

# CURSO CAMARERO/A DE PISOS OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTO HOT222\_1

www.academia-formacion.com



#### **ÍNDICE GENERAL**

- Guía "UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes".
- Guía "UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento".
- Guía "UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento".
- Glosario de términos utilizado en "Operaciones básicas de pisos en alojamientos".

# Guía "UC0706\_1:

Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes".

#### 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.

# Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

# a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en establecimientos dedicados al alojamiento, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

- 2.8 El estado de los planos indicativos de vías de emergencia ubicados en las habitaciones y en las demás zonas nobles del establecimiento se comprueba, verificando que se corresponde con el plan de emergencia establecido e informando a su superior inmediato en caso de detectar daños o anomalías.
- Colaborar en la detección de las necesidades de reparación y mantenimiento de maquinaria, utensilios, mobiliario e instalaciones del área de pisos, y participar activamente con el equipo de emergencias en los casos de evacuación de clientes.
  - 3.1 Las instalaciones del área de trabajo se comprueban, verificando las posibles necesidades de reparación y mantenimiento, cumplimentando la documentación necesaria para su tramitación de acuerdo con el plan preventivo e informando a su superior jerárquico.
  - 3.2 El mobiliario, enseres y maquinaria del área de trabajo se comprueba, verificando las posibles necesidades de reparación y mantenimiento, cumplimentando la documentación necesaria para su tramitación de acuerdo con el plan preventivo e informando a su superior jerárquico.
  - 3.3 Las operaciones propias de bloqueo y desbloqueo de las zonas y habitaciones para la realización de trabajos preventivos o correctivos se realizan de acuerdo con el plan de trabajo del área.
  - 3.4 La participación en los casos de emergencia o en simulacros se efectúa, colaborando con el equipo de emergencias establecido, siguiendo las instrucciones dadas por el servicio técnico o el director de operaciones para evacuar clientes de las habitaciones, aplicando, en caso necesario, técnicas de primeros auxilios.
- Efectuar las operaciones de limpieza y montaje de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de establecimientos de alojamiento, siguiendo las instrucciones recibidas.
  - 4.1 La limpieza, desinfección y embellecimiento de superficies se ejecuta utilizando los productos adecuados a la naturaleza, características y acabado de las mismas, aplicando la proporción idónea en cada caso y teniendo en cuenta su posible toxicidad y riesgo de contaminación medioambiental.
  - 4.2 La maquinaria específica para las operaciones de limpieza se utiliza siguiendo las instrucciones de uso del fabricante, aplicando criterios de racionalidad, cumpliendo las normativas aplicables de seguridad y medioambiental, y respetando el descanso de los clientes/usuarios.
  - 4.3 El cambio de la ropa de cama y baño de las habitaciones se realiza cuidando la presentación, sentido estético, buen gusto y siguiendo las normas de higiene establecidas.
  - 4.4 Los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario se reponen según las normas establecidas.

- 4.5 La habitación limpia y preparada se presenta siguiendo criterios estéticos y de ahorro energético y cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración.
- 4.6 Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias realizadas por parte de los clientes/usuarios se atienden, a su nivel, con prontitud, diligencia y amabilidad tramitándolas a su superior inmediato y al Sistema Integral adoptado por la empresa.
- 4.7 La seguridad de los clientes se procura, controlando la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicando las normas de actuación establecidas para estos casos.
- 4.8 Las tareas de control -de ahorro energético, separación de residuos, ahorro de agua, entre otras- determinadas por el plan medioambiental adoptado por la empresa se cumplen de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 4.9 La limpieza y mantenimiento de los equipos y utiliaje empleados se realiza cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su correcta conservación.
- Efectuar, bajo supervisión, las operaciones posteriores a la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento de alojamiento.
  - 5.1 Los equipajes, a petición de los clientes, se hacen en su caso bajo la supervisión de un superior.
  - 5.2 El equipo de trabajo y los lugares donde se ha actuado -habitaciones, zonas nobles y áreas comunes- se repasan dejando el área despejada y depositando en el office todo el material de limpieza utilizado.
  - 5.3 La comprobación de las averías o desperfectos se efectúa, verificando que han sido subsanados e informando a su superior inmediato del estado de los mismos.
  - 5.4 La lencería usada se envía a lavandería acondicionando y anotando las prendas, según las normas establecidas
  - 5.5 El carro de limpieza se recoge y limpia, guardando los artículos complementarios y dotaciones sobrantes según normas establecidas.
  - 5.6 Las llaves y el parte de trabajo cumplimentado se entregan al superior correspondiente al finalizar la jornada e informando al mismo de las incidencias surgidas.
  - 5.7 Las normas de seguridad, higiene y salud que afecten a su puesto de trabajo y al proceso se cumplen en las condiciones adecuadas para prevenir los riesgos personales y medioambientales.
- Preparar y cuidar, bajo supervisión, los elementos decorativos de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes del establecimiento de alojamiento.
  - 6.1 Los elementos de decoración de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes -cuadros, porcelanas, marfiles, bronces, tapices u otros- se limpian aplicando el plan de trabajo vinculado a los sistemas

- preventivos y correctivos de cada elemento decorativo, atendiendo a sus características y a las normas establecidas.
- 6.2 Los elementos decorativos se colocan según las normas y criterios estéticos establecidos, respetando en su caso, los gustos de los clientes o usuarios.
- 6.3 Las plantas de interior, composiciones florales o frutales, motivos decorativos o centros de mesa se cuidan mediante acciones como el regado, abonado y limpieza con la asiduidad requerida en cada caso, aplicando criterios estéticos y retirando aquellos elementos que no se encuentren en las condiciones óptimas de presentación.
- 6.4 Las composiciones florales o frutales sencillas se elaboran teniendo en cuenta el color, las proporciones y el soporte, aplicando criterios estéticos definidos de estacionalidad y de festividades propias de la época.
- 6.5 La ejecución del inventario de los elementos decorativos se realiza de acuerdo con la planificación del establecimiento para su posterior reposición.

## Realizar, en su ámbito profesional, las operaciones vinculadas con la celebración en el establecimiento de reuniones, incentivos, congresos y eventos conforme al procedimiento establecido.

- 7.1 El plan de trabajo establecido para el montaje, decoración y ambientación de salones y espacios contratados para la celebración de reuniones, incentivos, congresos y eventos se ejecuta, siguiendo instrucciones y teniendo en cuenta los procedimientos específicos para el acto en cuestión.
- 7.2 Las tareas propias del departamento de pisos en la celebración de los actos contratados se ejecutan aplicando las normas de protocolo establecidas para cada uno de ellos.
- 7.3 Las operaciones de desmontaje, ventilación, limpieza y reposición propias del post servicio se efectúan en función de la planificación diaria y semanal de acuerdo con los procedimientos establecidos.

#### b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### Alojamientos. Los camareros de pisos y su departamento.

- Los alojamientos turísticos y no turísticos; características y tipos. Clasificación.
- El departamento de pisos: actividades, características, objetivos, áreas y relaciones interdepartamentales.

- La habitación de hotel.
- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras: hospitales, residencias y otros.
- Los camareros de pisos: descripción, funciones, uniformidad.
- Normativa aplicable de seguridad e higiene y medioambiental.
- Técnicas básicas de primeros auxilios.

#### Aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos

- Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias. Aplicación.
- Clasificación y ubicación de existencias.
- Tipos de inventarios. Aplicación de procedimientos de gestión.
- Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.

#### Técnicas de limpieza y puesta a punto de la zona de pisos y áreas públicas

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso.
- Normas de seguridad en su utilización.
- Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos; beneficios e inconvenientes. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.
- Técnicas de limpieza: descripción y aplicación; control de resultados.
- Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura.
- Montaje de salones/instalaciones para actos específicos.
- Mobiliario y decoración en el área del departamento de pisos.
- Mobiliario: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo, categoría de alojamiento.
- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento. Otros elementos de decoración.
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos: productos utilizados, aplicaciones y técnicas.
- Iluminación y temperatura en las habitaciones.
- Decoración floral: técnicas y aplicaciones sencillas.

#### 4. Atención al cliente, eventos y protocolo en establecimientos de alojamiento

- Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general.
- Normas de actuación.
- Quejas y reclamaciones.
- Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de aloiamiento.
- Técnicas de protocolo y presentación personal. Conceptos básicos.
- Preparación de actos.
- Diferentes tratamientos protocolarios.

#### c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Identificar el proceso productivo de la organización.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- Respetar los procedimientos y las normas internas de la empresa.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

#### 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

# 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar las tareas de preparación y limpieza de una habitación en estado de salida de un establecimiento de alojamiento de categoría media, utilizando los medios técnicos y recursos específicos para la actividad (carro de pisos, maquinaria, equipos, materiales y productos de limpieza, y otros) a partir de un procedimiento dado y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades o aspectos:

- Obtener información del procedimiento dado.
- Efectuar aprovisionamiento de medios, materiales y productos.
- Desmontar la habitación.
- 4. Limpiar la habitación.
- Disponer la habitación para su nuevo uso.
- Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.
- Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

#### Condiciones adicionales:

- El procedimiento o estándares a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías reconocibles en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico u otros) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
- En el procedimiento dado se especificarán los procesos y estándares de calidad a tener en cuenta de acuerdo a la tipología del establecimiento.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

# b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
Rigor en la obtención de información sobre el procedimiento o estándares dedos.	<ul> <li>Seleccionar la información del procedimiento relativa a estándares de calidad y proceso de trabajo.</li> <li>Interpretar la información y adaptarla a las necesidades del cliente/usuario.</li> <li>Priorizar la secuenciación de las actividades citadas en el procedimiento.</li> <li>Verificar el estado de las zonas a tratar antes de proceder a su limpieza.</li> <li>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.</li> </ul>
Exactitud en el aprovisionamiento de los medios, materiales y productos idóneos para las operaciones de limpieza y puesta a punto de la habitación.	<ul> <li>Seleccionar los equipos, utensilios, productos y lencería a utilizar en función de las superficies a tratar y el estado que presente la habitación.</li> <li>Montar el carro, teniendo en cuenta los factores de riesgo que conflevan los productos, la secuencia de las tareas a realizar y los criterios que faciliten su distribución.</li> <li>El umbral de desempeño competente requiere a cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</li> </ul>
Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de "desmontaje" de la habitación.	<ul> <li>Sacar elementos que no correspondan a la dotación natural de la habitación (basura, objetos olvidados elementos solicitados por el anterior usuario/cliente, etc.) actuando en función del procedimiento dado.</li> <li>Ventilar, en su caso, si el sistema de apertura de las ventanas lo permite.</li> <li>Revisar el minibar, en su caso para efectuar el recuento de posibles consumiciones y su posterior reposición cumplimentando los documentos establecidos.</li> <li>Retirar la ropa sucia al carro, tanto la de cama como la del baño, una vez haya sido contada y anotada.</li> <li>Comprobar posibles anomalías/desperfectos de la habitación dejando constancia de ello.</li> <li>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</li> </ul>
Eficiencia en la disposición de la habitación para su nueva ocupación.	<ul> <li>Utilizar los productos de limpieza en función de la naturaleza de las superficies a tratar, aplicando la proporción idónea en cada caso.</li> <li>Manejar la maquinaria, siguiendo las instrucciones de uso y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad personal.</li> <li>Cambiar la ropa de cama y baño, cuidando la</li> </ul>

	presentación, sentido estético y siguiendo las normas de higiene establecidas.  - Cerrar ventanas, en su caso, y colocar cortinas y otros elementos de la habitación según procedimientos.  - Reponer los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario, según las normas establecidas.  - Presentar la habitación limpia y preparada, cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración.  - Depositar las llaves y el parte de trabajo cumplimentado en el lugar previamente establecido.  El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.
Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.	El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.

#### Escala A

1

Para "desmontar" la habitación, se asegura antes de entrar que el cliente/usuario anterior la haya dejado fibre. Comprueba y retira los elementos que no correspondan a la dotación natural de la habitación (como basura, objetos olvidados, elementos solicitados por el anterior ocupante), procediendo a su tratamiento en función de su naturaleza y del procedimiento dado. Ventila la dependencia, en caso de que el sistema lo permita, evitando corrientes de aire que provoquen daños, como "portazos" o caída de cuadros. En caso de que la habitación disponga de "minibar" lo revisa, limpia y efectúa el recuento de posibles consumiciones, cumplimentando los documentos establecidos. Retira la ropa sucia al carro, tanto la de cama como la del cuarto de baño, contando y anotando las piezas de lencería. Verifica el estado del mobiliario y de los elementos de la habitación para comprobar si existen posibles anomalías/desperfectos y deja constancia de ello siguiendo las instrucciones del procedimiento dado.

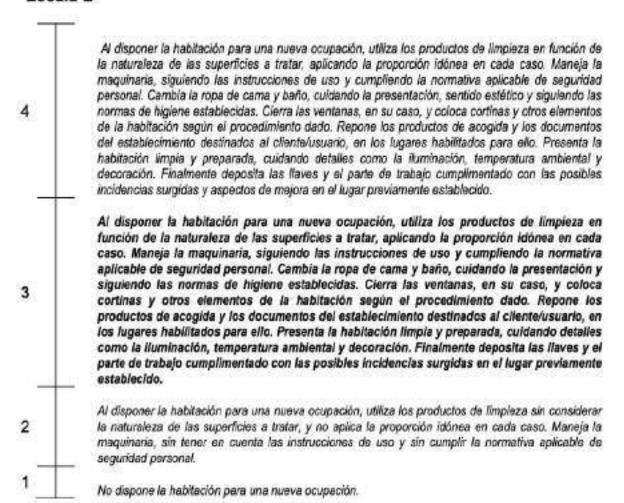
3

Para "desmontar" la habitación, se asegura antes de entrar que el cliente/usuario anterior la haya dejado libre. Retira los elementos que no correspondan a la dotación natural de la habitación (como basura, objetos olvidados, elementos solicitados por el anterior ocupante), procediendo a su tratamiento en función de su naturaleza y del procedimiento dado. Ventila la dependencia, en caso de que el sistema lo permita, evitando corrientes de aire que provoquen daños, como "portazos" o caída de cuadros. En caso de que la habitación esté dotada de "minibar", lo revisa, limpia y efectúa el recuento de posibles consumiciones, cumplimentando los documentos establecidos. Retira la ropa sucia al carro, tanto la de cama como la del cuarto de baño, contando y anotando las piezas de lencería. Verifica el estado del mobiliario y de los elementos de la habitación para y deja constancia de ello siguiendo las instrucciones del procedimiento dado.

2	Para "desmontar" la habitación, no se asagura antes de entrar que el cliente/usuario anterior la haya dejado libre. Retira los elementos que no correspondan a la dotación natural de la habitación (como basura, objetos olvidados, elementos solicitados por el anterior ocupante), pero no tiene en cuenta su naturaleza ni el procedimiento dado para su posterior tratamiento. Ventila la dependencia, en caso de que el sistema lo permita, evitando corrientes de aire que provoquen daños, como "portazos" o calda de cuadros. En caso de que la habitación esté dotada de "minibar", no lo revisa, ni limpia aunque efectúa el recuento de posibles consumiciones, cumplimentando los documentos establecidos.
1	No "desmonta" la habitación.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

#### Escala B



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

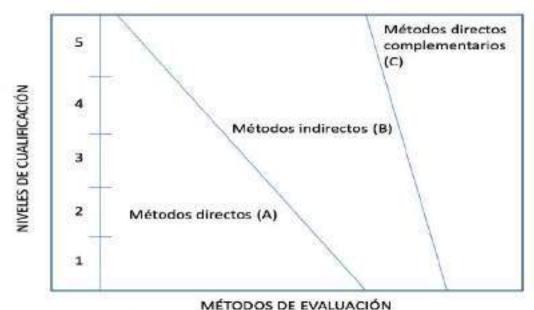
#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

#### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) Métodos indirectos: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) Métodos directos: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

# 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

 a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en establecimientos dedicados al alojamiento se le someterá, al menos, a una prueba profesional de

- evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "1" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo

de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - El procedimiento de trabajo a aportar, del supuesto establecimiento, debe dar respuesta a distintas tipologías reconocidas en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico u otras) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
  - Proporcionar información sobre el tipo o necesidades del cliente/usuario de la habitación.
  - Facilitar las normas y estándares operativos.

# Guía "UC0707\_1:

Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento".

#### 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

#### Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

# a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en las operaciones de lavado de ropa en establecimientos de alojamiento de diferente tipología, tales como hoteles, residencias, hospitales y otros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

- Efectuar el aprovisionamiento interno de los materiales y medios necesarios para las actividades de lavado y acondicionamiento de la ropa propia de establecimientos de alojamiento, siguiendo los procedimientos establecidos.
  - 1.1 El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para el lavado y secado de la ropa propia de los establecimientos de alojamiento se efectúa a partir de las instrucciones recibidas y en función de las necesidades del servicio...
  - 1.2 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se cumplimentan siguiendo las instrucciones previas.
  - 1.3 Los productos y utensilios aprovisionados se almacenan en función de los tipos y efectos de los mismos, los criterios de racionalidad y la necesidad del servicio.
  - 1.4 El almacén del departamento se ordena y mantiene en condiciones operativas de acuerdo con las normas, criterios o procedimientos establecidos.
  - 1.5 Las existencias mínimas de productos y utensilios necesarios se transmiten al superior siguiendo los procedimientos establecidos.

#### Clasificar en lotes la ropa para su lavado y acondicionamiento, conforme a las instrucciones recibidas.

- 2.1 La ropa a tratar se marca, bajo supervisión, en el momento de su recepción evitando así pérdidas y errores, teniendo en cuenta las etiquetas de identificación del cliente/usuario, la sección de procedencia y fecha de recogida.
- 2.2 Los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y arreglo de la ropa se cumplimentan, trasladándolos al departamento o persona responsable siguiendo el procedimiento establecido.
- 2.3 La ropa se revisa antes de su lavado procediendo, en su caso, a la retirada de objetos olvidados o extraños que puedan dañar a la prenda o a la máquina o provocar interrupciones en el proceso de lavado, separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.
- 2.4 La ropa se clasifica, bajo supervisión, por lotes teniendo en cuenta las características y recomendaciones descritas en su etiqueta, grado de suciedad, necesidades especiales de desinfección y, en su caso, existencia de manchas que precisen seguir procesos de lavado diferentes o tratamientos especiales para su eliminación.
- 2.5 Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas a tratar se identifican, interpretando su etiquetado y respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante, posibilitando así una posible reclamación en caso de deterioro.
- 2.6 La ropa no etiquetada se aparta del circuito de lavado siguiendo el procedimiento establecido.
- 2.7 Las operaciones de lavado de la ropa propia de establecimientos de alojamiento se efectúan utilizando los equipos de protección individual establecidos para ropa potencialmente infectada.

- Efectuar las operaciones de lavado y escurrido de las ropas tratadas, en función de sus características y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
  - 3.1 Las máquinas utilizadas para el lavado y escurrido de la ropa propia de establecimientos de alojamiento se programan, atendiendo a las características del lote o partida y siguiendo las instrucciones recibidas.
  - 3.2 Los productos para el lavado y apresto de la ropa se dosifican siguiendo instrucciones o criterios establecidos.
  - 3.3 Las ropas delicadas se lavan a mano, respetando en cada caso las instrucciones técnicas del fabricante y las recibidas de sus superiores.
  - 3.4 El mantenimiento de primer nivel de las máquinas utilizadas durante el proceso se efectúa, siguiendo su documentación técnica y/o instrucciones recibidas.
  - 3.5 Las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso se transmiten al superior, adoptando medidas correctoras en el marco de su responsabilidad, minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.
- Efectuar las operaciones de secado de las ropas lavadas, en función de sus características y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
  - 4.1 Las máquinas utilizadas para el secado y escurrido de la ropa lavada se programan, atendiendo a las características del lote o partida y siguiendo las instrucciones recibidas.
  - 4.2 Las ropas lavadas que no superen el control de idoneidad se separan del circuito para darles el tratamiento que corresponda, siguiendo los procedimientos establecidos.
  - 4.3 El secado de la ropa se efectúa utilizando la maquinaria y equipos específicos en función de las características de las prendas a tratar.
  - 4.4 El mantenimiento de primer nivel de las máquinas utilizadas durante el proceso se efectúa, siguiendo su documentación técnica y/o instrucciones recibidas.
  - 4.5 Las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso se transmiten al superior, adoptando medidas correctoras en el marco de su responsabilidad, minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.

# b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento. Estos conocimientos se presentan

agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### Procedimientos internos de comunicación en lavandería.

- Tipos de documentos.
- Cumplimentación.
- Circuitos internos.
- Simbología del etiquetado de productos para el lavado.

#### 2. Productos textiles. Etiquetado. Clasificación y marca para el lavado.

- Productos textiles.
- Las fibras: clasificación y comportamiento al lavado, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado en los procesos de conservación o mantenimiento.
- Las telas: clasificación, tipos, acabados y comportamiento al lavado, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado en los procesos de conservación o mantenimiento.
- Etiquetado de las ropas.
- Etiquetas de identificación: tipos, etiquetas de composición, etiquetas de conservación o mantenimiento, otras.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: identificación, descripción y aplicación.
- Procedimientos para marcar y contraseñar ropa: marca a mano, en plancha con cinta adhesiva, marca en lavadero con alicate, marca con termoselladoras, otras.
- Procedimientos para contraseñar en almacenes de lencería.

#### 3. Lavado, limpieza y secado de ropa.

- El lavado de ropa: tipos...
- Maquinaria: características, funcionamiento y precauciones de uso.
- Elementos accesorios para el lavado: carros, básculas, clasificadoras, marcadoras y máquinas para contraseñar, otros.
- Las manchas y su tratamiento: manchas simples y complejas; tipos de manchas especialmente delicadas como tinta, grasa, yodo, sangre o cera; técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización. Productos de lavado: detergentes, suavizantes, blanqueadores, neutralizantes.
- Características, funciones y normas de uso básicas.
- Proceso de lavado. Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos, dureza del agua.
- Programas de lavado y especificaciones de utilidad.
- Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.

### 4. Almacenamiento y distribución interna de productos para el lavado.

- Proceso organizativo del almacenamiento de productos, utensilios para el lavado.
- Sistemas de almacenaje: bloques apilados, sistema convencional, sistema compacto, sistema dinámico, otros.
- Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes.
- Clasificación de los productos.
- El embalaje y el etiquetado.

- Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- Elaboración de fichas de almacén, Inventarios.
- Normativa aplicable de seguridad, e higiene y medioambiental en los procesos de lavado de ropa.

# c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos.

#### 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

# 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para lavar la ropa de establecimientos de alojamiento de categoría media, y/o de sus usuarios/clientes, utilizando los útiles, productos y la maquinaría requerida para cada tipo de tejido y tipo de mancha según las instrucciones del etiquetado del fabricante y de los productos a utilizar, siguiendo el procedimiento dado, y teniendo en cuenta la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y de protección medioambiental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades o aspectos:

- Extraer información mediante la interpretación del etiquetado.
- Efectuar el aprovisionamiento de productos (detergentes, blanqueantes, suavizante u otros) y útiles necesarios para lavar la ropa.
- Clasificar la ropa a tratar según tipología de tejidos o la temperatura de lavado.
- Efectuar operaciones de lavado y secado de ropa.
- Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y protección medioambiental.
- Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

#### Condiciones adicionales:

- El procedimiento o estándares a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías reconocibles en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico u otros) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
- En el procedimiento dado se especificarán los procesos y estándares de calidad a tener en cuenta de acuerdo a la tipología del establecimiento y se aportarán instrucciones de los fabricantes de la maquinaria y los productos a utilizar en la SPE.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

 Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
Rigor en la interpretación del etiquetado de las prendas a tratar.	<ul> <li>Identificar los pictogramas del etiquetado de cada prenda.</li> <li>Relacionar el símbolo del etiquetado para el lavado con los productos químicos a utilizar.</li> <li>Relacionar la símbologia del etiquetado con el tratamiento a aplicar.</li> <li>Apartar las prendas que no presenten etiquetado.</li> <li>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</li> </ul>
Correcta clasificación de las prendas por lotes de lavado.	<ul> <li>Apartar la ropa que necesite ser lavada o secada de forma específica.</li> <li>Marcar las prendas: las de cliente/usuario, en su caso, teniendo en cuenta las etiquetas de identificación del mismo, y las del establecimiento anotando la sección de procedencia.</li> <li>Revisar la ropa y retirar, cuando proceda, objetos olvidados o extraños separando la que está deteriorada o necesite un tratamiento especial.</li> <li>Clasificar la ropa en lotes, en función del tratamiento de lavado, del tipo y grado de suciedad, y de la composición del tejido.</li> <li>Cumplimentar los documentos para el control/facturación del servicio prestado.</li> <li>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</li> </ul>
Exactitud en el aprovisionamiento de los medios y útiles idôneos para las prendas a lavar.	<ul> <li>Seleccionar los productos químicos a utilizar (detergentes, bianqueantes, suavizantes u otros), en función de sus aplicaciones, de la naturaleza de los tejidos y del tipo de mancha.</li> <li>Elegir los utensilios necesarios, en función de los</li> </ul>

	tratamientos a aplicar.  El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.
Idoneidad en la ejecución de las operaciones de lavado y secado de ropa.	<ul> <li>Aplicar el tratamiento previo al lavado a las manchas que lo requieran, en función del tejido para no ocasionar daños a las prendas.</li> <li>Programar las máquinas de lavado, atendiendo a las características del lote o partida siguiendo las instrucciones del fabricante.</li> <li>Dosificar los productos químicos, proporcionalmente a la cantidad de ropa y a su grado de suciedad.</li> <li>Lavar a mano las prendas que lo requieran, respetando las instrucciones de su etiquetado.</li> <li>Verificar el lavado, separando del circuito las prendas que no superen el control de calidad.</li> <li>Programar la maquinaria para el secado en función de las características del lote lavado y de las instrucciones del fabricante.</li> <li>Rechazar la ropa que no se ajuste al resultado esperado, siguiendo el procedimiento dado.</li> <li>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</li> </ul>
Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.	El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.

#### Escala A

Para lavar la ropa trata previamente las manchas que lo requieran, en función de la composición del tejido para no ocasionar daños a las prendas; programa la lavadora, atendiendo a las características del lote o partida siguiendo las instrucciones del fabricante, dosifica los productos químicos (detergente, blanqueante, suavizante u otros) proporcionalmente a la cantidad de ropa y grado de suciedad. Lava a mano las prendas que lo requieran, respetando las instrucciones de su etiquetado. Venifica la calidad final del lavado, separando del circuito las prendas que no superen el control de calidad. Programa la maquinaria para el secado en función de las características del lote lavado y de las instrucciones del fabricante. Venifica el resultado final y rechaza y separa del circuito la ropa cuyo estado no se ajuste al resultado esperado en el procedimiento.

Para lavar la ropa trata previamente las manchas que lo requieran, en función de la composición del tejido para no ocasionar daños a las prendas; programa la lavadora, atendiendo a las características del lote o partida siguiendo las instrucciones del fabricante, dosifica los productos químicos (detergente, blanqueante, suavizante u otros)

	proporcionalmente a la cantidad de ropa y grado de suciedad. Lava a mano las prendas que lo requieran, respetando las instrucciones de su etiquetado. Verifica la calidad final del lavado, separando del circuito las prendas que no superen control de calidad. Programa la maquinaria para el secado en función de las características del lote lavado y de las instrucciones del fabricante. Verifica el resultado final.
2	Para lavar la ropa no trata previamente las manchas que lo requieran; programa la lavadora, sin tener en cuenta las características del lote o partida, dosifica los productos químicos (detergente, blanqueante, suavizante u otros) proporcionalmente a la cantidad de ropa y grado de suciedad. Lava a mano las prendas que lo requieran, pero no respeta las instrucciones de su etiquetado.
1	No lava la ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

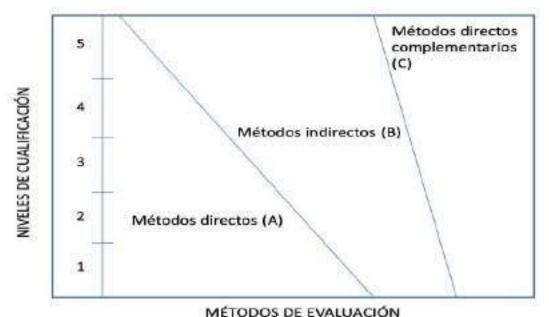
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) Métodos indirectos: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- Métodos directos: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).

- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nível de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nível, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a níveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

### 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de lavado y secado de ropa propia de establecimientos de alojamiento o de sus clientes/usuarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "1" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - El procedimiento de trabajo a aportar del supuesto establecimiento, debe dar respuesta a distintas tipologías reconocidas en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico...) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
  - Facilitar las normas y estándares operativos.

# Guía "UC0708\_1:

Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento".

#### 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.

# 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del "saber" y el "saber hacer", que configuran las "competencias técnicas", así como el "saber estar", que comprende las "competencias sociales".

# a) Especificaciones relacionadas con el "saber hacer".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en el proceso de planchado y arreglo de ropa de establecimientos de alojamiento o de sus clientes/usuarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

- Efectuar el aprovisionamiento interno de los materiales y medios para las actividades de planchado y arreglo de ropa propia de establecimientos de alojamiento, siguiendo los procedimientos establecidos.
  - 1.1 El aprovisionamiento interno de productos y utensilios para las reparaciones de costura y para el planchado de ropa en los establecimientos de alojamiento se efectúa a partir de las instrucciones recibidas y en función de las necesidades del servicio...
  - 1.2 Los productos y utensilios necesarios para su utilización en las operaciones de planchado y arreglo de ropa se almacenan, teniendo en cuenta los tipos de productos y efectos de los mismos, los criterios de racionalidad y la necesidad del servicio.
  - 1.3 Los vales o documentos similares para el aprovisionamiento interno se cumplimentan, siguiendo las instrucciones previas e informando al responsable de las existencias mínimas de productos y utensilios.
- Clasificar en lotes para su planchado la ropa propia de los establecimientos de alojamiento, teniendo en cuenta las características de la prenda y siguiendo las instrucciones recibidas.
  - 2.1 La ropa a planchar se clasifica por lotes, bajo supervisión y teniendo en cuenta las características y las recomendaciones de planchado descritas en su etiqueta.
  - 2.2 La ropa preparada en lotes se revisa antes de su planchado de manera rigurosa y eficaz, siguiendo criterios de calidad y en función de las normas del establecimiento, retirando del circuito las que no superen el control y dándoles el tratamiento que corresponda.
  - 2.3 La ropa con manchas se separa del circuito, identificando la naturaleza de las mismas y aplicando el tratamiento adecuado en cada caso siguiendo las instrucciones del superior jerárquico.
  - 2.4 Las características de composición y requerimientos de conservación de las ropas dispuestas para su planchado se identifican, interpretando su etiquetado y respetando en todo momento las recomendaciones del fabricante para, en caso de deterioro, posibilitar así la reclamación oportuna.
  - 2.5 La ropa no etiquetada se aparta del circuito del planchado siguiendo instrucciones del superior jerárquico y consultando las dudas que puedan surgir durante el desarrollo del proceso.
- Efectuar las operaciones de planchado y presentación de ropa, en función de sus características y de acuerdo con los estándares establecidos.
  - 3.1 Los equipos y máquinas de planchado, plegado y, en su caso, embolsado de la ropa propia de establecimientos de alojamiento se programan siguiendo las instrucciones recibidas y según el tipo de

prendas, naturaleza, acabado y características de las telas, efectuando operaciones de:

- Ajuste y regulación de la presión.
- Regulación de la aspiración.
- Ajuste de la temperatura.
- Regulación del tiempo.
- Regulación y dosificado del vapor.
- Regulación de los mecanismos de plegadoras y embolsadoras...
- 3.2 Las operaciones de planchado se efectúan garantizando el óptimo funcionamiento de los medios de producción y flujo de materiales, presentando las ropas en función de sus características y de los estándares requeridos.
- 3.3 El proceso de planchado se comprueba sistemáticamente atendiendo al posicionamiento de la ropa en la máquina de planchar conforme a la estructura del tejido, medida y forma y a la comprobación de los acabados finales -ausencia de brillos y eliminación de arrugas-.
- 3.4 Las ropas procesadas se revisan visualmente siguiendo los criterios de calidad y normas establecidas, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control.
- 3.5 La ropa de clientes/usuarios se dispone para su entrega efectuando los cargos correspondientes mediante los documentos establecidos.
- 3.6 Las disfunciones o anomalías detectadas en aquellas situaciones de su responsabilidad se corrigen, siguiendo los procedimientos establecidos e informando al responsable de las disfunciones o anomalías observadas durante el proceso.
- 3.7 Los resultados se verifican conforme a su nivel de responsabilidad, según instrucciones recibidas y sistemas de calidad establecidos.
- Efectuar arreglos y/o confecciones sencillas de costura a máquina o a mano, teniendo en cuenta las características e importancia de la ropa y la complejidad del arreglo siguiendo las instrucciones recibidas.
  - 4.1 El mantenimiento de primer nivel de la maquinaria, equipos e instalaciones utilizados en las operaciones de cosido y repaso de las ropas propias de establecimientos de alojamiento se efectúa, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad e higiene y según instrucciones recibidas.
  - 4.2 Los pequeños arreglos de costura y reparaciones textiles -costuras a mano o a máquina de unión, dobladillos o bajos u otros, adaptación y cambio de botones; broches, cremalleras, autoadhesivos, cierres por contacto u otros; zurcidos sencillos- se efectúan, teniendo en cuenta la complejidad del arreglo o importancia de la ropa.
  - 4.3 Las máquinas o herramientas y el material adecuado para el arreglo y/o confección sencilla de ropa se utilizan respetando las características de su composición, aplicando criterios estéticos y siguiendo las instrucciones recibidas.

- 4.4 Los vales y documentos acreditativos de la prestación del servicio de arreglo simple de costura se cumplimentan siguiendo las instrucciones fijadas para cada proceso.
- 4.5 Las ropas sencillas como picos de cocina, servilletas, delantales o paños, entre otros, se confeccionan de acuerdo con las instrucciones recibidas y características propias del establecimiento.
- 4.6 Las disfunciones o anomalías detectadas en aquellas situaciones de su responsabilidad se corrigen, siguiendo procedimientos establecidos e informando al responsable.
- 4.7 Los resultados se verifican, conforme a su nivel de responsabilidad, comprobando que se corresponden con las instrucciones y el sistema de calidad establecido.

# Efectuar operaciones de control y mantenimiento en los almacenes de productos y de ropas de lencería según las instrucciones recibidas.

- 5.1 El almacén de ropa de lencería propia de establecimientos de alojamiento se dispone siguiendo las instrucciones recibidas y teniendo en cuenta los criterios propios de mejora del trabajo en cuanto a optimización de tiempos y colocación lógica de lo almacenado en función de su grado de rotación.
- 5.2 El almacén de lencería se actualiza de acuerdo con la temporalización establecida y siguiendo criterios de utilización de las ropas, duración, antigüedad o estado actual de las mismas.
- 5.3 Las ropas almacenadas se protegen, facilitando así su perfecto estado de uso conforme a las instrucciones recibidas.
- 5.4 Los productos, materiales, útiles y herramientas para el planchado y arreglo de ropa se almacenan, teniendo en cuenta las normas, criterios o procedimientos establecidos.
- 5.5 Las disfunciones o anomalías detectadas, en aquellas situaciones de su responsabilidad, se corrigen siguiendo procedimientos establecidos e informando al responsable.
- 5.6 Los resultados se verifican conforme a su nivel de responsabilidad, según instrucciones recibidas y el sistema de calidad establecido.
- 5.7 El proceso se desarrolla cumpliendo la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud para prevenir posibles riesgos personales y medioambientales.

## b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### Almacenamiento y distribución interna de ropas y productos para el planchado.

- Proceso organizativo del almacenamiento de ropas y de productos y utensilios para el planchado.
- Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes.
- Clasificación de los productos para el planchado.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería.
- Cumplimentación de fichas de almacén.
- Normativa aplicable de seguridad e higiene y medioambiental en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

#### 2. Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa.

- El planchado: tipos.
- Comportamiento de los distintos tipos de fibras al planchado.
- Comportamiento de los distintos tipos de telas al planchado.
- Interpretación y simbología del etiquetado de productos para el planchado.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado: identificación, descripción y aplicación.
- Maquinaria específica: tipos (prensas de planchado, estiradoras, introductoras, plegadoras mecánicas, rodillos o calandrias; características, funcionamiento, precauciones de uso y técnicas básicas de ahorro de energía en su empleo.
- Elementos complementarios para el planchado y plegado como mesas, percheros, maniguíes, almohadillas, bandejas y bolsas.
- Productos asociados al planchado.
- El proceso de planchado y plegado: factores que intervienen en su eficaciatemperatura, presión, vapor, tiempo y humedad-, programas de planchado y plegado mecánico.
- Técnicas básicas de ahorro de energía.
- Empaquetado o embolso de ropa: tipos y aplicaciones.

#### 3. Costura.

- Materiales de costura.
- La máquina de coser: tipos, funcionamiento y reglaje.
- Técnicas básicas de costura a mano y a máquina; aplicaciones.
- El zurcido: clases, técnica y aplicaciones.

# c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar".

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Identificar el proceso productivo de la organización.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos.

#### 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la "UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento", se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

#### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para efectuar actividades de planchado y arreglo de ropa de establecimientos de alojamiento de categoría media y/o de sus clientes/usuarios utilizando los materiales y la maquinaria específica para cada tipo de prenda en función de la composición del tejido, y del etiquetado del fabricante, a partir de un procedimiento dado teniendo en cuenta la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y protección medioambiental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades o aspectos:

- Extraer información mediante la interpretación del etiquetado.
- Clasificar las prendas por lotes de planchado.
- Efectuar las operaciones de planchado por lotes.
- Efectuar operaciones de confección y arreglos simples de costura en las ropas de clientes/usuarios o del establecimiento.
- Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, y protección medioambiental.

Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

#### Condiciones adicionales:

- El procedimiento o estándares a aportar del supuesto establecimiento debería dar respuesta a distintas tipologías reconocibles en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico u otros) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
- En el procedimiento dado se especificarán los procesos y estándares de calidad a tener en cuenta de acuerdo a la tipología del establecimiento y se aportarán instrucciones de los fabricantes de la maquinaria a utilizar en la SPE.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

# b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
Rigor en la interpretación del etiquetado de las prendas a planchar.	<ul> <li>Identificar los pictogramas del etiquetado de cada prenda.</li> <li>Relacionar la simbología del etiquetado con la temperatura y método de planchado a ejecutar.</li> <li>Apartar las prendas que no presenten etiquetado.</li> </ul>

	El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.
Correcta clasificación de las prendas por lotes de planchado.	<ul> <li>Separar la ropa que necesite ser planchada de forma especifica y la ropa no etiquetada.</li> <li>Revisar los lotes, retirando las prendas que presenten manchas y devolviéndolas al circuito de lavado.</li> <li>Marcar, en su caso, las prendas de cliente/usuario.</li> <li>Clasificar y ordenar, para poder plancharlos en orden creciente de temperatura, los lotes preparados en función de la temperatura de planchado.</li> <li>Retirar, en su caso, el marcaje en las prendas una vez terminado el proceso de planchado.</li> <li>Cumplimentar documentos según procedimiento dado para posibilitar la facturación del servicio a clientes/usuarios, o/y el control y estado de las existencias.</li> <li>El umbral de desempeño competente requiere el</li> </ul>
Idoneidad en la ejecución de las operaciones de planchado.	<ul> <li>cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</li> <li>Programar las máquinas y/o equipos de planchado según las características de la ropa (el tipo de prenda naturaleza del tejido y acabado de la misma).</li> <li>Posicionar la ropa en la máquina o equipo en función del tipo de prenda y de sus características de confección.</li> <li>Manejar el equipo de planchado regulando la presión temperatura, vapor y tiempo.</li> <li>Revisar los acabados (ausencia de brillos, eliminación de arrugas y otros) visualmente, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control.</li> <li>Presentar las prendas planchadas (plegado empaquetado u otras), en función del procedimiento aportado.</li> <li>Cumplimentar la documentación relativa al estocaje y control (facturación, tinte, devolución departamentos lavandería externa, otros).</li> <li>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</li> </ul>
Calidad requerida en el resultado de los arregios simples de costura (de unión, dobladillos o bajo, botones, cremalleras o, zurcidos, entre otros).	<ul> <li>Seleccionar el material e instrumentos específicos, er función de las características de la prenda y tipo de arregio.</li> <li>Marcar las prendas, en el caso de que pertenecieran a usuarios/clientes para su identificación.</li> <li>Utilizar los materiales e instrumentos seleccionados para trabajos simples de costura.</li> <li>Aplicar técnicas de costura a máquina o a mano, er</li> </ul>

	función de las características del arreglo a realizar.  - Cumplimentar documentación de control y estocaje según procedimiento dado para facturación, devolución a los demás departamentos y otros.  El umbral de desempeño competente permite una desviación del 30% de este criterio en todas las actividades.
Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud y de protección medicambiental.	El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional	El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido:

#### Escala A

Para planchar la ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios, programa las máquinas y/o equipos a utilizar según las características de la ropa (el tipo de prenda, naturaleza, acabado y características de las telas (el tipo de prenda, naturaleza del tejido y acabado de la misma). Posiciona la ropa en la máquina o equipo en función del tipo de prenda y de sus características de confección, ayudándose de las manos. Maneja el equipo de planchado regulando la presión, temperatura, vapor y tiempo considerando siempre la confección y naturaleza de la prenda a planchar. Revisa y corrige los acabados (ausencia de brillos, eliminación de arrugas y otros) visualmente, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control. Presenta las prendas planchadas (plegado, empaquetado u otras), en función del procedimiento aportado. Cumplimenta la documentación relativa al estocaje y control (facturación, tinte, devolución departamentos, lavandería externa, otros). Para planchar la ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios, programa las máquinas y/o equipos a utilizar según las características de la ropa (el tipo de prenda, naturaleza del tejido y acabado de la misma). Posiciona la ropa en la máquina o equipo en función del tipo de prenda y de sus características de confección, ayudándose de las manos. Maneja el equipo de pianchado regulando la presión, temperatura, vapor y tiempo 3 considerando siempre la confección y naturaleza de la prenda a planchar. Revisa los acabados (ausencia de brillos, eliminación de arrugas y otros) visualmente, rechazando y marcando para su reprocesado las que no superen el control. Presenta las prendas planchadas (plegado, empaquetado u otras), en función del procedimiento aportado. Cumplimenta la documentación relativa al estocaje y control (facturación, tinte, devolución departamentos, lavanderia externa, otros). Para planchar la ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios, programa las 2 máquinas y/o equipos a utilizar sin considerar las características de las telas (telido y acabado de la). Posiciona la ropa en la máquina o equipo en función del tipo de prenda y de sus características de confección. Utiliza el equipo de planchado, sin regular la presión, temperatura, vapor y tiempo. No plancha la ropa de los establecimientos de alojamientos y/o de sus clientes/usuarios.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

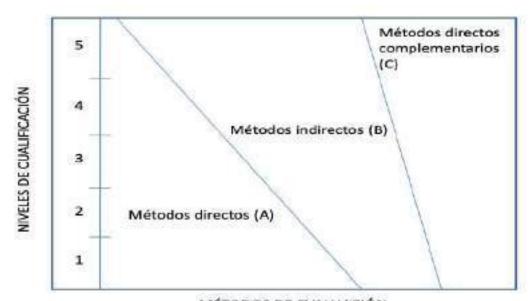
### MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

#### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) Métodos indirectos: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- Métodos directos: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

 a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de planchado y arreglo de ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una

- entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "1" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo

de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - El procedimiento de trabajo a aportar del supuesto establecimiento, debe dar respuesta a distintas tipologías reconocidas en el sector (como pueden ser hotel, residencia de estudiantes, hospital, geriátrico u otros) para que la persona candidata seleccione uno de ellos en función de la actividad de procedencia.
  - Proporcionar información sobre el tipo de prenda a tratar.
  - Facilitar las normas y estándares operativos.

# **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Accesibilidad: Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas o psíquicas.

Albarán: Del árabe albará, documento que sirve como prueba o justificante de la entrega de los bienes y que firma la persona que recibe la mercancía.

Aparador: Mueble ubicado en el comedor, compartimentado para albergar una pequeña provisión de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

Aprovisionamiento: Proceso compuesto de varias fases a través del cual una empresa cubre las necesidades de medios productivos para la realización de su actividad. Dicho proceso comienza en el momento en que se detecta una necesidad hasta el momento en que el género queda almacenado a la espera de su utilización en el ciclo productivo.

Aptitud profesional: Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Calandra: Máquina de grandes dimensiones que se utiliza para el planchado de ropas en establecimientos dotados del servicio de lavandería.

Calidad de un producto o servicio: Es la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades, los requerimientos y las expectativas del cliente. Se trata de un término relativo, pues es el cliente quien determina el grado de calidad dependiendo de sus expectativas y percepciones y, por tanto, del grado de satisfacción que le produzca dicho producto o la recepción de un determinado servicio. De esta forma, un cliente estará muy satisfecho si sus percepciones superan sus expectativas; estará satisfecho si sus percepciones se equiparan con sus expectativas y estará insatisfecho si sus percepciones no alcanzan sus expectativas.

Camarero/a de pisos: Persona encargada de realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones, normalmente en hoteles, residencias u hospitales, en todas sus dependencias y en las zonas nobles y áreas comunes de las instalaciones, cuidando el buen estado del mobiliario, bajo la supervisión de la persona responsable del departamento de Pisos.

Carro de limpieza: O carro de pisos es una herramienta de trabajo de un/a camarero/a de pisos compuesto por una estructura de baldas, ruedas y sacos contenedores, que incluye todo el utillaje necesario para realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de un establecimiento de alojamiento, sin necesidad de desplazarse al Office.

Deontología profesional: Conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente

exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito en los códigos deontológicos.

Economato: Es la zona reservada para el almacenaje de alimentos y otros materiales. Está compuesta por distintos almacenes diferenciados: almacén de productos no perecederos, almacén de productos varios. Se debe situar cerca de la zona de recepción de mercancías.

Establecimientos de alojamiento turístico: Instalación donde regularmente (u ocasionalmente) se ofrecen plazas para que un turista pueda pernoctar a cambio de un precio. Se pueden distinguir diversas tipologías como hoteles, balnearios, ciudades de vacaciones, centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias de tercera edad, apartamentos turísticos, alojamientos rurales, entre otras.

Estancia: Permanencia durante cierto tiempo en un establecimiento de alojamiento turístico.

Fibra: Cada uno de los filamentos que entran en la composición de los tejidos orgánicos vegetales o animales y sirven para darle firmeza y consistencia; filamento obtenido por procedimientos químicos que se usa principalmente en la industria textil; raíces pequeñas y delicadas de las plantas.

Hostelería: Actividad económica que consiste en ofrecer un conjunto de servicios relacionados con el alojamiento y/o comidas y/o bebidas. Rama del sector terciario o de servicios.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, usualmente sin teñir, que se emplean en hostelería para vestir ciertas dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes de personal, etc.); subdepartamento del hotel dependiente del departamento de Pisos y vinculado estrechamente con la lavandería, donde se organiza, controla y almacena toda la ropa que es utilizada en el hotel, así como la ropa de los clientes en caso de solicitud. Este subdepartamento suele estar dividido en cuatro áreas: lavado de ropa, planchado de ropa, costura de ropa y almacén.

Lencería de baño: Conjunto de ropa de un hotel dispuesta en la dependencia del baño (albornoces, alfombras y toallas de distinto tamaño y utilidad).

Lencería de habitaciones: Conjunto de ropa de un hotel utilizada para cubrir el mobiliario existente en las habitaciones (sábanas, colchas, edredones, fundas de almohada, entre otros).

Lito: Paño de servicio, de aproximadamente 40 x 80 centimetros que utiliza el camarero para el servicio a los clientes en mesa o para el transporte de fuentes de alimentos calientes.

**Manteles:** Cubierta de lino, algodón u otro material, que se pone en la mesa. En restauración suelen tener cincuenta centimetros más para la caída. Pueden ser adamascados, de hilo, algodón y fibras sintéticas. Existen también tiras para mesas largas y de mismas características de caída.

Manual de procedimientos: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa u organización empresarial.

Office del departamento de pisos: Espacio de trabajo y almacén en donde el personal de pisos guarda la ropa, utensilios, productos de limpieza, maquinaria, dotaciones y útiles necesarios para el desarrollo del trabajo de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y comunes del hotel.

Overbooking: Palabra de origen inglés, en español se traduce de forma literal como "sobreventa". Es un término surgido a mediados del siglo XX debido a las estrategias de gestión de las aerolíneas americanas que pretendían incrementar la capacidad de sus aviones al realizar un vuelo. Por esta técnica se permitía a los clientes de la aerolínea reservar un servicio por encima de la disponibilidad real existente, sin su conocimiento. Actualmente se aplica también en el sector hotelero, definiéndose como una técnica de gestión de la rentabilidad de los servicios que persigue incrementar la capacidad del establecimiento, aun no existiendo físicamente esa posibilidad, para evitar la pérdida de ingresos producida por la existencia de clientes No-Show.

Productos de acogida o amenities: Productos que se ofrecen a los clientes de forma gratuita en el "acto de acogida o recibimiento" en un establecimiento de alojamiento turístico, con productos tales como gel, champú, kit de afeitado, kit de aseo dental, peine, entre otros.

Reclamación: Proceso realizado normalmente por escrito en el que un cliente manifiesta su oposición o contradicción con alguna operación o acontecimiento desarrollado en la prestación de un servicio o la venta de un bien, mostrando su disconformidad con la misma. La gestión de una reclamación suele estar normalizada en la mayoría de las empresas.

VIP (cliente): Conjunto de clientes que, por sus características específicas, son merecedores por parte de la empresa de un trato privilegiado. La expresión VIP proviene de las iniciales anglosajones de "very importante person" (persona muy importante).

Zonas comunes: Son las utilizadas por el personal para la realización de tareas necesarias en la prestación de servicios a clientes como por ejemplo la cocina, el comedor de personal, los servicios de personal, etc.).

Zonas nobles: Son aquellas áreas de un hotel que pueden ser utilizadas por todos los clientes y no son habitaciones. Se dividen en zonas de uso común (hall de recepción, pasillos, sala de restaurante, entre otros) y salones para la celebración de eventos.

# PULSA AQUÍ: COMENZAR EL EXAMEN

