GRUPO
LIMPIEZA	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN FRECUENTES	LIMPIEZA y DESINFECCIÓN después de su empleo	ESTERILIZACIÓN o deshecho en condiciones adecuadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Muebles.</li> <li>• Armarios.</li> <li>• Estantes.</li> <li>• Espejos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelos.</li> <li>• Bandejas.</li> <li>• Carros.</li> <li>• Recipientes, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinceles.</li> <li>• Palitos.</li> <li>• Limas.</li> <li>• Toallas</li> <li>• Sabanillas, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier utensilio que accidentalmente pueda perforar la piel.</li> </ul>

#### PRIMER GRUPO

Lavar con detergente u otro producto de limpieza.

Para la limpieza de los suelos es recomendable utilizar aspirador o cepillos que puedan arrastrar la suciedad sin levantar polvo.



#### SEGUNDO GRUPO

Lavar con agua, detergente y lejía. Aclarar bien con agua o sumergir en una solución de agua con lejía, amoníaco u otro desinfectante. Secar el material dejándolo escurrir. Guardar los recipientes, las bandejas y los carros en lugar higiénico hasta el momento de uso.

Útiles no cortantes Después de eliminar la suciedad visible se procederá a su limpieza con agua caliente y jabón. Con la ayuda de un cepillo se frota para retirar la suciedad. Una vez aclarado y seco se procede a su desinfección o esterilización.



#### TERCER GRUPO

Lavar con agua y detergente. Aclarar bien y sumergir en una disolución de glutaraldehído al 2% o de otro desinfectante. Una vez limpios, guardar por separado y protegidos.

La lencería debe lavarse siempre a 60°, puesto que esta temperatura garantiza la desaparición completa de cualquier tipo de parásito.



#### CUARTO GRUPO

Emplear herramientas desechables; tirarlas siempre en su propio envase rígido o en recipientes especiales que no puedan abrirse. La esterilización debe hacerse en esterilizador o con glutaraldehído al 2% (3-10 horas), después de limpiar el material con un desinfectante energético.

Útiles cortantes o muy frágiles (tijeras, accesorios de alta frecuencia, etc.): se les pasará un algodón embebido en alcohol de 70° tras su limpieza.



La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

### Lo que no debes olvidar

- Los microorganismos son seres vivos que tienen en común su reducida dimensión, siendo visibles solamente al microscopio.
- Se encuentran representados cinco grupos de seres vivos: virus, bacterias, protozoos, hongos y algas.
- Los microorganismos producen enfermedades que se pueden contagiar por diferentes vías.
- Para evitar al máximo la posibilidad de contagio, se debe mantener en el salón de estética una absoluta limpieza, desinfección, antisepsia y esterilización.
- La limpieza es el conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o no visible de una superficie.
- La desinfección es el proceso mediante el cual se destruyen los microorganismos que son patógenos, pero no así las esporas ni todos los virus. Se utiliza sobre materiales, utensilios... es decir objetos no vivos.
- Existen dos métodos para desinfectar: desinfección física mediante vapor o agua caliente y desinfección química, mediante la aplicación de sustancias químicas, llamadas desinfectantes.
- La antisepsia es una técnica que intenta destruir o inhibir el crecimiento de microorganismos actuando sobre personas o heridas infectadas mediante productos llamados antisépticos.
- La esterilización es el proceso de eliminación de toda forma de vida, incluidas las esporas. Se esteriliza la ropa, objetos, utensilios, materiales...
- Los métodos de esterilización pueden ser: radiaciones ultravioleta, calor seco, calor húmedo.
- En función de los materiales que se utilizan en un centro de estética, se recomiendan diferentes métodos de limpieza, desinfección y esterilización



## Unidad Profesional

Nombre y apellidos:  
Centro:

1

## Actividades

1. Relaciona los microorganismos con la enfermedad que producen. Coloca en el paréntesis la letra de la respuesta correcta.

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| 1. Bacterias.   | ( ) |
| 2. Virus.       | ( ) |
| 3. Hongos.      | ( ) |
| A) Micosis.     |     |
| B) Foliculitis. |     |
| C) Hepatitis.   |     |

2. Busca en Internet enfermedades que se pueden transmitir a través de la sangre.

---

---

---

3. Busca en libros o en Internet otros métodos de desinfección y esterilización utilizados en estética y peluquería. Explica sus características, indicaciones y contraindicaciones.

---

---

---

4. Busca en Internet información sobre la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y sobre los riesgos laborales en salones de estética y peluquería.

---

---

---

5. Indica la diferencia entre microorganismos y microorganismos patógenos.

---

---

---

6. ¿Qué diferencia hay entre infección e infestación?

---

---

---

7. Piensa y anota los métodos físicos y químicos que utilizas habitualmente en la higiene personal y en la limpieza de tu casa, centro de trabajo...

---

---

---

---

8. Explica en qué consiste el método de esterilización por calor húmedo.

---

---

---

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



Nombre y apellidos:  
Centro:



Nombre y apellidos:  
Centro:

1

## Evaluación

Con todos los conocimientos que has adquirido puedes precisar cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Marca la casilla correcta.

- Los microorganismos se reproducen lentamente, en cuestión de varias horas un microorganismo da lugar a una docena más.
- Una infección es lo que ocurre tras la entrada y crecimiento de microbios en un determinado organismo, ocasionando un daño o una reacción que antes no existía.
- La dermatitis es una lesión muy frecuente; se adquiere en piscinas, baños, saunas, etc., debido a que se facilita la penetración de microorganismos al folículo piloso.
- Los virus son los microbios más grandes que se conocen, y producen enfermedades que no revisten demasiada importancia.
- Antisepsia es la destrucción de microbios, si bien no se destruyen todos.
- Los derivados clorados (lejía) son agentes químicos desinfectantes que no se emplean para desinfectar el material de trabajo debido a su olor desagradable.
- El glutaraldehído es un agente químico para desinfectar o esterilizar que no deja olor, es barato y rápido.
- La micosis es una enfermedad producida por bacterias.
- La forma de transmisión de los virus del sida y la hepatitis hace que sea imposible el contagio en los centros de estética.
- Un desinfectante se utilizará siempre que se quieran eliminar los microorganismos patógenos que puedan existir en los objetos y en los seres vivos.
- Para que un método de esterilización sea eficaz previamente hay que lavar cuidadosamente el material que se va a esterilizar.
- El autoclave es un aparato muy eficaz para esterilizar el material resistente a las altas temperaturas.
- Las radiaciones ultravioleta no actúan sobre las superficies rugosas o sucias.
- Los microorganismos se transmiten solamente por el agua y el aire.
- La antisepsia destruye a los microorganismos actuando sobre tejidos vivos.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

VALORACIÓN  Fecha y firma del responsable docente \_\_\_\_\_  
Sello de la entidad formadora

## Seguimiento de evidencias

El alumno demuestra que posee los conocimientos técnicos que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de las Unidades de Competencia referidas.

PRÁCTICAS REALIZADAS	FIRMA DEL ALUMNO	VALORACIÓN
Preparación de instalaciones, equipos y medios, en condiciones de seguridad e higiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar los espacios, medios técnicos, equipos auxiliares y productos para la aplicación de las técnicas, comprobando que se cumplen las normas de seguridad e higiene.</li> <li>- Verificar que las instalaciones cumplen las condiciones y parámetros de seguridad e higiene.</li> </ul>	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora
Preparación de los útiles para la realización de un tratamiento de higiene de la piel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar los útiles y equipos en función del procedimiento a realizar y de las necesidades del cliente.</li> <li>- Comprobar que los útiles están desinfectados y/o esterilizados, ordenándolos para facilitar su uso.</li> </ul>	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

Se certifica, que el alumno/a \_\_\_\_\_  
ha realizado el número de prácticas programadas y necesarias hasta alcanzar la competencia profesional.

**VERIFICACIÓN INTERNA**  
 Fecha y firma  Sello de la identidad

# 2

## GUIÓN DE CONTENIDOS

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

ACCIDENTES Y FACTORES CONDICIONANTES

ENFERMEDADES PROFESIONALES

INSTALACIONES Y MATERIALES

# Normas de seguridad y prevención de accidentes

## INTRODUCCIÓN

El incumplimiento de normas básicas de seguridad e higiene en el trabajo puede poner en peligro tanto a los clientes como a los trabajadores, pues se pueden generar accidentes o enfermedades.

Evitar accidentes y enfermedades profesionales conlleva desarrollar medidas preventivas en el salón de belleza, tanto en las instalaciones, como en la organización y limpieza de todo el material y lugar de trabajo.

Si se produce un accidente o surge una situación que precise una atención rápida y eficaz del profesional, es necesario que éste conozca la forma de prestar los primeros auxilios antes de trasladar al accidentado al centro médico adecuado.

Dos aspectos fundamentales a considerar respecto a la seguridad en nuestro trabajo profesional son: el relativo a los posibles accidentes que pueden ocurrir, tanto al trabajador como al cliente, y el otro, relacionado con las enfermedades profesionales que surgen del desarrollo de nuestro trabajo.

Conociendo ambos podremos aplicar el arma terapéutica más importante: la prevención.



## ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Los accidentes son las lesiones sufridas por clientes y trabajadores por incumplimiento de las normas básicas de seguridad. Los factores que los desencadenan son fundamentalmente debidos a:

- Deficiencia en las instalaciones.
- Malas condiciones en el trabajo o el empleo inapropiado de productos.

Enfermedades profesionales, son aquellas producidas por el desarrollo del trabajo. Generalmente evolucionan lenta y progresivamente hasta incapacitar al profesional para el ejercicio normal de su actividad. Los factores que pueden desencadenarlas son:

- Empleo inapropiado de productos.
- Reacciones adversas a cosméticos (dermatitis).



Eccema alérgico de contacto en personas portadoras de uñas de porcelana. Agente causal: acrilatos.

## ACCIDENTES Y FACTORES CONDICIONANTES

En los accidentes podemos distinguir tres elementos básicos, la persona susceptible de sufrir un accidente, el ambiente favorable para producirlo y, por último, el agente que lo causa.

Evitar accidentes es desarrollar pautas para prevenirlos:

- Protección a la persona y reducción del riesgo (guantes de protección, gafas, educación sanitaria, etc.).
- Evitar peligros donde se desarrolla el trabajo profesional (instalaciones adecuadas, orden, limpieza, etc.).
- Control de los posibles agentes causantes de accidente (controlar dosis del cosmético, temperatura, etc.).

Los accidentes son sucesos que alteran el orden regular de la actividad profesional. Suponen para el profesional un coste económico (asistencia médica, indemnizaciones, etc.) y moral (responsabilidad ética, civil y/o penal).

El **orden y la limpieza** son fundamentales para la seguridad en el trabajo, puesto que eliminan gran cantidad de condiciones peligrosas que pudieran ocasionar accidentes. Además, hay que tener mucha **precaución** con los **productos tóxicos inflamables**.

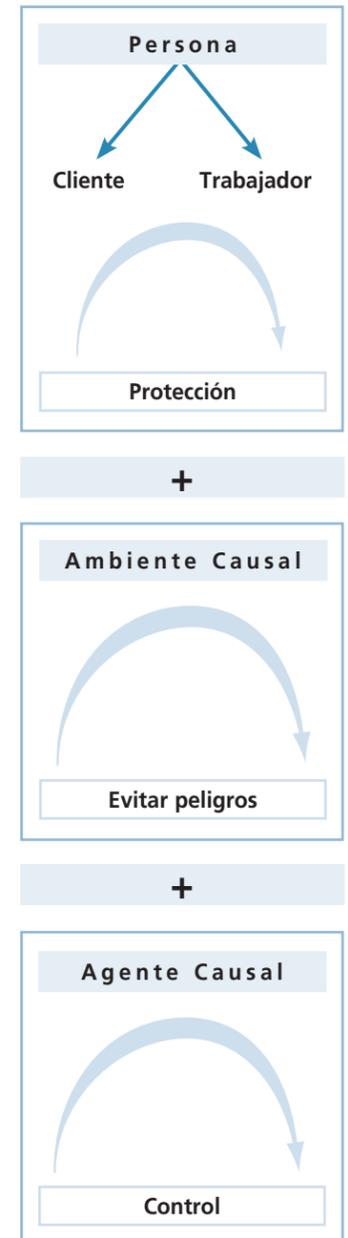
La acción preventiva más importante es crear una actitud positiva en el profesional, es decir, un espíritu de seguridad. Hay que recordar que un accidente pocas veces es fortuito y que quien lo origina podría haberlo evitado.

Causa accidente	Efecto	Prevención
	Caídas en pisos resbaladizos, húmedos, con restos de materiales por el suelo.	Evitar pisos resbaladizos. Evitar formación de charcos.
Falta de limpieza Falta de orden	Tropezos con cables eléctricos o escalones inoportunos. Daños por caída de materiales mal apilados.	Evitar el tendido de cables o conducciones por el suelo. Destinar mobiliario para guardar útiles, aparatos y cosméticos.
	Afectación de la piel por vertido de productos peligrosos.	Guardar los productos peligrosos herméticamente cerrados.

Los agentes que causan un mayor porcentaje de accidentes en el salón de estética, así como sus efectos y su posible prevención, se muestran en la siguiente tabla.

Los **accidentes más frecuentes en el salón de belleza** son: las lipotimias, las caídas, las heridas, los accidentes eléctricos, las quemaduras y las reacciones tóxicas y alérgicas a los productos cosméticos.

La medida que se debe adoptar en primer lugar, sea cual sea el accidente producido, es **mantener la calma**. Esto implica actuar con seguridad pero con prudencia.



## Nota

La prevención y la reacción rápida y eficaz en caso de accidente son formas de actuar que definen a un buen profesional.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## BOTIQUÍN

### Instrumental

Tijeras  
Pinzas

### Material de cura

Algodón  
Vendas  
Gasas estériles  
Espiradrapo hipoalergénico  
Tiritas  
Tul grasoso para quemaduras  
Bolsa de hielo

### Medicamentos antisépticos

Agua oxigenada de 10 volúmenes  
Alcohol de 96° en aerosol  
Gelatina hemostática  
Povidona yodada al 10%

### Medicamentos antiinflamatorios-analgésicos

Ácido acetilsalicílico  
Paracetamol

A continuación hay que proporcionar los primeros auxilios y pedir asistencia médica o una ambulancia. Al llamar deben darse los siguientes datos:

- Dirección y número de teléfono del centro de estética.
- Nombre de la persona que telefona.
- Tipo de accidente que se ha producido.

Si el accidentado se trasladara a un centro médico, deberá ir acompañado por un responsable del salón.

Para realizar los primeros auxilios sobre el accidentado es imprescindible disponer de un botiquín, el cual debe constar, al menos, de los elementos que se indican en la tabla al margen.

### LIPOTIMIA

Si se permanece de pie durante mucho tiempo en ambiente caluroso, se produce vasodilatación, es decir una anómala distribución de la sangre.

Se manifiesta con mareo, palidez, sudoración y pérdida de consciencia transitoria.

### ¿Qué Hacer?

- Eliminar los puntos que impiden el paso del aire.
- Tumbarse al accidentado boca arriba, con la cabeza ladeada y los pies en alto.
- Favorecer un ambiente fresco, abriendo ventanas.
- Buscar lesiones por efecto de la caída.

### CAÍDAS

Se produce a consecuencia de suelos resbaladizos, sucios, encharcados, o bien por suelos mal instalados, o cables en la zona de paso.

### ¿Qué Hacer?

- Evaluar si el accidentado puede levantarse.
- Si no puede moverse, avisar al centro sanitario para traslado en ambulancia.
- Arrojar al herido hasta que sea atendido.

### HERIDAS

Se producen a consecuencia de utensilios que corten o punzantes (limas, tijeras, pinzas de depilar...).

Se evita con el manejo correcto de los utensilios, manteniéndolos en buen estado.

### ¿Qué Hacer?

- Detener la hemorragia con chorro de agua fría durante 5 o 10 minutos.
- Taponar la herida con gasas estériles o con gelatina hemostática.
- Evaluar la gravedad de la herida.
- Si es grave, trasladar al accidentado al centro médico.



Reacción cutánea inducida por irradiación de UVA, que habitualmente se manifiesta como una dermatitis aguda.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## QUEMADURAS

Pueden ser producidas de varias formas:

- Quemaduras térmicas: por la acción directa del calor (agua hirviendo, ceras calientes, etc.).
- Quemaduras eléctricas: debidas a una descarga eléctrica.
- Quemaduras químicas, por acción de sustancias químicas a concentraciones inadecuadas.

Como es lógico, estos accidentes se evitan con el control de la temperatura de líquidos calientes, cera, o secadores.

La lesión producida por una quemadura depende del grado de profundidad en la piel:

Tipo de quemadura	Zona afectada	Síntomas	Regeneración
Quemadura de 1.er grado	Afecta a la superficie de la piel.	Se manifiesta con enrojecimiento cutáneo.	Evolución buena, regeneración completa.
Quemadura de 2.º grado	Afecta a capas profundas de la piel.	Enrojecimiento, tumefacción y dolor.	Zonas de destrucción de tejido, posible regeneración.
Quemadura de 3.er grado	Destrucción completa de la piel.	Zonas carbonizadas.	Necesidad de injertos.

### ¿Qué Hacer?

- Poner la zona quemada bajo el agua, durante 2 minutos y taponar.
- Emplear apósitos grasos con crema especial para quemaduras.
- Si es necesario, trasladar al herido.

## ACCIDENTES ELÉCTRICOS

Los accidentes por electricidad pueden dar lugar a dos grupos de lesiones:

- Eléctricas propiamente dichas, producidas por el paso de la corriente eléctrica a través del organismo: electrocución por falta de toma de tierra.
- Secundarias. Pueden ser:
  - Debidas a la acción directa de la electricidad, es decir, quemaduras.
  - Debidas a la acción indirecta de la electricidad: sacudidas, traumatismos, heridas.

Las corrientes eléctricas producen una acción electrofisiológica rápida sobre músculos, corazón y sistema nervioso: contractura muscular, arritmia cardíaca y trastornos de consciencia.

### ¿Qué Hacer?

- Cortar la corriente eléctrica.
- Separar a la víctima del conductor eléctrico.
- Controlar las constantes vitales (pulso, respiración, latido cardíaco).
- Trasladar al accidentado al centro médico.



Trauma eléctrico.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



Eczema de contacto por una crema de tratamiento facial.

## REACCIONES TOXICOLÉRGICAS

Los accidentes producidos por cosméticos empleados en estética, representan más del 90% de todos los que ocurren.

Destacan, sobre todo, las reacciones de alergia a los perfumes y a los cosméticos de color, que se manifiestan con picor, enrojecimiento de la piel, descamación, formación de vesículas y, en casos muy graves, inflamación de los párpados junto con enrojecimiento de la cara.

### ¿Qué Hacer?

Proceder a su eliminación mediante enjuagados con agua y aplicar un cosmético que contenga sustancias calmantes.

Las reacciones irritativas o alérgicas debidas al uso de los cosméticos deben tratarse con un lavado enérgico y, si fuera necesario, con el traslado urgente a un centro médico.

Lo más importante es, sin duda, la prevención. Las principales pautas que se deben seguir, para evitar cualquier problema relacionado con los cosméticos son:

- Seguir las instrucciones dadas en el prospecto por el fabricante del cosmético.
- Consultar si sufre procesos alérgicos de algún tipo, especialmente a productos cosméticos. Si es así debemos ver la conveniencia de la aplicación del cosmético.
- Ante signos de irritación o hipersensibilidad del cliente al cosmético aplicado, enjuagar la piel, como ya se ha dicho, con abundante agua y remitir al médico.
- Una vez superada la irritación, se pueden realizar otros tratamientos prescindiendo del cosmético que provocó la alteración.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## REACCIONES DE INTOLERANCIA A COSMÉTICOS

Actualmente las dermatitis por intolerancia a cosméticos son menores debido al mayor perfeccionamiento alcanzado en la formulación de cosméticos, al mayor número de controles de calidad y pruebas de tolerancia a las que se somete a los cosméticos.

Las dermatitis por intolerancia a cosméticos son alteraciones de la piel que se manifiestan de distintas maneras:

### 1. Reacciones irritativas o tóxicas

Son agresiones químicas sobre la piel producidas por el empleo de cosméticos a elevadas concentraciones.

La dermatitis se manifiesta con la aparición de enrojecimiento cutáneo con descamación, picor, hinchazón y formación de vesículas en el área de contacto con el producto.

### 2. Reacciones de hipersensibilización

Se produce por la intolerancia del organismo ante la presencia de una sustancia o alérgeno, que se une a otra producida por el organismo llamada anticuerpo. La unión del antígeno y el anticuerpo es la responsable de los síntomas de alergia.

La alergia puede ser inmediata, si el efecto se produce instantes después de aplicar el cosmético. El efecto nocivo no sólo afecta al área de la piel sino que puede aparecer en otras zonas alejadas, puede producir síntomas graves, peligrando incluso la vida.

La alergia puede manifestarse de forma retardada, ocurre cuando se ha expuesto por segunda vez al producto que genera la alergia, suele producir dermatitis.

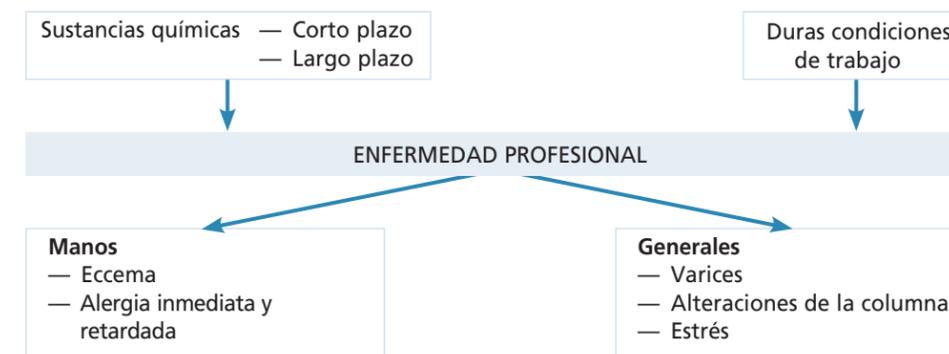
Test de sensibilidad: son pruebas para diagnosticar si un determinado cosmético puede producir alergia o una reacción sobre nuestro organismo. La más habitual es la prueba del parche, que consiste en la aplicación sobre la piel de la sustancia química sospechosa disuelta en parafina blanca. Se suele colocar en la espalda; una vez aplicado, se espera 48 a 72 horas y se observa si la piel se ha irritado, enrojecido o hinchado. Esta prueba debe ser realizada por el médico.

## ENFERMEDADES PROFESIONALES

Las enfermedades propias de la profesión de estética se localizan, fundamentalmente, en las manos, siendo más raro encontrarlas en otras zonas del cuerpo.

Existen otras que no poseen categoría de enfermedad profesional, pero que están relacionadas con el ejercicio de la profesión como las varices, las alteraciones de la columna, etc.

En el siguiente esquema se puede observar con claridad las diferentes enfermedades relacionadas con el ejercicio de la profesión y sus causas.



«Síndrome de las manos secas». Esta dermatitis irritativa es frecuente en aquellas profesiones que requieren continuos lavados: enfermeras, esteticistas, personal de laboratorio. Esta afección se agrava en las mujeres, ya que frecuentemente realizan también funciones de amas de casa.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## INSTALACIONES Y MATERIALES

Para cumplir la normativa de seguridad exigida por la ley, los salones deben cumplir una serie de requisitos en cuanto a las instalaciones y a la organización del material que se debe almacenar y emplear en éstas.

### LAS INSTALACIONES

El suelo debe mantenerse siempre limpio para evitar accidentes por caídas o resbalones.

Para su limpieza es recomendable utilizar un aspirador o cepillos que puedan arrastrar la suciedad sin levantar polvo. Para el fregado hay que utilizar agua y detergente.

Se debe realizar una limpieza diaria del local y siempre que sea necesario.

También es necesario limpiar cada cierto tiempo paredes, ventanas, puertas, cristales, cortinas y lámparas para retirar el polvo. En el caso de las paredes, habrá que pintarlas cuando sea necesario.

Las instalaciones estarán impecables en cuanto a limpieza y orden.



El salón deberá disponer de un espacio aparte donde se almacenen los productos y útiles de limpieza con el fin de evitar riesgos o accidentes.

Deben tener una serie de características para cumplir con las normas de seguridad.

### Tamaño

Debe tener suficiente holgura para poder desenvolverse bien en el trabajo. La instalación debe tener agua fría y agua caliente, con desagües de vaciado rápido provistos de sifones.

### Distribución y Accesos

Los más adecuados posibles, intentando que haya que desplazarse mínimamente. Esto hará que el trabajo sea más cómodo y sea realizado con un menor esfuerzo. Los accesos deben permitir una evacuación rápida en caso de necesidad.

### Mobiliario y aparatos

Todo el mobiliario del salón (mesas, tocadores, carritos, sillones, camillas, etc.) debe estar fabricado con materiales de fácil limpieza y desinfección.

En cuanto a la limpieza y conservación de los aparatos, habrá que atenerse a las instrucciones del fabricante, quien nos indicará cómo realizar su mantenimiento, limpieza y desinfección.

### Ventilación

Es imprescindible para prevenir olores molestos y el crecimiento de microbios que se alimentan perfectamente del polvo y de la suciedad.

Como medida de seguridad, antes de aplicar cualquier producto, debemos observar si la textura, el color y el olor son los adecuados.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

### Servicios

Deben estar dotados de anteservicios. Los lavabos, provistos de jabón líquido y toallas desechables o secadores de aire caliente. También debe haber papeleras con tapa y de tamaño adecuado. Los inodoros no deben tener rincones difícilmente accesibles y han de estar provistos de papel higiénico y de papeleras con tapa.

### MANTENIMIENTO DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ÚTILES

Una correcta limpieza y manipulación del aparato alargarán su vida y su rendimiento.

Antes de emplear un aparato, hay que leer las instrucciones de uso y mantenimiento del aparato. Pautas a seguir en el mantenimiento de los aparatos eléctricos:

1. Apagar el aparato y desenchufar de la red sujetando la clavija, nunca tirar del cable.
2. Observar cualquier síntoma anómalo por si fuera necesario una reparación o sustitución.
3. Evitar las tomas múltiples o ladrones. Adquirir aparatos que incorporen toma de tierra.
4. El cable debe quedar correctamente recogido y sin torceduras.
5. Los aparatos y útiles deben estar en lugar seco, seguro y en su caja o funda.

### MATERIALES

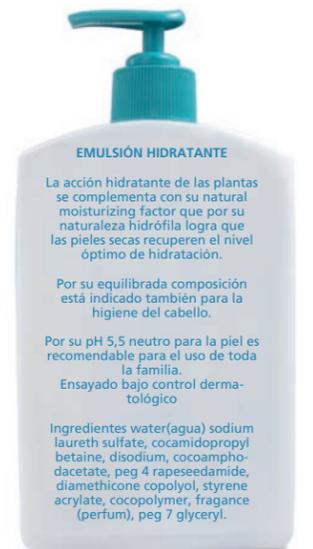
Todos los materiales profesionales deben ser reemplazados periódicamente, pues tienen una vida limitada. Las toallas, batas y sabanillas, deben ser lavadas en caliente. Los lavados repetidos acortan su vida y necesitan ser repuestos con frecuencia.

Hay que prestar una atención especial a los productos, primero, porque muchos son los productos químicos agresivos, tóxicos o cáusticos, empleados para operaciones profesionales y para la limpieza o desinfección del material. Segundo, porque existen productos químicos delicados que pueden alterarse fácilmente, cambiando su textura, su color o su olor. La contaminación de estos productos con gérmenes está prevista por el fabricante, pero a pesar de ello las malas condiciones de utilización y almacenamiento suelen implicar la alteración del producto hasta el punto que producen alergias.

### Almacén

En el almacén se van a guardar muchas cosas, es preciso delimitar unas áreas separadas de otras, y todo lo que se guarde debe de estar en orden, no sólo para poder localizarlo, inventarlo, usarlo y reponerlo, sino también para limpiarlo con facilidad. En el almacén se guardará el siguiente material:

- Cosméticos para el uso profesional y para la venta.
- Utensilios profesionales, desechables.
- Ropa: toallas, batas, sabanillas...
- Accesorios para protección: guantes, gafas, protectoras.
- Pequeños aparatos profesionales.



Ejemplo de etiquetado de un cosmético.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

Los armarios y estanterías deben tener patas a cierta distancia del suelo para permitir su limpieza fácil. Debe de estar bien iluminado para saber cuándo necesita limpieza.

Todo lo que haya en el almacén debe quedar siempre:

- Bien cerrado, si se trata de envases.
- Fácilmente accesible.
- Etiquetado con claridad.
- Seguro para que no pueda caerse o mezclarse.
- Situado para que sea fácil su limpieza.
- Materiales profesionales consumibles.

### Lo que no debes olvidar

- La prevención de los accidentes en el salón de belleza requiere orden y limpieza, adecuación de las instalaciones a la normativa vigente en materia de seguridad e higiene y una actitud positiva y profesional.
- Los accidentes más frecuentes en el salón son: las lipotimias, las caídas, las heridas, los accidentes eléctricos, las quemaduras y las reacciones tóxicas y alérgicas a los cosméticos.
- La primera medida a adoptar en cualquier accidente es MANTENER LA CALMA.
- Las reacciones de intolerancia a cosméticos pueden ser tóxicas o alérgicas.
- Las reacciones alérgicas o de hipersensibilización se deben a la intolerancia del organismo a la sustancia que se está aplicando.
- Las enfermedades profesionales que se dan más habitualmente en estética se localizan sobre las manos: dermatitis irritativa y eccema.
- El almacén debe estar perfectamente ordenado, los materiales y productos deben ser accesibles y estar protegidos.



## Unidad Profesional

Nombre y apellidos:  
Centro:

2

## Actividades

### 1. Relaciona con una flecha los accidentes con su causa correspondiente, que aparece en la otra columna.

- |                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| 1. Cabina sin ventilación. | A. Lipotimia.           |
| 2. Cosmético caducado.     | B. Intoxicación.        |
| 3. Suelo encharcado.       | C. Caída.               |
| 4. Falta de tomade tierra. | D. Accidente eléctrico. |

### 2. En el caso de producirse una lipotimia, qué pasos se deben dar para socorrer al accidentado. Marca la casilla correcta.

- A  Eliminar puntos que impidan el paso del aire.  
No tumbar al accidentado para que pueda respirar mejor.  
Favorecer un ambiente templado para que no se enfríe el accidentado.
- B  Eliminar los puntos que impidan el paso del aire.  
Tumbar al accidentado.  
Abrir las ventanas, para favorecer el ambiente fresco.

### 3. Relaciona las enfermedades profesionales con la descripción adecuada. Coloca en el paréntesis la letra de la respuesta correcta.

1. Eccema de manos. ( )
2. Alteraciones respiratorias. ( )
- A. Se produce a causa de los productos químicos empleados (disolventes) que al ser inhalados generan problemas de este tipo. Los salones con mala ventilación favorecen este tipo de enfermedad.

B. Reacción irritativa de la piel que se manifiesta por sequedad, engrosamiento y formación de fisuras e incluso pigmentación.

### 4. ¿Qué requisitos debe cumplir el almacén de un salón de estética? Marca la casilla correcta.

Delimitar unas zonas de otras para mantener bien el orden, inventariarlo, reponerlo y limpiarlo.

Armarios y estanterías deben tener patas a cierta distancia del suelo para permitir su limpieza fácil.

Buena iluminación para saber cuándo necesita limpieza.

Todo lo que haya en el almacén debe quedar siempre:

— Bien cerrado, si se trata de envases.

— Fácilmente accesible.

— Etiquetado con claridad.

— Seguro para que no pueda caerse o mezclarse.

— Situado para que sea fácil su limpieza.

Armarios y estanterías deben ser hasta el suelo para disimular la suciedad acumulada.

Iluminación justa para buscar el material y ahorrar en la cuenta eléctrica.

Todo lo que haya en el almacén debe quedar siempre:

— Bien colocado para que parezca ordenado.

— Situado de tal manera que los recipientes viejos queden en zonas poco visibles para dar el aspecto de limpio y nuevo.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



Nombre y apellidos:  
Centro:



Nombre y apellidos:  
Centro:

2

## Evaluación

Con todos los conocimientos que has adquirido puedes precisar cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Marca la casilla correcta.

- Los factores más importantes que desencadenan accidentes en el salón son la deficiencia en las instalaciones, las malas condiciones en el trabajo o el empleo inapropiado de productos de estética.
- Ante una herida producida a un cliente no debe tocarse nada y remitir inmediatamente al médico.
- Las reacciones de alergia se manifiestan con picor, enrojecimiento del cuero cabelludo, descamación, formación de vesículas y, en casos muy graves, inflamación de los párpados junto con enrojecimiento de la cara.
- Las enfermedades profesionales producidas en las manos son: eccema, enquistamiento pilífero, espongiosis córnea y alteración de uñas.
- Para prevenir la dermatosis de las manos, el profesional debe utilizar guantes para aplicar productos como tintes, decolorantes capilares y líquidos de permanente.
- Debido a que determinados productos químicos utilizados pueden entrar en contacto con el profesional por la vía respiratoria, es necesaria la correcta ventilación del salón.
- Una de las precauciones que hay que considerar en los productos empleados es observar el etiquetado correcto.
- En el eccema de las manos aparece un arrugamiento de los dedos debido al edema que se produce en el estrato córneo de la piel.
- Los test de sensibilidad son pruebas que se utilizan para diagnosticar si un determinado cosmético puede producir alergia o una reacción sobre el organismo.
- En estética los productos cosméticos no son tan peligrosos como para producir reacciones de intolerancia.
- La prevención de los accidentes en el centro de estética requiere orden y limpieza, adecuación del los profesionales a la normativa vigente en materia de seguridad e higiene y una actitud positiva y profesional.
- Las quemaduras de segundo grado afectan a la superficie de la piel.
- Los accidentes alteran el orden regular de la actividad profesional y suponen un coste económico y moral.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## Seguimiento de evidencias

El alumno demuestra que posee los conocimientos técnicos que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de las Unidades de Competencia referidas.

PRÁCTICAS REALIZADAS	FIRMA DEL ALUMNO	VALORACIÓN
Prevención de riesgos laborales y protección del cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar las causas habituales de accidentes en el puesto de trabajo y de las enfermedades profesionales.</li> <li>- Explicar las medidas de primeros auxilios a aplicar, en el caso de producirse una sensibilización de la piel por la aplicación de un cosmético.</li> <li>- Explicar las medidas de primeros auxilios a aplicar, en caso de producirse una quemadura por la utilización de cera caliente sobre la piel.</li> <li>- Explicar las medidas de primeros auxilios a aplicar, en caso de accidentes por la utilización de útiles que puedan producir cortes o rozaduras como alicates, tijeras, limas y fresas.</li> </ul>	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

VALORACIÓN  Fecha y firma del responsable docente \_\_\_\_\_  
Sello de la entidad formadora

Se certifica, que el alumno/a \_\_\_\_\_  
ha realizado el número de prácticas programadas y necesarias hasta alcanzar la competencia profesional.

**VERIFICACIÓN INTERNA**

Fecha y firma  Sello de la identidad

# 3

## GUIÓN DE CONTENIDOS

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE MENSAJES

LA RECEPCIÓN DEL CLIENTE

RELACIÓN PROFESIONAL CON LOS CLIENTES

# Atención al cliente

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad no hay empresa que sea viable sin la atención y la calidad del servicio al cliente, punto de partida y objetivo de toda actividad que pretenda la venta de productos o servicios.

En este capítulo se conocerán las pautas básicas para la atención al cliente, con el fin de que cuidemos la relación personal y profesional con el mismo.

Para ofrecer un servicio de calidad al cliente es necesario cuidar ciertos aspectos en nuestra relación con él. En primer lugar, debemos organizar muy bien nuestro trabajo para evitar pérdidas de tiempo. Hay que conocer cómo debemos atender el teléfono en el salón, cómo cuidar nuestra propia imagen personal y qué actitudes debemos adoptar ante diferentes tipos de cliente.

Sobre todo esto vamos a profundizar en este tema, se conocerá así otra faceta esencial en esta profesión: la atención al cliente.



## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Una adecuada organización del tiempo de trabajo repercutirá no sólo en la rentabilidad del salón sino en la atención al cliente. Por lo tanto, es importante establecer un sistema de organización del trabajo a través de un dietario donde deben especificarse las citas concertadas con los clientes, la hora, el tipo de servicio que se va a realizar, la persona encargada de ese trabajo, etc.

En el esquema se muestra un dietario típico que en general hay que llevar en este tipo de trabajo.

Martes: 17 de abril						
Hora	Cliente	Tratamiento	Técnica	Profesional	Cabina	Observaciones
09:30	Alejandra Martínez	Manicura	Francesa	Laura	1	Prefiere esmaltes marca xxx
10:00						
10:30	Lorena Sánchez	Depilación	Cera caliente	Carmina	3	Excesiva sensibilidad térmica
11:00						

Para atender bien al cliente es necesario llevar una organización estricta, que no se solapen unos clientes con otros, por ello es importante apuntar el nombre del cliente, qué tipo de servicio desea, qué profesional quiere que realice el trabajo, etc.

Se puede perder un tiempo muy valioso si se cometen errores al concertar visitas, por lo que hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Familiarizarse con el sistema de concertar citas de cada salón.
- Una cita significa un horario fijado para un cliente y los servicios que concertó.
- Si es un servicio que lleva mucho tiempo, se suele concertar la primera hora (de la mañana o de la tarde).

Si la clienta no ha concertado cita previamente, no debe ser razón para que no sea atendida, en este caso, debe informársele de:

- Los trabajos comprometidos previamente y cuánto tiempo deberá esperar.
- Comentar la conveniencia de concertar cita previa, explicando las ventajas que esto le ofrece, respecto al tiempo de espera.

Conviene saber si es la primera vez que viene al salón o no. Si es la primera vez, es importante hacer una ficha al cliente con su nombre y número de teléfono por si en algún momento hubiese que retrasar, adelantar o anular alguna cita previamente concertada.

Hay que recordar que atender bien a un cliente comienza por la organización concienzuda del trabajo del salón de belleza.

La agenda generalmente está incorporada en los programas de gestión específicos y suele estar vinculada a las fichas de los clientes. Puede tener distintas apariencias y funciones, dependiendo del programa empleado. Habitualmente, se crea una página por día, con varias columnas donde se visualizan en distintos colores los profesionales disponibles, las cabinas y los distintos servicios.

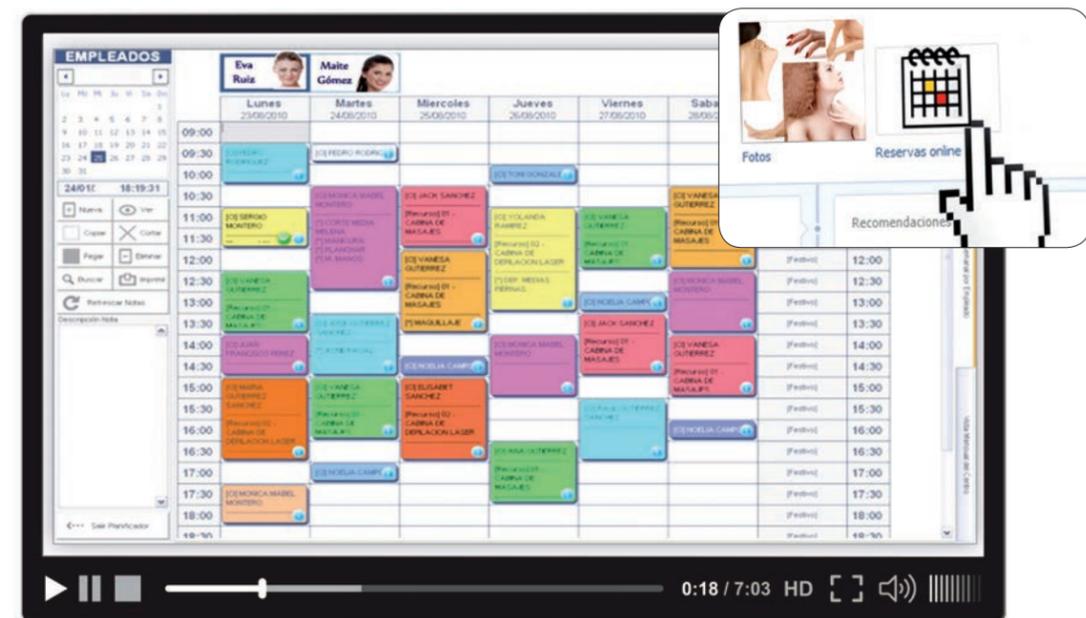
## Nota

En una cabina de estética las clientas pasan bastante tiempo, por ello es imprescindible crear un ambiente cálido, agradable, relajado y profesional, estableciendo en todo momento un clima de confianza.



La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal





El teléfono es el sistema más usual de concertar citas en un salón de Estética. Debe atenderse con extrema cortesía, apuntando todos los mensajes y siendo concretos y claros en nuestra información.

## ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE MENSAJES **ver vídeo**

El teléfono es una herramienta esencial en la atención al cliente, y el sistema más común de concertar citas. Para su empleo adecuado, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Atender rápidamente el teléfono, ser breves, concretos y cordiales durante la conversación.
- Hablar siempre claro, para que nos entienda nuestro interlocutor.
- Iniciar la conversación con un breve saludo, el nombre del salón y preguntar al cliente lo que desea. Terminar siempre dando las gracias.
- Escribir el nombre y el número de teléfono de la persona con la que se habla, apuntar muy claramente el servicio que desea realizarse o el mensaje que desea dejar.
- Comunicar el mensaje inmediatamente a su recepción.
- Asegurarse que se dan todos los mensajes a sus destinatarios; si la persona no estuviera, comentar al resto de compañeras que hay un mensaje para esa persona.
- Si el mensaje espera respuesta o se ha quedado en devolver la llamada, hay que asegurarse que se hace.
- El teléfono es un elemento de trabajo, hay que procurar que no esté bloqueado, sobre todo en horas punta.
- Limitar las llamadas personales desde el salón a las justamente «imprescindibles». Si durante el horario de trabajo es necesario realizar alguna llamada, se debe pedir permiso y advertir si es urbana o interurbana, de modo que pueda ser cargada en cuenta de quien la realiza.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

### CLAVES DE ATENCIÓN POR TELÉFONO

#### Atención y recepción de mensajes

##### Al descolgar:

- Saluda.
- Presenta el salón.
- Actitud sonriente.

##### En la conversación:

- Escucha atentamente.
- Apunta el recado claramente.

##### En la despedida:

- Cordialidad.
- Da siempre las gracias.

## LA RECEPCIÓN DEL CLIENTE **ver vídeo**

La primera impresión recibida por el cliente cuando entra al salón de belleza es la que le llega por el aspecto de la recepción y el de los empleados, mucho más si consideramos que es una profesión que se fundamenta en la imagen personal.

La primera impresión puede, en ocasiones, ser la última impresión, ya no existirá segunda oportunidad para cambiar la imagen ofrecida.

Pensemos en la impresión que nos causa la consulta de un dentista, de un médico mientras esperamos, muchas veces nos permite hacernos un cuadro de la calidad o personalidad del profesional que nos recibirá más tarde.

Los puntos clave a este respecto son:

- La recepcionista debe de ser alguien dispuesto y atento, encontrando tiempo para saber cuándo llega cada cliente y asegurándose de que sea atendido lo más rápidamente posible.
- Debe de ser educada y amable, y dar la bienvenida cortésmente.
- Debe ocuparse de los objetos personales: abrigos, paquetes, etc.
- Acompañar y acomodar al cliente preguntando si desea algo, ofreciendo una revista, etc.
- Aunque se esté muy ocupada siempre hay que escuchar con atención lo que dice el cliente.

- Es importante que el cliente no se sienta desatendido cuando entra en un salón. Aunque muchas veces no podemos dirigirnos inmediatamente a él, sí se puede realizar un gesto amable para indicar que se ha advertido su presencia y que le se le atenderá en breve.

## RELACIÓN PROFESIONAL CON LOS CLIENTES

### ACTITUD

La atención al cliente debe prevalecer en todo momento. El cliente no paga sólo por un buen trabajo, sino por la higiene, la limpieza, la seguridad del entorno, la eficiencia, amabilidad del profesional...

Delante de los clientes los puntos esenciales en este aspecto son:

- Dar la impresión de que todo funciona perfectamente, los malos modos o las desavenencias no tienen cabida en el salón de belleza.
- No se debe discutir nunca.
- No comentar temas personales entre las compañeras.
- No hacer comentarios negativos del personal o del jefe delante del cliente, se daría una pésima imagen de la empresa.
- Si se detecta una alteración en el análisis profesional que realicemos previo al trabajo, se debe actuar con suma discreción. Actuar de acuerdo al caso consultando la menor duda con la directora del salón. Remitir al médico si se sospecha de alguna alteración patológica.
- Mantener la compostura delante y no adoptar actitudes relajadas.
  - No descansar en sillones destinados al trabajo.
  - No permanecer sentado mientras el cliente está de pie.
  - No fumar en el salón durante el horario del trabajo.



### ASPECTO FÍSICO

En esta profesión el aspecto físico es de gran importancia y, además, es uno de los elementos que contribuirán a dar la visión global del salón a la clientela. En este sentido no sólo la higiene personal es importante sino la forma de vestir, los accesorios, el peinado, el calzado, etc.

### Manos

Éstas deben estar siempre escrupulosamente limpias. Deben lavarse entre un cliente y el siguiente.



El personal de recepción debe asegurarse de que el cliente sea atendido rápidamente.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## Nota

Para todo profesional que deba mantener un contacto con el público, es muy importante mantener un gesto agradable como una leve sonrisa, pues esto demuestra que existe entendimiento entre quienes se comunican.



## Nota

El lenguaje gestual es muy importante y habla por sí sólo. Hay que aprender a comunicarse y a expresarse positivamente con nuestros gestos y posturas.



## Uñas

Las uñas largas son muy incómodas para casi todos los trabajos profesionales y son mucho más difíciles de cuidar, además, también tiene mayor riesgo de poder arañar la piel de los clientes.

## Higiene Corporal

La ducha diaria es imprescindible y debe repetirse cuantas veces sea necesaria. Los desodorantes previenen los malos olores debidos a la descomposición del sudor, pero el perfume elegido debe de ser discreto y fresco, lo mismo que el agua de colonia.

## Boca

El mal aliento es otro detalle importante a considerar en el trato al cliente, no sólo hay que cuidar muy especialmente la higiene bucal, sino también cualquier otra alteración que pudiera dar lugar a la halitosis que en ocasiones puede ser provocada por trastornos digestivos, pulmonares; o bien por abuso de tabaco, comidas o demasiados especiadas, etc.

## Cabello

Debe de estar limpio, peinado y recogido, de forma que no dificulte la práctica profesional.

## Vestuario

La ropa profesional, al igual que el calzado, debe llevarse muy limpio. No son recomendables piezas demasiado ajustadas que impidan la libertad de movimientos. El profesional debe vestir con una ropa discreta y elegante, evitando la que sea demasiado llamativa.

## Calzado

En este punto, recordemos que en esta profesión se está de pie una parte importante del tiempo, por lo que se debe llevar un zapato cómodo, de material transpirable y no demasiado blando, para que sujete bien el pie.

## Joyas y Accesorios

En este punto se debe ser muy discreto. Lo único admitido debería de ser un reloj, el jabón o los restos de cosméticos, que pasan desapercibidos bajo una pulsera o un anillo, pueden causar irritaciones en la piel y son reservas de microbios para la piel de otro cliente.

## CONVERSACIÓN

A lo largo del ejercicio profesional, se irá conociendo la «psicología del cliente», que consiste en aprender a observar y reconocer los diferentes rasgos de comportamiento de cada cliente.

Para ello se deben seguir, desde el primer día, ciertas reglas en el trato con los clientes:

- Si el cliente viene con deseos de hablar, hay que tener una actitud de escucha. Otras veces su deseo es estar en silencio, lo que también hay que respetar.
- Forzar una conversación o hacer preguntas que no correspondan al ámbito de trabajo puede dar una imagen poco profesional, además de incomodar al cliente.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

- Cuando el cliente no quiera hablar, hay que limitarse a hacer el trabajo y a preguntar amablemente sólo los detalles que se necesiten conocer para llevarlo a cabo.
- Si es un cliente habitual, y se observa un cambio de actitud, se puede preguntar cómo se encuentra o por algún tema relacionado con su entorno y así demostrar que se le presta atención.
- Si el cliente cuenta sus problemas, no hay que interrumpir queriendo hablar sobre los personales, pues lo que desea es que le escuchen lo que desea contar.
- Mantener una actitud activa en la conversación, preguntando en algún momento sobre algún detalle referido por nuestro interlocutor.
- Saber escuchar es una virtud de la que se pueden obtener grandes conocimientos.

## ASESORAMIENTO ver vídeo

La profesión de estética requiere amplios conocimientos profesionales, buenas dotes de observación y psicología para conocer los deseos de cada cliente.

Escuchar y comprender lo que quiere es imprescindible para interpretar sus deseos y aconsejarle antes de realizar el trabajo.

La relación de precios y ser vicios debe estar en un lugar visible y que la clientela lo conozca de antemano.

Cuando se solicite un tratamiento no especificado en la relación, se debe informar del precio del mismo antes de realizarlo.

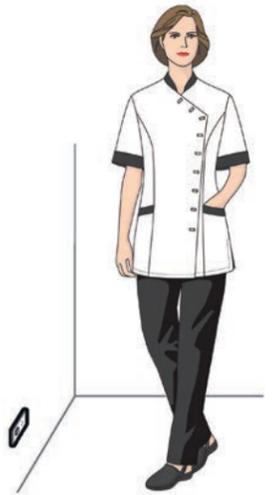
## LA VENTA

Un buen profesional también debe tener cualidades comerciales. El cliente está en el salón aproximadamente una hora, no hay que forzar la venta, hay que buscar la oportunidad, de forma natural.

## Nota

En comunicación se diferencian cuatro zonas cuando se habla de espacio personal:

- Íntima (0-45 cm); es la zona de la familia y la pareja.
- Personal (45-120 cm); zona de las personas allegadas.
- Social (120-365 cm); zona de las relaciones sociales, compañeros, etc.
- Pública (a partir de 365 cm); zona del público, por ejemplo una conferencia.



## PSICOLOGÍA DE LOS CLIENTES

La tipología del cliente puede ser muy distinta, puede haber clientes muy habladores, otros, en cambio, ser muy silenciosos, tímidos, escépticos.

Vamos a ver cuál podría ser nuestra actitud ante determinadas situaciones:

Tipología cliente	Características	Trato
Tímido	Reservados, inseguros, prefieren escuchar.	Prestarles confianza y ayuda.
Habladores	Son impulsivos, abiertos y comunicativos.	Ser amable y abierto, brevedad, cortesía.
Excitables	Avasallan, insultan, susceptibles y exigentes.	Autocontrol, mantener la calma y escuchar.
Excitables	Negativos, poco objetivos, creen tener siempre la verdad.	Calma, presentar argumentos, conseguir pequeños acuerdos.
Silenciosos	Poco diplomáticos, van directamente al asunto.	Brevedad y cortesía, llevar nosotros las riendas.
Escépticos	Muy desconfiados, agudos y críticos, ponen todo en entredicho.	Paciencia, sinceridad, dar garantías.
Presuntuosos	Orgullosos, engreídos, creen saberlo todo.	Humildad, no competir con él, amabilidad, adulación.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal



Zona de recepción y venta del salón de estética.

## Nota

La comunicación verbal es una parte muy importante de nuestro trabajo, hay que tener en cuenta que si resulta difícil transmitir ideas y convencer empleando el lenguaje con precisión, más difícil es cuando se emplean palabras vagas e imprecisas.

No hay que dar la sensación de que se está vendiendo, sino de ayudar a solucionar o mejorar un problema:

- Analizar la piel.
- Comentar las peculiaridades con el cliente o clienta.

Tras el análisis, dialogar sobre lo observado y ofrecer las ventajas de un determinado producto.

Dar la sensación de conocer muy bien el producto que se está ofreciendo, explicando cómo actúa y cómo se aplica.

Si el cliente desea un producto que se sabe que no es el apropiado, se debe explicar por qué no es el más adecuado, argumentando los motivos con criterio profesional, sin descalificar dicho producto.

Se deben vender sólo aquellos productos que se sepa que van a mejorar la imagen de la clienta.

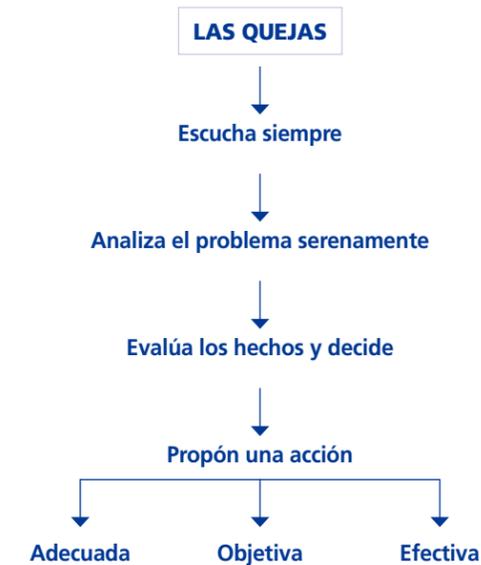
Aconsejar al cliente siempre dentro de las preferencias y los gustos que muestre.

## LAS QUEJAS ver vídeo

No es fácil tratar con un cliente insatisfecho, vamos a necesitar mucho tacto y diplomacia. Pero ante todo no se puede olvidar que:

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## CLAVES PARA ATENDER LAS QUEJAS



### EL CLIENTE SIEMPRE TIENE RAZÓN

No se puede discutir nunca con un cliente descontento, hay que dar soluciones.

Hay que solucionar el problema antes de que el cliente abandone el salón

Si el error ha sido profesional, no vale sólo con pedir disculpas, hay que ofrecer una reparación y que ésta sea satisfactoria para el cliente.

Si el error no ha sido del profesional, independientemente de lo que se piense, no hay que contradecir de forma tajante los argumentos del cliente. Hay que abordar el problema con tacto y razonar manteniendo la calma, la educación y la amabilidad.

La forma de actuar ante un cliente con una queja es la siguiente:

- Atenderlo educada y amablemente.
- Tratar con él la naturaleza del problema.
- Analizar la queja con tacto y amabilidad.
- Determinar el error y sugerir la solución.
- Ponerse de acuerdo con el cliente sobre lo que se debe hacer.
- Subsanan el error y no perder al cliente.
- El salón debe tener suscrito un seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier riesgo o accidente.
- El cliente está en su derecho a reclamar indemnización por posibles daños, pero es conveniente no llegar a esta situación tratando de conseguir acuerdos para posibles correcciones y además devolver el importe del servicio y ofrecer otro gratis.

## Nota

Una mirada directa y atenta durante una conversación hace que la persona se sienta más cómoda y mejor atendida.

### Lo que no debes olvidar

- La recepción del cliente es muy importante, pues siempre es la primera impresión que recibe del salón de belleza.
- La actitud y el aspecto de la persona que recibe es crucial para la imagen del salón.
- La conversación con el cliente es importante en la relación con él. Se debe conocer la psicología de cada cliente y saber qué actitud adoptar en cada situación.
- El asesoramiento profesional es un aspecto clave en la atención al cliente, es necesario conocer bien la profesión para realizar un buen asesoramiento.
- La venta de productos es otra faceta más de la atención al cliente, siempre que se le venda lo que realmente necesita y con un buen asesoramiento.
- En las reclamaciones hay que mantener siempre la calma, analizar el problema y tomar decisiones, sin olvidar nunca que el cliente siempre tiene razón.
- Es importante observar una adecuada organización del trabajo del salón.
- Una parte imprescindible de la organización es llevar un dietario.
- En la atención al cliente por teléfono se debe ser amable y educado y apuntar muy claramente el mensaje.



## Unidad Profesional

Nombre y apellidos:  
Centro:

3

## Actividades

1. ¿Qué diálogo de una conversación telefónica con un cliente que llama para concertar una cita en nuestro salón te parece más adecuado? Marca la casilla correcta.

A

Yo: Centro de Belleza Bob, ¿qué quiere?

Clienta: Soy la señora López y llamo a pedir hora para hacerme una limpieza de cutis y quisiera que me atendiera Sara.

Yo: Sara puede atenderla a las once, si no, llame otro día.

Clienta: Sí, me parece bien, a las once.

Yo: Pues queda apuntada, no se retrase porque perdería su turno.

Clienta: Muchas gracias.

Yo: Adiós.

B

Yo: Buenos días, Centro de Belleza Bob, ¿en qué puedo atenderle?

Clienta: Soy la señora López y llamo a pedir hora para hacerme una limpieza de cutis y quisiera que me atendiera Sara.

Yo: Sí, señora López, Sara tiene un hueco a las once, ¿usted podría?

Clienta: Sí, me parece bien.

Yo: Pues queda apuntada, la esperamos.

Clienta: Muchas gracias.

Yo: Gracias a usted por llamar, buenos días.

2. Resume los puntos que consideres más importantes en el aspecto físico del profesional.

Manos: \_\_\_\_\_

Uñas: \_\_\_\_\_

Higiene corporal: \_\_\_\_\_

Boca: \_\_\_\_\_

Cabello: \_\_\_\_\_

Vestuario: \_\_\_\_\_

Calzado: \_\_\_\_\_

Joyas y accesorios: \_\_\_\_\_

3. Relaciona los diferentes tipos de clientes con las actitudes que debe tener el profesional. Coloca en el paréntesis la letra de la respuesta correcta.

1. Cliente tímido. ( )

2. Cliente muy hablador. ( )

3. Cliente con una actitud prepotente. ( )

4. Cliente que presenta una queja por un trabajo que no le ha gustado. ( )

A. Ser amable y abierto, breve en las contestaciones, escuchando atentamente.

B. Atenderlo amablemente, tratar la naturaleza del problema, determinar el error y sugerir la solución, ponerse de acuerdo con el cliente sobre lo que se debe hacer, subsanar el error para no perder al cliente.

C. Hay que prestarles confianza y ayuda en todo momento.

D. Ser humilde, no competir con él, adularle con moderación.



Nombre y apellidos:  
Centro:



Nombre y apellidos:  
Centro:

3

## Evaluación

Con todos los conocimientos que has adquirido puedes precisar cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Marca la casilla correcta.

- Si el cliente no ha concertado cita previa y tenemos mucho trabajo, no debe ser atendido.
- Si es la primera vez que un cliente viene al salón, es importante hacerle una ficha con su nombre y número de teléfono por si en algún momento hubiese que retrasar, adelantar o anular alguna cita previamente concertada.
- El/la recepcionista debe ser una persona dispuesta y atenta, encontrando tiempo para saber cuándo llega cada cliente y asegurándose de que sea atendido lo más rápidamente posible.
- No es aconsejable indicar cuánto tiempo se tardará en efectuar el trabajo.
- La relación de precios y servicios debe estar en un lugar visible y que el cliente lo conozca de antemano.
- Puesto que la venta es un aspecto más de la profesión, se recomendará un producto determinado aunque no sea lo más adecuado para el cliente.
- Si el profesional ha cometido un error realizando un trabajo técnico, vale sólo con pedir disculpas al cliente.
- El profesional de estética debe cuidar su imagen comenzando con una esmerada higiene y cuidando también la forma de vestir, los accesorios, el peinado y el calzado.
- La conversación con el cliente es importante en su relación con él, por eso se debe hablar con él en todo momento para que no se aburra.
- Una parte imprescindible de la organización del trabajo en el salón es llevar un dietario.

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

## Seguimiento de evidencias

El alumno demuestra que posee los conocimientos técnicos que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de las Unidades de Competencia referidas.

PRÁCTICAS REALIZADAS	FIRMA DEL ALUMNO	VALORACIÓN
<b>Organización del trabajo:</b> Elaborar una propuesta de agenda para la distribución de tratamientos y organización del personal.	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora
<b>Imagen del profesional en estética:</b> Mantener una imagen profesional y personal acorde al servicio que se presta higiene, vestuario, movimientos, gestos, entre otros expresándose de forma cordial y con amabilidad, promoviendo las relaciones comerciales.	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora
<b>Atención al cliente de tratamiento estético:</b> – Recibir al cliente y acomodarlo en la zona de tratamiento. – Elaborar frases que permitan la comunicación con el cliente durante y después del servicio. – Poner en práctica las normas de comportamiento, actitud y comunicación protocolizadas.	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora
<b>Atención al cliente:</b> – Aplicar técnicas de evaluación de la calidad del servicio, proponiendo las medidas correctoras para garantizar la satisfacción del cliente.	Fecha:	Nota obtenida: <input type="text"/> Fecha y Firma responsable docente:  Sello de la entidad formadora

La fotocopia no autorizada es un delito castigado por la ley. Art. 270 Código Penal

VALORACIÓN  Fecha y firma del responsable docente \_\_\_\_\_  
Sello de la entidad formadora

Se certifica, que el alumno/a \_\_\_\_\_  
ha realizado el número de prácticas programadas y necesarias hasta alcanzar la competencia profesional.

**VERIFICACIÓN INTERNA**  
 Fecha y firma  Sello de la identidad

# Glosario

## **Acción bactericida**

Impide el crecimiento de los gérmenes porque los mata.

## **Actitud ética**

Disposición de ánimo acorde con la honestidad y la moral.

## **Aguas duras**

Aguas que tienen gran concentración de iones Ca y Mg.

## **Anamnesis**

Búsqueda de todos los datos posibles sobre padecimientos o reacciones clínicas de una persona y su familia directa hasta un momento dado.

## **Conservante antiséptico**

Sustancia que impide la proliferación de microorganismos.

## **Deontología**

Ciencia que trata de los deberes de las personas.

## **Disquinesia Profesional**

Descoordinación de movimientos voluntarios sobre todo en las tareas laborables de precisión.

## **Estériles**

Que no contienen microorganismos.

## **Foliculitis**

Infección de los folículos pilosos por bacterias, que da lugar a la formación de vesículas con pus (pústulas).

## **Germicida**

Que elimina gérmenes.

## **In Vitro**

Evidencia que tiene lugar en el laboratorio.

## **In Vivo**

Evidencia que tiene lugar en un organismo vivo.

## **Líquidos miscibles**

Líquidos que se mezclan en todas las proporciones formando una sola fase.

## **Marketing**

Conjunto de técnicas empresariales para obtener beneficios estudiando y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

## **Microorganismos en tránsito**

Los que no residen habitualmente en el organismo, sino que su presencia es transitoria y pueden ocasionar alteraciones.

## **Microorganismos saprofitos**

Los que viven normalmente en el organismo humano o a expensas de la materia orgánica.

## **Patógeno**

Ser vivo, generalmente un microorganismo, capaz de producir enfermedades.

## **Pediculicida**

Que mata los piojos.

## **Triclosán (Irgasán DP-300)**

Derivado de amonio cuaternario, muy utilizado como antiséptico por su buena tolerancia en la piel.