Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Cegesictt
Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica



Guía para el desarrollo de las actividades prácticas de la asignatura Comportamiento Profesional de la carrera de Tricología y Cosmiatría en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

FASSS
FACULTAD DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES

Guía para el desarrollo de las actividades prácticas de la asignatura Comportamiento Profesional de la carrera de Tricología y Cosmiatría en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Material elaborado por:
Irina García Martínez
Graciela Gioconda Vera Cortázar
Maritza Graciela Quinche Vera
Teresita De Jesús Sánchez Jaramillo
Gabriela Francesca Torres Sánchez

Edición:
Elena Tolozano - Vicerrectora Académica de ITB
María José Orellana - Directora del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia Tecnológica de ITB

Fuente de imagen de portada:
http://goo.su/2qXnjOQ

Dirección:
Campus Matriz - Víctor Manuel Rendón y Pedro Carbo

978-9942-17-103-0

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología	**FACULTAD DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES**

GUÍA DE CLASE PRÁCTICA	
Carrera a la que pertenece:	Tecnología Superior en Tricología y Cosmiatría
Nombre oficial de la asignatura:	Comportamiento Profesional
Forma organizativa docente:	Aula

DATOS GENERALES	
No. Clase práctica	Habilidades para la comunicación profesional en Tricología y cosmiatría: Empatía y manejo de conflictos. Expresión oral y escrita
Tiempo de duración	4 horas
Objetivo	Desarrollar habilidades de empatía y manejo de conflictos en situaciones profesionales en el área de la Tricología y Cosmiatría.
Contenido	Habilidades para la comunicación. Estrategias de expresión oral.
Materiales y/o recursos requeridos	Herramientas de la plataforma, diapositivas, material formativo.
Forma de evaluación	Se realizará evaluación de los elementos teórico y práctico de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta la rúbrica correspondiente

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Tricología y Cosmiatría, la comunicación profesional desempeña un papel crítico en el éxito del profesional. Según los trabajos de Aksoy et al. (2020) la comunicación efectiva con los clientes es fundamental para establecer relaciones de confianza y satisfacción. Además han demostrado que las habilidades de comunicación, como la empatía y el manejo de conflictos, son predictores significativos del éxito en el campo de la cosmiatría y tricología.

Las habilidades de comunicación mencionadas, incluida la empatía y la expresión oral y escrita, son fundamentales para comprender las necesidades del cliente y proporcionar un servicio personalizado. De acuerdo a las recomendaciones (Pons, 2006), la comunicación efectiva permite una

transferencia clara de información entre el profesional y el cliente, lo que resulta en una experiencia satisfactoria para ambas partes.

El objetivo es que los estudiantes desarrollen estas habilidades, claves para la comunicación profesional. Para ello se plantea realizar una simulación de consulta virtual. Donde la/el estudiante cumplirá el rol de profesional brindando el asesoramiento e información a un cliente o paciente sobre tratamientos capilares o cosméticos, a continuación un ejemplo:

La/el estudiante asume el rol de un profesional de la tricología que realiza una consulta virtual con un cliente preocupado por la pérdida de cabello. Durante la simulación, el estudiante demuestra empatía al escuchar las preocupaciones del cliente, explica los posibles tratamientos disponibles y ofrece recomendaciones personalizadas para abordar el problema. El video muestra cómo el profesional utiliza un lenguaje claro y comprensible para comunicar la información y cómo maneja cualquier conflicto o pregunta que pueda surgir durante la consulta.

II. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE LABORATORIO

- La actividad se llevará a cabo de manera online y asincrónica.
- Cada estudiante trabajará de forma individual para enfocarse en las habilidades específicas de empatía, manejo de conflictos, expresión oral y escrita.
- Se puede revisar en la plataforma, las diapositivas y material formativo disponibles de esta asignatura.
- Simula una consulta virtual en la que ejercitarás las habilidades comunicativas clave para Tricología y Cosmiatría. Tu rol es el de una profesional asesorando a un cliente o paciente sobre tratamientos capilares o procedimientos cosméticos (según elección). La actividad se centra en la empatía, manejo de conflictos, expresión oral y escrita.
- Elabora un documento en el cual expreses la importancia de la comunicación en el área de tricología y cosmiatría.
- Los materiales y equipos requeridos serán: documentos guías, diapositivas, programas de office - word.
- Proporciona comentarios reflexivos sobre la experiencia.
- La evaluación se basará en la efectividad de la comunicación, la empatía demostrada y la resolución de posibles conflictos.

Considera la rúbrica proporcionada para la evaluación.

III. ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Instrumento de evaluación: a continuación, se les indica la rúbrica de evaluación sobre la base de 20 puntos.

Indicadores de evaluación	Categorías

	M (0ptos.)	R (1.5 pts.)	B (2.5 pts.)
1.- Comprensión y coherencia del contenido:			
Comprende la importancia de la comunicación en tricología y cosmiatría.			
La información proporcionada es clara y se relaciona al tema revisado.			
2.- Expresión escrita	**M (0 pts.)**	**R (0.5 pts.)**	**B (1 pts.)**
La redacción es clara, precisa y profesional.			
Se evitan los errores gramaticales y de ortografía que puedan afectar la comprensión del texto.			
Las ideas se expresan de forma clara en cada párrafo y es de fácil lectura.			
3.-Originalidad y creatividad:			
La / el estudiante presenta ideas originales o perspectivas innovadoras sobre la importancia de la comunicación en el campo.			
Se utilizan ejemplos o casos específicos que demuestran la aplicación práctica de la comunicación en situaciones relacionadas con la tricología y cosmiatría.			
Uso de elementos visuales como gráficos, imágenes, ilustraciones o fotografías para enriquecer el contenido.			
4.- Estructura y presentación:	**M (0 pts.)**	**R (1 pts.)**	**B (2 pts.)**
El documento sigue una estructura lógica y coherente.			
Se ha seguido la orden y aplicado la orden dada.			

Leyenda:

Categoría		Significado
M	No logrado	El indicador no se precisa
R	Parcialmente logrado	El indicador está parcialmente cumplido, le falta llegar al 100%
B	Logrado	El indicador lo cumple completamente

DATOS GENERALES	
No. Clase práctica	Código deontológico en Tricología y Cosmiatría.
Tiempo de duración	4 horas
Objetivo	Desarrollar la comprensión profunda y la aplicación práctica del código deontológico en el contexto de Tricología y Cosmiatría
Contenido	Código deontológico.
Materiales y/o recursos requeridos	Herramientas de la plataforma zoom, Diapositivas, Material formativo
Forma de evaluación	Se realizará evaluación de los elementos teórico y práctico de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta la rúbrica correspondiente.

I. INTRODUCCIÓN

El tema, Código Deontológico en Tricología y Cosmiatría, es un componente esencial que guía nuestra ética profesional. La comprensión detallada de estos principios éticos no solo es crucial para la práctica, sino que también refleja nuestro compromiso con la integridad y la excelencia en cada paso de nuestra carrera. Desarrollar y aplicar de manera práctica los preceptos éticos y el código deontológico. A través de esta experiencia, se busca fomentar una comprensión sólida de la integridad profesional en el área de la Tricología y Cosmiatría.

II. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE LABORATORIO

- La actividad se llevará a cabo de manera online y asincrónica.

- Cada estudiante trabajará de forma individual para enfocarse en los principios éticos y analizar si aplica o no el código ético y deontológico.
- Accede a las diapositivas y material formativo disponibles en la plataforma educativa si requieres revisar más información del tema.

Tema 1: Confidencialidad y Privacidad del Cliente en Tricología y Cosmiatría. Un cliente confiesa problemas capilares sensibles durante una consulta de tricología. ¿Cómo manejarías esta información de manera ética, asegurando la confidencialidad y el respeto por la privacidad del cliente? Reflexiona sobre cómo aplicarías estos principios del código deontológico en esta situación.
Tema 2: Publicidad Ética en Servicios Cosmiátricos. Imagina que trabajas en un salón de cosmiatría y debes crear materiales publicitarios para promocionar tratamientos. ¿Cómo garantizarías la publicidad ética, evitando exageraciones y asegurando la veracidad de la información proporcionada a los clientes? Examina cómo aplicarías los principios del código deontológico en el contexto de la publicidad cosmiátrica.

- Elabora un documento analizando uno de los temas aplicando los conceptos de ética, código ético y código deontológico..
- Los materiales y equipos requeridos serán: documentos guías, diapositivas, programas de office - word.
- Proporciona comentarios reflexivos sobre la experiencia.
- La evaluación se basará en la efectividad de la comunicación, la empatía demostrada y la resolución de posibles conflictos.

Considera la rúbrica proporcionada para la evaluación.

III. ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

- **Instrumento de evaluación:** a continuación, se les indica la rúbrica de evaluación sobre la base de 20 puntos.

Indicadores de evaluación Vía oral	**Categorías**		
	M (0 ptos.)	**R (1.5 pts.)**	**B (2.5 pts.)**
1.-Evaluación oral:			
Dominio del lenguaje técnico			
Calidad de la respuesta			
2.-Cumplimiento de los principios deontológicos:	**M (0 pts.)**	**R (0.5 pts.)**	**B (1 pts.)**

Adecuada presentación personal y uso del uniforme			
Comunicación positiva con el paciente			
3.-Cumplimiento de los principios de bioseguridad:			
Realiza el lavado de manos antes y después del procedimiento			
Aplica los principios de asepsia y antisepsia			
Clasifica desechos de acuerdo a la normativa			
4.-Habilidades y destrezas:	**M (0 pts.)**	**R (1 pts.)**	**B (2 pts.)**
Selecciona el material adecuado			
Orienta la forma de aplicación del medicamento			
Calcula y/o administra la dosis adecuada			
Verifica que no consume del medicamento			
Realiza la técnica correctamente con seguridad e independencia			

Leyenda:

Categoría		**Significado**
M	No logrado	El indicador no se precisa
R	Parcialmente logrado	El indicador está parcialmente cumplido, le falta llegar al 100%
B	Logrado	El indicador lo cumple completamente

DATOS GENERALES	
No. Clase práctica	Dilemas éticos en Tricología y Cosmiatría
Tiempo de duración	4 horas

Objetivo	Desarrollar la comprensión profunda y la aplicación práctica de los principios éticos, código ético y código deontológico en el contexto de Tricología y Cosmiatría
Contenido	Principios éticos, código ético, código deontológico
Materiales y/o recursos requeridos	Herramientas de la plataforma zoom, Diapositivas, Material formativo
Forma de evaluación	Se realizará evaluación de los elementos teórico y práctico de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta la rúbrica correspondiente**.**

I. INTRODUCCIÓN

Dilemas Éticos en Tricología y Cosmiatría, revisaremos situaciones éticamente desafiantes que pueden surgir en nuestra labor diaria. La ética, es vital en nuestro quehacer, requiere no solo conocimiento de principios, sino también la capacidad de aplicarlos con discernimiento en contextos reales. Se busca aplicar de manera efectiva los principios éticos, el código ético y el código deontológico en dilemas prácticos específicos. Esta actividad fortalecerá los conocimientos y las habilidades para responder dilemas éticos en Tricología y Cosmiatría, contribuyendo a una práctica más ética y reflexiva

II. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE LABORATORIO

- La actividad se llevará a cabo de manera online y asincrónica.
- Cada estudiante trabajará de forma individual para enfocarse en los principios éticos y analizar si aplica o no el código ético y deontológico.
- Accede a las diapositivas y material formativo disponibles en la plataforma educativa si requieres revisar más información del tema.

Caso: confidencialidad del Cliente en Tricología. Durante una consulta de tricología, una cliente revela información sensible sobre su salud capilar que podría afectar su autoestima. La cliente pide que no se comparta esta información con otros profesionales del salón de belleza. ¿Cómo abordarías este dilema ético, equilibrando la confidencialidad con la necesidad de colaboración entre profesionales?

Preguntas: ¿Cuáles son los principios éticos clave que debes considerar al manejar esta situación de confidencialidad en el contexto de la tricología?

¿Cómo podrías comunicar de manera ética la importancia de compartir información relevante para garantizar un enfoque integral en el cuidado capilar sin violar la confidencialidad?

- Se debe elaborar un documento analizando el caso, respondiendo las preguntas aplicando los principios éticos, código ético y código deontológico..

- Los materiales y equipos requeridos serán: documentos guías, diapositivas, programas de office - word.
- Proporciona comentarios reflexivos sobre la experiencia.
- La evaluación se basará en la efectividad de la comunicación, la empatía demostrada y la resolución de posibles conflictos.
- Considera la rúbrica proporcionada para la evaluación

III. ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

- **Instrumento de evaluación:** a continuación, se les indica la rúbrica de evaluación sobre la base de 20 puntos.

Indicadores de evaluación Vía oral	**Categorías**		
	M (0 ptos.)	**R (1.5 pts.)**	**B (2.5 pts.)**
1.-Evaluación oral:			
Dominio del lenguaje técnico			
Calidad de la respuesta			
2.-Cumplimiento de los principios deontológicos:	**M (0 pts.)**	**R (0.5 pts.)**	**B (1 pts.)**
Adecuada presentación personal y uso del uniforme			
Comunicación positiva con el paciente			
3.-Cumplimiento de los principios de bioseguridad:			
Realiza el lavado de manos antes y después del procedimiento			
Aplica los principios de asepsia y antisepsia			
Clasifica desechos de acuerdo a la normativa			
4.-Habilidades y destrezas:	**M (0 pts.)**	**R (1 pts.)**	**B (2 pts.)**
Selecciona el material adecuado			
Orienta la forma de aplicación del medicamento			
Calcula y/o administra la dosis adecuada			

Verifica que no consume del medicamento			
Realiza la técnica correctamente con seguridad e independencia			

Leyenda:

Categoría		Significado
M	No logrado	El indicador no se precisa
R	Parcialmente logrado	El indicador está parcialmente cumplido, le falta llegar al 100%
B	Logrado	El indicador lo cumple completamente

DATOS GENERALES	
No. Clase práctica	Regulación de medicamentos, cosméticos y vigilancia sanitaria en establecimientos sujetos a control. (ARCSA).
Tiempo de duración	4 horas
Objetivo	Comprender la regulación de medicamentos, cosméticos y la vigilancia sanitaria en establecimientos sujetos a control según la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA)
Contenido	Regulación y control sanitario
Materiales y/o recursos requeridos	Herramientas de la plataforma zoom, Diapositivas, Material formativo.
Forma de evaluación	Se realizará evaluación de los elementos teórico y práctico de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta la rúbrica correspondiente

I. INTRODUCCIÓN

Conocer y comprender la regulación y control sanitario establecido por ARCSA que garantizan prácticas seguras y estándares de calidad en nuestros

establecimientos. Esta práctica no solo fortalecerá nuestros conocimientos, sino que también contribuirá a una aplicación efectiva de los protocolos reguladores en nuestra labor diaria

II. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE LABORATORIO

- La actividad se llevará a cabo de manera online y asincrónica.
- Cada estudiante trabajará de forma individual para enfocarse en los principios éticos y analizar si aplica o no el código ético y deontológico.
- Accede a las diapositivas y material formativo disponibles en la plataforma educativa si requieres revisar más información general del tema y para información específica en el anexo bibliográfico de esta guía y poder responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los requisitos específicos establecidos por ARCSA para la comercialización y control sanitario de productos cosméticos en establecimientos sujetos a su regulación?
- Se debe elaborar un documento, para responder la pregunta.
- Los materiales y equipos requeridos serán: documentos guías, diapositivas, programas de office - word.
- Proporciona comentarios reflexivos sobre la experiencia.
- La evaluación se basará en la efectividad de la comunicación, la empatía demostrada y la resolución de posibles conflictos.

Considera la rúbrica proporcionada para la evaluación.

III. ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

- **Instrumento de evaluación:** A continuación, se les indica la rúbrica de evaluación sobre la base de 20 puntos.

Indicadores de evaluación Vía oral	**Categorías**		
	M (0 ptos.)	**R (1.5 pts.)**	**B (2.5 pts.)**
1.-Evaluación oral:			
Dominio del lenguaje técnico			
Calidad de la respuesta			
2.-Cumplimiento de los principios deontológicos:	**M (0 pts.)**	**R (0.5 pts.)**	**B (1 pts.)**
Adecuada presentación personal y uso del uniforme			
Comunicación positiva con el paciente			
3.-Cumplimiento de los principios de bioseguridad:			

Realiza el lavado de manos antes y después del procedimiento			
Aplica los principios de asepsia y antisepsia			
Clasifica desechos de acuerdo a la normativa			
4.-Habilidades y destrezas:	**M (0 pts.)**	**R (1 pts.)**	**B (2 pts.)**
Selecciona el material adecuado			
Orienta la forma de aplicación del medicamento			
Calcula y/o administra la dosis adecuada			
Verifica que no consume del medicamento			
Realiza la técnica correctamente con seguridad e independencia			

Leyenda:

Categoría		**Significado**
M	No logrado	El indicador no se precisa
R	Parcialmente logrado	El indicador está parcialmente cumplido, le falta llegar al 100%
B	Logrado	El indicador lo cumple completamente

DATOS GENERALES	
No. Clase práctica	Sanciones por incumplimientos a deberes formales
Tiempo de duración	4 horas
Objetivo	Comprender la regulación establecida por la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA) y las sanciones a establecimientos sujetos a control
Contenido	Regulación y control sanitario

Materiales y/o recursos requeridos	Herramientas de la plataforma zoom, Diapositivas, Material formativo
Forma de evaluación	Se realizará evaluación de los elementos teórico y práctico de acuerdo a su desempeño, teniendo en cuenta la rúbrica correspondiente

I. INTRODUCCIÓN

El conocimiento y la comprensión de la regulación y control sanitario establecido por ARCSA garantizan prácticas seguras y estándares de calidad en nuestros establecimientos. Esta práctica no solo fortalecerá nuestros conocimientos, sino que también contribuirá a una aplicación efectiva de los protocolos reguladores en nuestra labor diaria.

II. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE LABORATORIO

- La actividad se llevará a cabo de manera online y asincrónica.
- Cada estudiante trabajará de forma individual para enfocarse en los principios éticos y analizar si aplica o no el código ético y deontológico.
- Accede a las diapositivas y material formativo disponibles en la plataforma educativa si requieres revisar más información general del tema y para información específica en el anexo bibliográfico de esta guía y poder responder la siguiente pregunta: ¿Qué actividades no pueden realizar los centros estéticos y que su práctica podría incurrir en una sanción?
- Se debe elaborar un documento, respondiendo la pregunta.
- Los materiales y equipos requeridos serán: documentos guías, diapositivas, programas de office - word.
- Proporciona comentarios reflexivos sobre la experiencia.
- La evaluación se basará en la efectividad de la comunicación, la empatía demostrada y la resolución de posibles conflictos.

Considera la rúbrica proporcionada para la evaluación.

III. ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

- **Instrumento de evaluación:** A continuación, se les indica la rúbrica de evaluación sobre la base de 20 puntos.

Indicadores de evaluación Vía oral	**Categorías**		
	M (0 ptos.)	**R (1.5 pts.)**	**B (2.5 pts.)**
1.-Evaluación oral:			
Dominio del lenguaje técnico			
Calidad de la respuesta			
2.-Cumplimiento de los principios deontológicos:	**M (0 pts.)**	**R**	**B (1 pts.)**

		(0.5 pts.)	
Adecuada presentación personal y uso del uniforme			
Comunicación positiva con el paciente			
3.-Cumplimiento de los principios de bioseguridad:			
Realiza el lavado de manos antes y después del procedimiento			
Aplica los principios de asepsia y antisepsia			
Clasifica desechos de acuerdo a la normativa			
4.-Habilidades y destrezas:	**M (0 pts.)**	**R (1 pts.)**	**B (2 pts.)**
Selecciona el material adecuado			
Orienta la forma de aplicación del medicamento			
Calcula y/o administra la dosis adecuada			
Verifica que no consume del medicamento			
Realiza la técnica correctamente con seguridad e independencia			

Leyenda:

Categoría		**Significado**
M	No logrado	El indicador no se precisa
R	Parcialmente logrado	El indicador está parcialmente cumplido, le falta llegar al 100%
B	Logrado	El indicador lo cumple completamente

IV. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA Y/O NORMATIVAS TÉCNICAS DE REFERENCIAS

León Mejía, A. (2002). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional* (3.ª ed., Vol. 121). Limusa. https://books.google.es/books?id=2yXjdKrQh-4C&lpg=PA187&ots=Y69gnoOhP6&dq=comunicaci%C3%B3n%20profesional&lr&hl=es&pg=PA193#v=twopage&q&f=true

Pons, X. (2006, marzo). La comunicación entre el profesional de la salud y el paciente: Aspectos conceptuales y guía de aplicación. *Enfermería Integral*, (73), 27-34. https://www.enfervalencia.org/ei/73/73.pdf

Cañas-Quirós, R. (1998, noviembre). Ética general y ética profesional. *Acta Académica*, 23, 111-124. http://revista.uaca.ac.cr/index.php/actas/article/view/713

Arroyo, M. (2011, 22 de septiembre). La falta de tipicidad de la práctica ilegal de la medicina estética en el código penal ecuatoriano produce la impunidad de este acto en los juzgados penales del cantón Ambato durante el primer semestre del año 2011. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5235/1/DER-624-2011-Esp%c3%adn%20Mar%c3%ada.pdf

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2018, 19 de noviembre). *Normativa sanitaria para productos cosméticos, productos de higiene*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Resoluci%C3%B3n-ARCSA-DE-006-2017-CFMR-Reformado-COSM%C3%89TICOS.pdf

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2019). *Instructivo descriptivo de establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.3.0-PF-01_Descriptivo-de-establecimientos-sujetos-a-vigilancia-y-control-sanitario_v6.0.pdf