MANUAL DEL CURSO · LIMPIEZA

Manual de limpieza profesional

Superficies y productos, equipos, técnicas de limpieza y desinfección, seguridad, residuos y atención al cliente



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-limpieza-profesional/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Conceptos básicos de limpieza profesional** 2

Unidad I. Introducción a la limpieza profesional 2

Unidad II. Importancia de la higiene y la limpieza según el entorno 3

MÓDULO II **Tipos de superficies y productos de limpieza** 5

Unidad I. Clasificación de superficies 5

Unidad II. Selección y uso de productos según la superficie 7

Unidad III. Productos químicos: tipos, usos y manipulación segura 8

MÓDULO III **Equipos y maquinaria de limpieza** 10

Unidad I. Equipos manuales: fregonas, mopas, cepillos... 10

Unidad II. Maquinaria especializada 11

Unidad III. Mantenimiento y limpieza de los equipos 13

MÓDULO IV **Técnicas de limpieza y desinfección** 15

Unidad I. Métodos de barrido, fregado y abrillantado 15

Unidad II. Limpieza en seco y en húmedo 16

Unidad III. Limpieza y desinfección de zonas comunes, baños, cocinas y oficinas 18

MÓDULO V **Normativa y seguridad en el trabajo** 20

Unidad I. Normativa de seguridad e higiene en la limpieza 20

Unidad II. Prevención de riesgos: productos químicos, maquinaria y alturas 22

Unidad III. Uso de equipos de protección individual (EPI) 23

MÓDULO VI **Gestión de residuos y sostenibilidad** 25

Unidad I. Gestión de residuos generados en la limpieza 25

Unidad II. Separación y reciclaje de materiales 27

Unidad III. Prácticas de limpieza sostenibles y respetuosas con el medio ambiente 29

MÓDULO VII **Atención al cliente y comunicación** 31

Unidad I. Comunicación efectiva con clientes y compañeros de trabajo 31

Unidad II. Normas de comportamiento y ética profesional 33

Unidad III. Manejo de quejas y resolución de problemas 34

REPASO **Datos clave para el examen de limpieza profesional** 36

MÓDULO I

Conceptos básicos de limpieza profesional

UNIDAD I

Introducción a la limpieza profesional

1 Qué es la limpieza profesional

Es el conjunto de técnicas, procedimientos y buenas prácticas que emplean especialistas para mantener la higiene y el buen estado de distintos tipos de instalaciones y entornos. Abarca desde la limpieza de superficies hasta la desinfección de zonas concretas, con productos, maquinaria y equipos especializados. A diferencia de la limpieza doméstica, está sujeta a normativas y estándares de calidad más estrictos, sobre todo en hospitales, oficinas y fábricas.

Su objetivo no es solo quitar la suciedad visible, sino también **prevenir contaminantes** que puedan comprometer la salud de las personas y la calidad del ambiente.

2 Características

ESPECIALIZACIÓN

Exige conocimientos técnicos sobre los productos y la maquinaria adecuados a cada superficie. Hay superficies delicadas, como mármol, madera o acero inoxidable, que requieren técnicas específicas para no dañarlas.

PRODUCTOS ADECUADOS

Se usan desinfectantes, detergentes y abrillantadores muy eficaces. Hay que saber manipularlos bien para evitar efectos adversos para la salud o el ambiente.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Hay que seguir protocolos estrictos, sobre todo con productos peligrosos o en entornos con normas especiales de higiene, como hospitales o fábricas.

EQUIPOS ESPECIALIZADOS

Fregadoras automáticas, aspiradoras industriales, abrillantadoras o sistemas de limpieza por vapor permiten trabajar a gran escala y en profundidad.

3 Ámbitos de aplicación

- **Comerciales:** oficinas, centros comerciales y tiendas. Se busca un espacio estético y seguro para empleados y clientes.
- **Industriales:** en las fábricas, la limpieza previene accidentes y mantiene las áreas de producción en condiciones óptimas. Hay que ser muy riguroso con los residuos y la limpieza de maquinaria.
- **Sanitarios:** hospitales y clínicas exigen protocolos estrictos de limpieza y desinfección para prevenir infecciones.

- **Hoteles y espacios públicos:** la limpieza influye directamente en la satisfacción del cliente y en la reputación del establecimiento.

4 Limpieza profesional y doméstica

DOMÉSTICA

Se centra en mantener el hogar y usa productos más generales y técnicas más simples.

PROFESIONAL

Requiere un enfoque especializado por la complejidad de los espacios, los estándares de higiene y la necesidad de cumplir normas, sobre todo en los sectores sanitario y alimentario.

5 Importancia de la formación

Los trabajadores deben saber usar productos y maquinaria, pero también prevenir riesgos laborales, gestionar residuos y cumplir las normas de seguridad. Además, deben ofrecer un servicio eficiente y responsable, respetando el medio ambiente y asegurando la satisfacción de los clientes.

! CONCLUSIÓN

La limpieza profesional va más allá de la limpieza convencional: garantiza la seguridad, la higiene y el bienestar de las personas en distintos entornos con técnicas que requieren conocimiento y profesionalidad. La formación continua y el uso adecuado de equipos y productos son la clave de un servicio de calidad.

UNIDAD II

Importancia de la higiene y la limpieza según el entorno

La limpieza y la higiene son fundamentales en cualquier espacio, no solo por estética: influyen directamente en la **salud, la seguridad y el bienestar** de las personas. Cada entorno tiene sus propias exigencias y normativas.

1 Entornos comerciales

Oficinas, centros comerciales, restaurantes y tiendas. La limpieza crea un ambiente profesional y acogedor para empleados y clientes, y refleja el compromiso del negocio con la calidad.

- **Experiencia del cliente:** un espacio limpio genera confianza.
- **Prevención de enfermedades:** los lugares con mucho tránsito acumulan gérmenes, por lo que las zonas comunes (baños, pasillos, mostradores) necesitan limpieza constante.
- **Cumplimiento normativo:** en restauración y alimentación son obligatorios protocolos de higiene estrictos para garantizar la seguridad de los productos.

2 Entornos industriales

Fábricas, almacenes y plantas de producción. La limpieza mantiene la seguridad, asegura que los equipos funcionen y previene accidentes. Estos entornos generan residuos como polvo, aceite o

productos químicos que, sin control, pueden ser perjudiciales.

- **Seguridad laboral:** la acumulación de residuos puede causar resbalones, incendios o fallos de la maquinaria.
- **Normativas de higiene:** en industrias alimentarias o farmacéuticas hay que cumplir normas estrictas para evitar contaminaciones y asegurar la calidad del producto.
- **Mantenimiento del equipo:** limpiar la maquinaria con regularidad prolonga su vida útil y reduce los costes de reparación.

3 Entornos sanitarios

Hospitales, clínicas y centros de salud exigen los estándares más altos: la limpieza es una necesidad para prevenir infecciones y proteger la salud pública. Los protocolos de desinfección son muy estrictos y la limpieza debe ser continua.

- **Prevención de infecciones:** una buena limpieza y desinfección reduce de forma significativa el riesgo de infecciones nosocomiales (las adquiridas en el hospital).
- **Protección del personal:** también el personal sanitario está en riesgo al contactar con superficies contaminadas o fluidos.
- **Imagen y confianza:** un centro bien cuidado da tranquilidad a los pacientes.

4 Entornos residenciales

Hogares y edificios de viviendas. Parece menos complejo, pero también requiere atención, sobre todo en zonas comunes como ascensores, escaleras y jardines.

- **Salud y bienestar:** mantener el hogar libre de polvo, ácaros y bacterias evita alergias y enfermedades respiratorias, sobre todo en niños y personas mayores.
- **Confort y calidad de vida:** un entorno limpio y ordenado aporta bienestar emocional y reduce el estrés.
- **Prevención de plagas:** la acumulación de residuos atrae insectos y roedores, por lo que hay que limpiar con regularidad el hogar y las zonas comunes.

! CONCLUSIÓN

En oficinas, hospitales, fábricas o en el hogar, una limpieza correcta influye directamente en la salud, la seguridad y el bienestar. Cada entorno tiene necesidades específicas y los profesionales deben estar capacitados para afrontarlas cumpliendo siempre la normativa vigente.

MÓDULO II

Tipos de superficies y productos de limpieza

UNIDAD I

Clasificación de superficies

Cada superficie necesita productos y técnicas específicos para evitar daños y limpiar con eficacia. Estas son las más comunes.

1 Madera

Material natural presente en suelos, mobiliario y revestimientos. Es sensible a la humedad y se daña fácilmente si no se limpia bien.

- **Natural (sin barniz):** más delicada, susceptible a rayones y manchas.
- **Tratada (barnizada o lacada):** más resistente, aunque también se deteriora con productos químicos agresivos.

- Usa paños suaves y productos específicos para madera, preferiblemente en aerosol o cera.
- Evita el exceso de agua y los productos abrasivos, que pueden dañar la superficie o hacer que se hinche.
- En suelos, usa mopas secas o ligeramente humedecidas.

2 Metal

Está en barandillas, muebles, electrodomésticos y elementos decorativos. Puede ser resistente, pero tiende a oxidarse si no se cuida.

- **Acero inoxidable:** común en cocinas industriales y espacios sanitarios.
- **Aluminio:** ligero, común en marcos de ventanas y muebles.
- **Cromo:** en griferías y detalles decorativos.

- Usa productos específicos para metales o acero inoxidable y evita los productos ácidos, que pueden causar corrosión.
- En acero inoxidable, frota en la **dirección del grano** para evitar rayones.
- Seca siempre bien después de limpiar para evitar la oxidación.

3 Vidrio

Ventanas, puertas, espejos y mesas. Aunque es resistente, la grasa y el polvo le quitan brillo.

- **Vidrio templado:** más resistente a los impactos, en ventanas y mobiliario.
- **Vidrio simple:** el más común en ventanas y espejos.

- Usa limpiadores específicos para vidrio o una mezcla de agua y vinagre.
- Evita limpiadores abrasivos que puedan rayar.
- Usa paños de microfibra o papel de periódico para un acabado sin marcas.

4 Plástico

Versátil, presente en muebles, electrodomésticos y elementos decorativos. Resiste la humedad, pero se raya con facilidad.

- **PVC:** revestimientos, tuberías y mobiliario exterior.
- **Policarbonato:** muebles y productos de alta resistencia.

- Evita productos con disolventes o abrasivos, que pueden opacar o dañar la superficie.
- En plásticos transparentes, usa limpiadores no agresivos para evitar rayas.

5 Cerámica

Baños y cocinas: azulejos, suelos y encimeras. Es duradera, pero las juntas acumulan suciedad.

- **Gres:** cerámica de alta resistencia para suelos y revestimientos.
- **Azulejos esmaltados:** comunes en cocinas y baños por su resistencia a la humedad.

- Usa limpiadores específicos para cerámica o agua con jabón neutro.
- En las juntas, usa cepillos suaves o productos especializados para eliminar moho y suciedad acumulada.

6 Piedra (mármol, granito...)

Suelos, encimeras y elementos decorativos. Son materiales porosos que se manchan o rayan con facilidad.

- **Mármol:** elegante, pero muy poroso y sensible a las manchas de ácidos.
- **Granito:** más resistente, pero también necesita cuidados específicos.

- Usa productos específicos para piedra natural y evita ácidos y abrasivos.
- Para la limpieza diaria, agua tibia y un paño suave.
- En suelos de piedra, usa mopas y productos de **pH neutro**.

! CONCLUSIÓN

Cada superficie tiene características propias que requieren productos y técnicas específicos. Clasificarlas y tratarlas bien asegura su durabilidad, mejora su aspecto y mantiene el entorno higiénico.

UNIDAD II

Selección y uso de productos según la superficie

El objetivo es elegir y usar bien los productos de limpieza según la superficie, para que la limpieza sea eficaz y los materiales no se dañen.

1 Qué producto para cada superficie

Superficie	Características	Producto recomendado
Madera	Porosa y sensible a la humedad.	Limpiadores suaves y específicos para madera. Los de base aceite o cera son ideales para mantener el acabado. Evita productos con mucha agua o abrasivos.
Metal	Duradero, pero propenso a la corrosión y al desgaste.	Limpiadores que prevengan oxidación y corrosión; desengrasantes no abrasivos. Aplica después un agente protector.
Vidrio	Liso; se marca con manchas y huellas.	Limpiadores específicos para vidrio que no dejen residuos, con paños de microfibra.
Plástico	Resistencia y aspecto variables.	Productos no abrasivos y sin disolventes agresivos. Los multiusos pueden servir, pero prueba antes en una zona pequeña.

2 Uso seguro

- **Lee las etiquetas:** dan información esencial sobre dilución, aplicación y seguridad.
- **Diluye bien:** sigue las indicaciones para los productos concentrados. Una mezcla incorrecta reduce la eficacia o daña la superficie.
- **Aplica correctamente:** la cantidad adecuada, sin exceso que quede sobre la superficie.

3 Manipulación y almacenamiento

- **EPI:** guantes, gafas y mascarillas si es necesario, para evitar el contacto directo con los productos.
- **Almacenamiento:** en un lugar fresco, seco y fuera del alcance de personas no autorizadas, sobre todo niños y mascotas.
- **Residuos:** elimina los productos usados según la normativa local de residuos peligrosos.

4 Prácticas recomendadas

- **Pruebas previas:** antes de aplicar un producto nuevo en una superficie grande, pruébalo en una zona pequeña.
- **Limpieza regular:** reduce la necesidad de productos agresivos y alarga la vida de las superficies.
- **Formación continua:** actualízate sobre productos y técnicas nuevas.

Productos químicos: tipos, usos y manipulación segura

1 Tipos de productos químicos

DESINFECTANTES

Eliminan microorganismos patógenos. Incluyen cloro, amonio cuaternario y alcoholes. Son esenciales donde prevenir infecciones es crucial, como hospitales y centros de salud.

DETERGENTES

Eliminan la suciedad y los residuos orgánicos, rompiendo grasas y aceites. Pueden ser neutros, ácidos o alcalinos, según la superficie y la suciedad.

DESENGRASANTES

Disuelven grasas y aceites difíciles. Comunes en cocinas industriales y talleres. Pueden ser alcalinos o disolventes.

ABRILLANTADORES

Dan brillo a superficies como suelos de madera y mármol. Pueden contener ceras y aceites que dan acabado brillante y protegen.

DESODORANTES

Neutralizan o eliminan malos olores, en aerosol, gel o líquido, en zonas con olores persistentes.

! DATO ACTUALIZADO

El manual cita el amoníaco cuaternario; el término correcto es **amonio cuaternario**. Y habla de la «MSDS»: hoy se llama **ficha de datos de seguridad (FDS)**.

2 Usos adecuados

- **Desinfectantes:** aplícalos según el fabricante y respeta el **tiempo de contacto** necesario para que desinfecten de verdad. Úsalos donde se requiere alta higiene, como baños y zonas de preparación de alimentos.
- **Detergentes:** elige el adecuado para la suciedad y la superficie, dilúyelo bien y aclara bien para evitar residuos que dañen o causen resbalones.
- **Desengrasantes:** aplícalos donde haya acumulación de grasa, respetando cantidad y tiempo. Son fundamentales en cocinas y zonas industriales.
- **Abrillantadores:** aplícalos sobre superficies limpias y secas. Evita el exceso, que acumula producto y hace resbaladizas las superficies.
- **Desodorantes:** para zonas que necesitan neutralizar olores. No sustituyen a una buena limpieza: son un complemento.

3 Manipulación segura

- **Etiquetas:** léelas y sigue sus instrucciones sobre uso, riesgos y medidas de seguridad.
- **EPI:** guantes, gafas de seguridad y mascarillas según recomiende el producto.
- **Almacenamiento:** en sus envases originales, en un lugar seguro, fresco y ventilado, lejos de fuentes de calor y del alcance de niños y mascotas.
- **Ventilación:** buena ventilación donde se usen, sobre todo en espacios cerrados, para evitar la acumulación de vapores tóxicos.
- **Primeros auxilios:** conoce los procedimientos ante una exposición accidental y ten a mano la ficha de datos de seguridad del producto.
- **Derrames:** actúa rápido con materiales absorbentes adecuados, sigue las instrucciones de limpieza y comunica el incidente según el procedimiento establecido.
- **Desecho:** de forma segura y conforme a la normativa de residuos peligrosos. No viertas productos a los desagües ni los tires a la basura común.

> **! ATENCIÓN**
>
> No mezcles productos de limpieza entre sí salvo que el fabricante lo indique expresamente: algunas mezclas desprenden gases tóxicos.

4 Consideraciones adicionales

- **Formación continua** sobre manejo de productos químicos y normativa de seguridad.
- **Comunicación:** informa a todo el equipo de los riesgos de los productos y de las prácticas seguras.
- **Revisión de procedimientos:** revisa y actualiza periódicamente los procedimientos de seguridad y manejo.

MÓDULO III

Equipos y maquinaria de limpieza

UNIDAD I

Equipos manuales: fregonas, mopas, cepillos...

Conocer los equipos manuales, usarlos bien y mantenerlos asegura una limpieza eficiente y efectiva.

1 Tipos de equipos manuales

FREGONAS

Versátiles, para limpiar suelos. Pueden ser tradicionales, con cabezal de algodón o microfibra, o modernas, con sistema de escurrido integrado. El tipo depende del suelo y de la suciedad.

MOPAS

Parecidas a las fregonas, pero más compactas. Se usan en áreas pequeñas o donde se necesita una limpieza más delicada. Cabezales de microfibra, esponja o algodón.

CEPILLOS

Para alfombras, suelos rugosos o zonas de difícil acceso. Varían en tamaño y dureza de las cerdas, de cepillos de mano a cerdas duras para tareas intensas.

PALAS Y RECOGEDORES

Recogen los residuos sólidos y facilitan la limpieza del suelo tras barrer o fregar.

2 Uso adecuado

Fregonas

- **Preparación:** humedece la fregona en la solución de limpieza adecuada y escurre el exceso.
- **Aplicación:** friega con movimientos en figura de ocho o en patrón de «S» para cubrir toda la zona sin dejar huecos. Cambia el agua del cubo cuando esté sucia, para no repartir la suciedad.
- **Escurrido:** con sistema de escurrido, sigue las instrucciones del fabricante; si no, escurre a mano para evitar suelos demasiado mojados.

Mopas

- **Preparación:** comprueba que el cabezal esté limpio y seco antes de usarlo.
- **Aplicación:** úsala de forma uniforme. Cambia el cabezal cuando esté muy sucio o desgastado.
- **Mantenimiento:** lava el cabezal con regularidad según el fabricante.

Cepillos

- **Selección:** cerdas duras para alfombras; cepillo suave para superficies delicadas.

- **Aplicación:** cepilla en la dirección de las fibras o de los patrones de la superficie.
- **Mantenimiento:** límpialo tras cada uso y cambia las cerdas cuando estén gastadas o dañadas.

Palas y recogedores

- Usa la pala para recoger los residuos acumulados y el recogedor para que no quede nada en el suelo. Manténlos limpios para no trasladar residuos a otras zonas.

3 Mantenimiento

- **Limpieza regular** después de cada uso, para evitar acumulación de suciedad y bacterias. Cabezales de fregonas y mopas: a máquina o a mano según el fabricante.
- **Inspección:** revisa si hay desgaste o daños y cambia lo defectuoso.
- **Almacenamiento:** en un lugar seco y limpio, para evitar moho y bacterias. Pon fregonas y mopas en un soporte adecuado para que sequen del todo.

4 Consejos para un uso eficaz

- **Elección del equipo** según la superficie y la suciedad. En áreas grandes, una fregona o mopa de cabezal amplio es más eficiente.
- **Productos compatibles** con el equipo: evita el uso excesivo, que puede dañarlo o dejar residuos.
- **Capacitación** del equipo en el uso de cada tipo de herramienta, para una limpieza uniforme y de calidad.

UNIDAD II

Maquinaria especializada

Aspiradoras industriales, fregadoras y abrillantadoras: su uso, mantenimiento y seguridad.

1 Tipos

ASPIRADORAS INDUSTRIALES

Recogen grandes cantidades de polvo, suciedad y residuos en entornos industriales, comerciales o de gran superficie. Pueden ser de tipo seco, mixto (húmedo-seco) o especializadas para materiales peligrosos.

FREGADORAS

Combinan barrido y fregado en una sola pasada. Ideales para suelos muy extensos. Son manuales o automáticas, y las automáticas pueden ser de conductor sentado o de pie.

ABRILLANTADORAS

Pulen y dan brillo a suelos duros (mármol, granito, linóleo). Pueden ser de alta velocidad (pulidoras) o de baja velocidad, según el acabado.

2 Uso adecuado

Aspiradoras industriales

- **Preparación:** comprueba que el equipo está en buen estado y que mangueras, filtros y bolsas están limpios y bien colocados.
- **Operación:** ajústala según la superficie y la suciedad. Para aspirar líquidos, usa aspiradoras diseñadas para ello y sigue al fabricante.
- **Mantenimiento:** limpia los filtros, cambia las bolsas y revisa mangueras y cepillo.

Fregadoras

- **Preparación:** llena el depósito de agua y detergente según el fabricante y ajusta la máquina a la superficie y la suciedad.
- **Operación:** manéjala con cuidado para evitar derrames o daños, con movimientos lentos y uniformes.
- **Mantenimiento:** vacía y limpia el depósito tras cada uso, cambia cepillos o almohadillas gastados y haz inspecciones periódicas.

Abrillantadoras

- **Preparación:** elige el disco o *pad* adecuado a la superficie y al brillo deseado y comprueba el equipo.
- **Operación:** aplica el abrillantador con movimientos uniformes y lentos. Ajusta la velocidad según el fabricante.
- **Mantenimiento:** limpia los discos o pads tras cada uso y cámbialos cuando estén gastados.

3 Mantenimiento de la maquinaria

- **Revisión regular** según el programa del fabricante.
- **Limpieza tras el uso:** para evitar residuos que afecten al rendimiento.
- **Reemplazo de componentes:** cepillos, discos, mangueras y filtros desgastados.
- **Almacenamiento** en un lugar seco y seguro.

4 Seguridad

- **Capacitación** del personal en uso y mantenimiento.
- **EPI** adecuados, como guantes y gafas de seguridad, durante la operación y el mantenimiento.
- **Lee los manuales** del fabricante y sigue sus instrucciones.
- **Procedimientos de seguridad:** síguelos y comunica de inmediato cualquier incidente o mal funcionamiento.

5 Consejos para un uso eficaz

- Elige la maquinaria según la superficie y el tamaño del área.
- Usa los productos de limpieza recomendados por el fabricante de la máquina.

Mantente al día en mejores prácticas y nuevas tecnologías.

UNIDAD III

Mantenimiento y limpieza de los equipos

1 Por qué es importante

EFICIENCIA

Los equipos funcionan bien, sin interrupciones inesperadas y con resultados óptimos.

VIDA ÚTIL

Menos desgaste y daños, y menos costes por reemplazos prematuros.

SEGURIDAD

Previene fallos mecánicos y reduce el riesgo de accidentes y lesiones.

HIGIENE

Evita acumular suciedad y bacterias que comprometan la limpieza.

2 Mantenimiento preventivo

- **Inspección regular** de desgaste, daños o mal funcionamiento. Revisa filtros, mangueras, cepillos y cables.
- **Lubricación** de las partes móviles según el fabricante, para reducir fricción y desgaste.
- **Ajuste y calibración** según las especificaciones del fabricante. Verifica la alineación de los componentes.
- **Reemplazo de componentes** desgastados o defectuosos (correas, filtros, cepillos) según el programa de mantenimiento.

3 Limpieza de cada equipo

Equipo	Qué hacer
Fregona	Lava el cabezal después de cada uso para eliminar restos de detergente y suciedad, según el fabricante.
Mopa	Lava el cabezal con regularidad y asegúrate de que esté completamente seco antes de guardarlo, para evitar moho.
Cepillos de mano	Limpia las cerdas con agua y detergente y deja secar del todo antes de guardarlos.
Cepillos de máquina	Sigue las recomendaciones del fabricante para limpiarlos y cambiar las cerdas. Inspecciónalos y límpialos con regularidad.
Aspiradoras	Vacía o cambia las bolsas y limpia los filtros (o cámbialos) con regularidad, para mantener la succión. Revisa y limpia mangueras y accesorios para eliminar obstrucciones.

Equipo	Qué hacer
Fregadoras	Vacía y limpia el depósito de agua y el de soluciones tras cada uso. Desinféctalos periódicamente. Limpia y cambia cepillos y almohadillas, y guárdalos bien secos.
Abrillantadoras	Limpia discos y pads tras cada uso, cámbialos cuando estén gastados y guárdalos en un lugar seco y limpio.

4 Procedimientos

- **Protocolos de limpieza** detallados para cada tipo de equipo.
- **Documentación:** lleva un registro de mantenimiento y limpieza con fechas, componentes reemplazados e incidencias. Ayuda a seguir el estado del equipo y a planificar el mantenimiento.
- **Formación del personal** en los procedimientos de mantenimiento y limpieza.

! SEGURIDAD EN EL MANTENIMIENTO

- **Desconecta** el equipo de la fuente de energía antes de cualquier tarea de mantenimiento o limpieza, para evitar riesgos eléctricos.
- Usa **EPI** (guantes, gafas) para protegerte de productos químicos y piezas móviles.
- Usa **repuestos recomendados por el fabricante**, para mantener la garantía y la eficacia.

MÓDULO IV

Técnicas de limpieza y desinfección

UNIDAD I

Métodos de barrido, fregado y abrillantado

1 Barrido

Barrido manual

- **Preparación:** usa una escoba adecuada a la superficie (cerdas duras para suelos rugosos, suaves para superficies lisas) y pala y recogedor.
- **Dirección:** barre siempre en la misma dirección para acumular la suciedad en un solo punto. Evita movimientos erráticos, que la reparten.
- **Zonas:** barre por secciones para no dejarte ninguna. Empieza por las esquinas y avanza hacia el centro de la habitación.
- **Recogida:** recoge lo barrido con pala y recogedor, y límpialos con regularidad.

Barrido con maquinaria

- **Preparación:** comprueba que la máquina está en buen estado y que cepillos y filtros están limpios.
- **Velocidad:** ajústala a la superficie y al nivel de suciedad.
- **Patrón:** trabaja de forma uniforme, con pasadas superpuestas para no dejar zonas sin barrer.

2 Fregado

Fregado manual

1. **Prepárate:** fregona adecuada a la superficie y solución de limpieza adecuada al tipo de suelo.
2. **Moja y escurre** el exceso, y friega con movimientos en figura de ocho o en «S» para cubrir toda la zona.
3. **Trabaja por secciones pequeñas** y cambia el agua del cubo cuando esté sucia, para no repartir la suciedad.
4. **Deja secar** el suelo del todo antes de permitir el tránsito, para evitar resbalones.

Fregado con maquinaria

- **Preparación:** llena el depósito con agua y detergente según el fabricante y comprueba que cepillos o almohadillas están en buen estado.
- **Aplicación:** maneja la fregadora despacio y de forma uniforme, con pasadas superpuestas.
- **Ajuste:** regula la cantidad de solución y la velocidad según el suelo y la suciedad.

- **Recogida de agua:** comprueba que el sistema de aspiración funciona bien, para que no se acumule agua en el suelo.

3 Abrillantado

Abrillantado manual

- **Preparación:** elige el abrillantador adecuado a la superficie (mármol, linóleo...) y prepara discos o pads.
- **Aplicación:** extiende el producto de forma uniforme con un paño o aplicador adecuado y déjalo asentar según el fabricante.
- **Pulido:** con paño limpio y seco, o con abrillantadora y el disco adecuado, con movimientos circulares y uniformes.
- **Secado:** deja que el brillo se asiente y seque del todo antes de permitir el tránsito.

Abrillantado con maquinaria

- **Preparación:** instala el disco o pad adecuado y asegúrate de que el suelo está limpio y seco.
- **Aplicación:** extiende el abrillantador de forma uniforme y deja que se absorba según el fabricante.
- **Operación:** maneja la máquina con movimientos lentos y controlados, sin sobrecargarla, con pasadas uniformes.
- **Control del resultado:** revisa el acabado y aplica capas adicionales si hace falta.

4 Consejos generales

- Elige productos de limpieza y abrillantado adecuados a la superficie.
- Forma al personal en las técnicas de cada método.
- Mantén regularmente herramientas y maquinaria.

UNIDAD II

Limpieza en seco y en húmedo

1 Limpieza en seco

Son métodos que no usan agua ni soluciones líquidas. Es adecuada para superficies delicadas, materiales que se dañan con la humedad o zonas donde el tiempo de secado es crítico.

ASPIRADO

Usa una aspiradora adecuada a la superficie (alfombras, moquetas, tapicerías). Pásala despacio cubriendo toda la zona y usa accesorios, como boquillas para rincones. Aspira con regularidad según el tránsito y el uso.

CEPILLADO

Elige un cepillo de cerdas suaves o duras según la superficie. Cepilla con movimientos uniformes para aflojar y quitar polvo y suciedad. Útil en alfombras y tapicerías, sobre todo en zonas de mucho tránsito.

POLVOS O ESPUMAS SECAS

Aplica el producto de forma uniforme, déjalo actuar según el fabricante y luego aspira o cepilla el residuo. Para manchas difíciles o cuando hace falta una limpieza rápida sin tiempo de secado.

2 Limpieza en húmedo

Usa agua y soluciones de limpieza. Es eficaz para limpiar y desinfectar superficies muy sucias o cuando se necesita una limpieza más profunda.

- **Fregado manual:** prepara una solución adecuada a la superficie (agua y detergente o productos específicos), aplícala con fregona, mopas o cepillos en figura de ocho o en «S» y cambia el agua y el detergente cuando estén sucios. Deja secar del todo, para evitar resbalones y daños.
- **Máquinas de fregado:** llena el depósito con la solución adecuada, ajusta la máquina y trabaja en pasadas uniformes y superpuestas, con el sistema de aspiración funcionando para recoger el exceso. Después revisa que la superficie esté seca; si hace falta, usa ventiladores o deshumidificadores.
- **Limpieza con vapor:** usa una máquina de vapor con agua limpia, aplica el vapor para aflojar la suciedad y pasa un paño o almohadilla para recoger los residuos. El vapor también ayuda a desinfectar. La superficie seca antes, pero asegúrate de que no queden zonas húmedas que causen resbalones.

3 Cómo elegir el método

Criterio	Qué tener en cuenta
Tipo de superficie	Material y sensibilidad. Las alfombras suelen pedir limpieza en seco; los suelos duros se benefician de la limpieza en húmedo.
Nivel de suciedad	La limpieza en húmedo es más eficaz con suciedad profunda o manchas persistentes. La limpieza en seco sirve para el mantenimiento regular y la suciedad ligera.
Tiempo de secado	Si es crítico, mejor en seco. En húmedo hay que esperar al secado completo.
Equipos disponibles	Elige el método según los equipos y productos que tengas, y usa herramientas y soluciones adecuadas.

CONSEJOS GENERALES

- **Prueba en una zona pequeña** y discreta antes de aplicar cualquier método, sobre todo en húmedo.
- **Sigue las instrucciones del fabricante** de productos y equipos.
- Forma al personal en los métodos y tipos de superficie.

UNIDAD III

Limpieza y desinfección de zonas comunes, baños, cocinas y oficinas

1 Zonas comunes

Pasillos, vestíbulos y salas de espera: espacios de mucho tránsito que necesitan atención especial.

- **Barrido y aspirado:** al menos una vez al día, o más en zonas de mucho tránsito. Atención a las esquinas y a las zonas alrededor de los muebles.
- **Fregado:** solución adecuada al suelo (en suelos duros, agua y detergente) con fregona o máquina, con patrón uniforme. Cambia el agua con regularidad.
- **Desinfección de superficies de alto contacto:** manillas de puertas, pasamanos, interruptores de luz... Usa desinfectantes aprobados que eliminen bacterias y virus, según el fabricante, y deja secar del todo.

2 Baños

Son zonas críticas: exigen limpieza y desinfección exhaustivas para evitar la propagación de gérmenes.

- **Inodoros y urinarios:** usa limpiadores específicos, con guantes y, si hace falta, gafas protectoras. Aplica el limpiador en el interior, friega con cepillo para quitar manchas y desinfecta el asiento y las superficies exteriores.
- **Lavabos y encimeras:** limpiadores de superficies y desinfectantes. Limpia lavabos, grifos y encimeras con esponja o paño, quita residuos y manchas, desinfecta todas las superficies y deja secar.
- **Suelos:** solución adecuada al suelo, con fregona o máquina, a fondo alrededor del inodoro y del lavabo.
- **Espejos y ventanas:** limpiacristales y paños no abrasivos, para un acabado sin marcas.

3 Cocinas

Exigen una limpieza minuciosa para evitar la contaminación de los alimentos.

- **Superficies de trabajo:** detergentes y desinfectantes adecuados para superficies en contacto con alimentos. Limpia encimeras y mesas con la solución y desinfecta después. Usa paños o esponjas limpios para evitar la **contaminación cruzada**.

- **Electrodomésticos: desconéctalos** antes de limpiarlos. El exterior, con paño húmedo y detergente; el interior (horno, microondas...), con limpiadores específicos.
- **Suelos:** barre o aspira los restos de comida y suciedad, y friega con fregona o máquina, con especial atención a las zonas de preparación de alimentos.
- **Contenedores de basura:** vacíalos y límpialos con detergente y agua. Desinfecta para eliminar bacterias y olores y asegúrate de que estén bien secos antes de poner una bolsa nueva.

4 Oficinas

Sobre todo las zonas de trabajo compartidas: una oficina limpia favorece un ambiente saludable y productivo.

- **Escritorios y áreas de trabajo:** limpia y desinfecta escritorios, teclados, ratones y otros equipos con limpiadores de superficies y desinfectantes específicos. Usa paños desechables o de microfibra para no propagar gérmenes.
- **Sillas y mobiliario:** productos adecuados al material, con detergentes suaves y desinfectantes. Atención a las zonas de alto contacto, como reposabrazos y respaldos.
- **Suelos:** barre o aspira y friega para quitar suciedad y manchas. Cambia con frecuencia el agua y el detergente.
- **Superficies de alto contacto:** manillas de puertas, interruptores, teléfonos... con desinfectantes aprobados, según el fabricante.

5 Consejos generales

- **Frecuencia:** adáptala al tránsito y al uso de cada zona. Las zonas de mucho tránsito y las críticas se limpian con más frecuencia.
- **Productos** adecuados a cada superficie y situación, siguiendo las instrucciones del fabricante.
- **Formación** del personal en los procedimientos de cada tipo de área.
- **Registro y documentación** de las tareas de limpieza y desinfección realizadas, para garantizar la conformidad y el seguimiento.

MÓDULO V

Normativa y seguridad en el trabajo

UNIDAD I

Normativa de seguridad e higiene en la limpieza

La normativa de seguridad e higiene en la limpieza está diseñada para proteger a los trabajadores y garantizar un entorno seguro y saludable. Se basa en principios comunes de seguridad laboral y salud ocupacional.

ADAPTADO A ESPAÑA

El manual original menciona como ejemplos la OSHA (el organismo de Estados Unidos) y la OIT. En España, la base es la **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales** y sus reales decretos de desarrollo, que vigila la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Entre ellos, los más relevantes para limpieza son el RD 773/1997 (equipos de protección individual), el RD 374/2001 (agentes químicos), el RD 1215/1997 (equipos de trabajo, con la regulación de los trabajos temporales en altura), el RD 486/1997 (lugares de trabajo) y el Reglamento (CE) 1272/2008 (clasificación y etiquetado de productos químicos).

Además existen normas internacionales, como las de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que dan directrices y estándares globales de seguridad y salud en el trabajo.

1 Requisitos legales

Equipos de protección individual (EPI)

Los trabajadores de limpieza usan EPI adecuados. Deben utilizarse correctamente y mantenerse en buen estado, y el empleador debe dar formación sobre su uso y sobre cómo eliminar los EPI dañados.

- **Guantes:** protección frente a productos químicos y sustancias sucias.
- **Gafas de protección:** evitan salpicaduras y el contacto con productos químicos.
- **Mascarillas:** protegen de la inhalación de vapores y polvo.
- **Calzado de seguridad:** previene lesiones por caídas u objetos pesados.

Manejo de productos químicos

- **Etiquetado y seguridad:** todos los productos deben estar bien etiquetados y tener **ficha de datos de seguridad (FDS)**, que informa de composición, peligros, manejo seguro, primeros auxilios y medidas de emergencia.
- **Almacenamiento:** en lugares adecuados según las características de cada producto (temperatura, ventilación...) y fuera del alcance de personas no autorizadas.

Formación y capacitación

- **Obligatoria:** los trabajadores reciben formación adecuada sobre normas de seguridad y procedimientos de trabajo seguro: manejo de productos químicos, uso de EPI y respuesta ante emergencias.
- **Actualización regular** para conocer nueva normativa y mejores prácticas.

2 Prácticas recomendadas de higiene en el trabajo

- **Lavado de manos** frecuente, con agua y jabón, sobre todo tras manipular productos químicos o materiales sucios.
- **Ropa de trabajo** limpia y adecuada, que proteja de contaminantes y sustancias peligrosas.
- **Limpieza regular** de las áreas de trabajo, para evitar acumulación de polvo, suciedad y productos químicos.
- **Orden y limpieza:** guarda bien materiales y herramientas cuando no se usen, para reducir el riesgo de accidentes.

3 Prevención de riesgos laborales

- **Evaluación de riesgos** periódica de condiciones de trabajo, equipos y manejo de productos químicos.
- **Plan de emergencia** y procedimientos de respuesta ante incidentes, como derrames de productos químicos o accidentes.
- **Control de riesgos:** señalización de advertencia, ventilación adecuada y barreras físicas.
- **Monitoreo y revisión:** comprueba la eficacia de las medidas y revisa los procedimientos con regularidad.

4 Cumplimiento y responsabilidad

EMPLEADOR

- Asegura el cumplimiento de toda la normativa aplicable y un entorno de trabajo seguro, con la formación y el equipamiento exigidos.
- Realiza auditorías e inspecciones internas para verificar el cumplimiento y la eficacia de las prácticas.

TRABAJADOR

- Sigue las políticas y procedimientos de seguridad, usa el EPI proporcionado y comunica a su responsable cualquier condición insegura o incidente.
- Participa activamente en la formación.

Prevención de riesgos: productos químicos, maquinaria y alturas

1 Manipulación de productos químicos

- **FDS:** consúltala antes de usar cualquier producto químico.
- **Etiquetado:** comprueba que todos los productos están claramente etiquetados con su contenido, peligros y precauciones.
- **EPI:** guantes adecuados contra el contacto directo, gafas contra salpicaduras, mascarilla si el producto emite vapores tóxicos y ropa protectora que cubra la piel.
- **Mezclas:** nunca mezcles productos químicos a menos que el fabricante lo indique. Usa herramientas adecuadas para evitar derrames.
- **Almacenamiento:** en su envase original, en un lugar fresco y seco, lejos del calor y de la luz directa, y fuera del alcance de personas no autorizadas.
- **Derrames:** sigue las instrucciones de la FDS con el equipo y los productos adecuados. Informa a las autoridades competentes si el derrame es importante.
- **Primeros auxilios:** conoce las medidas ante una exposición accidental, como lavado de piel o enjuague ocular, y busca atención médica si hace falta.

2 Uso de maquinaria

Aspiradoras industriales, fregadoras y abrillantadoras presentan riesgos específicos.

- **Inspección** antes de usarla: buen estado y sin daños visibles.
- **Capacitación:** solo personal formado debe manejarla (uso seguro, manejo y mantenimiento).
- **Uso correcto** según el fabricante: no la sobrecargues ni la uses para fines no previstos.
- **Mantenimiento regular** según el programa del fabricante: limpieza de filtros, comprobación de cables y cambio de piezas gastadas.
- **Área de trabajo** libre de obstáculos y peligros. Señaliza donde se use maquinaria pesada.
- **Protección:** cascos, protectores auditivos y guantes según el fabricante y la normativa.

3 Trabajo en alturas

Limpiar ventanas o superficies altas conlleva riesgos significativos.

- **Escaleras:** adecuadas, en buen estado y sobre una superficie estable. No las sobrecargues ni uses el último peldaño.
- **Andamios:** montados y asegurados por personal capacitado. Verifica estabilidad y nivel antes de usarlos.
- **Arneses y cinturones** homologados, bien ajustados y sujetos correctamente.
- **Casco** contra caídas y caída de objetos.

- **Planificación:** identifica los riesgos, como condiciones meteorológicas adversas o cables eléctricos.
- **Comunicación** clara con el equipo y coordinación del trabajo.

4 Medidas generales

- **Evaluación de riesgos** periódica: valora la gravedad y la probabilidad de cada riesgo y desarrolla un plan de acción con medidas preventivas y procedimientos de emergencia.
- **Formación continua** y cultura de seguridad, en la que cada persona se siente responsable de su seguridad y de la de sus compañeros.
- **Cumplimiento:** cumple las regulaciones locales y nacionales y participa en inspecciones y auditorías.
- **Registros:** guarda registro detallado de incidentes y accidentes, y de la formación en seguridad (fechas y contenido).

UNIDAD III

Uso de equipos de protección individual (EPI)

Los EPI son dispositivos o prendas diseñados para proteger a los trabajadores de riesgos que amenacen su salud o su seguridad. Actúan como **barrera** entre el trabajador y los peligros. Previenen lesiones y enfermedades al reducir la exposición a productos químicos, polvo, ruido o caídas, y su uso adecuado es obligatorio según la normativa, lo que ayuda a cumplir la ley y evitar sanciones.

1 Tipos de EPI y su uso

EPI	Para qué sirve y tipos	Uso
Guantes	Protegen las manos de sustancias químicas, bacterias, abrasiones y cortes. *Látex/nitrilo:* productos químicos y sustancias biológicas. *Cuero:* materiales abrasivos o herramientas.	Elige el guante según el riesgo y que ajuste bien, para no perder destreza.
Gafas de protección	Protegen los ojos de salpicaduras, partículas y productos químicos. *Gafas de seguridad* con lentes de policarbonato o vidrio resistente a impactos; *con protección lateral*.	Que ajusten bien y cubran completamente los ojos. Cámbialas si están rayadas o dañadas.
Mascarillas y respiradores	Protegen el sistema respiratorio de polvo, vapores tóxicos y microorganismos. *Mascarillas de polvo:* polvo y partículas grandes. *Respiradores con filtros:* vapores químicos y gases tóxicos.	Elige el tipo adecuado al riesgo específico y comprueba que ajuste bien.
Casco de seguridad	Protege la cabeza de impactos y caída de objetos. *De protección general* o *con visera* (protección adicional contra sol y salpicaduras).	Bien ajustado y en buen estado. Revisa su integridad y cámbialo si está dañado.

EPI	Para qué sirve y tipos	Uso
Ropa de trabajo	Protege el cuerpo de sustancias químicas, cortes y temperaturas extremas. *Batas o buzos:* salpicaduras de productos químicos. *Ropa de alta visibilidad:* zonas con tránsito de maquinaria.	Elige la ropa según el riesgo y mantenla limpia y sin daños.
Calzado de seguridad	Protege los pies de objetos pesados, sustancias químicas y suelos resbaladizos. *Botas con puntera reforzada:* impactos y compresión. *Calzado antideslizante:* superficies resbaladizas.	Que ajuste bien y dé el nivel de protección necesario. Mantenlo limpio y en buen estado.

2 Selección, uso y mantenimiento

- **Evaluación de riesgos:** identifica los riesgos para elegir el EPI adecuado. Consulta las FDS y las recomendaciones del fabricante.
- **Compatibilidad:** los EPI elegidos deben ser compatibles entre sí y no restar comodidad ni funcionalidad.
- **Formación:** sobre ajuste, mantenimiento y almacenamiento adecuados.
- **Inspección antes de cada uso:** repara o cambia cualquier EPI dañado o gastado.
- **Limpieza** según el fabricante.
- **Almacenamiento** en un lugar limpio y seco, protegido de daños y contaminantes.

3 Responsabilidades

EMPLEADOR

- Proporciona EPI adecuados y en buen estado a todos los trabajadores, **gratuitos** y conformes a la normativa.
- Ofrece formación sobre su uso y mantenimiento.

TRABAJADOR

- Usa el EPI según las instrucciones y para su fin. No lo modifiques ni te lo quites durante el trabajo si no es necesario.
- Informa de inmediato de cualquier problema o defecto.

Hay que cumplir la normativa local y nacional sobre uso de EPI. En algunos casos se siguen además normas internacionales, como las de la Organización Internacional de Normalización (ISO), para garantizar un nivel global de seguridad.

MÓDULO VI

Gestión de residuos y sostenibilidad

UNIDAD I

Gestión de residuos generados en la limpieza

El objetivo de esta unidad es que conozcas las prácticas adecuadas para clasificar, manejar, almacenar y eliminar los residuos de la limpieza, y la importancia de hacerlo con métodos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

1 Introducción a la gestión de residuos

Los residuos de la limpieza incluyen papel usado, productos de limpieza caducados, residuos sólidos y sustancias químicas. Gestionarlos bien es clave para minimizar el impacto ambiental y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.

- **Salud y seguridad:** evita riesgos para trabajadores y usuarios del espacio.
- **Cumplimiento normativo:** asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales e internacionales.
- **Impacto ambiental:** se reduce mediante prácticas de reducción, reutilización y reciclaje.

! DATO ACTUALIZADO (ESPAÑA)

La norma de referencia es la **Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular**, que prioriza prevenir, reutilizar y reciclar antes que eliminar. Además, cada ayuntamiento y comunidad autónoma tiene sus propias ordenanzas de recogida, así que consulta siempre las del lugar donde trabajas.

2 Clasificación de residuos

SÓLIDOS

Papel, cartón, plásticos y otros materiales que no están contaminados con productos químicos.

ORGÁNICOS

Restos de alimentos y otros materiales biodegradables.

PELIGROSOS

Productos químicos, limpiadores y desinfectantes caducados y otros materiales que pueden dañar la salud y el medio ambiente.

INERTES

Vidrios rotos o escombros, que no se descomponen fácilmente y no tienen características químicas activas.

Métodos de clasificación

- **Etiquetado:** usa etiquetas claras para identificar cada tipo de residuo y evitar mezclas.

- **Contenedores específicos** para cada tipo: reciclaje, residuos orgánicos y residuos peligrosos.

3 Manejo de residuos

Residuos sólidos y orgánicos

- **Recolección:** recoge los residuos en contenedores apropiados y vacíalos con regularidad para evitar acumulaciones.
- **Transporte:** llévalos a las áreas de almacenamiento o eliminación con seguridad, evitando derrames y contaminación.

Residuos peligrosos

- **Manipulación:** usa los EPI adecuados y sigue las instrucciones del fabricante y las fichas de datos de seguridad (FDS).
- **Almacenamiento:** en contenedores especiales y etiquetados, en un área ventilada y segura, fuera del alcance de personas no autorizadas.

Medidas de prevención

- **Minimización:** usa los productos de forma eficiente y elimina los innecesarios.
- **Reutilización:** siempre que sea posible, por ejemplo paños reutilizables en lugar de toallas de papel.

4 Almacenamiento de residuos

- **Condiciones adecuadas:** áreas limpias, secas y ventiladas. Mantén los residuos peligrosos separados de los demás.
- **Contenedores seguros:** adecuados, en buen estado y con tapa, para evitar derrames y la proliferación de plagas.
- **Inspección regular** de contenedores y áreas de almacenamiento para detectar problemas.
- **Limpieza y desinfección** de contenedores y áreas para prevenir malos olores y acumulaciones.

5 Disposición de residuos

- **Reciclaje:** sigue la normativa local para papel, cartón, plásticos y metales. Los materiales reciclables deben estar limpios y libres de contaminantes.
- **Eliminación segura:** contrata servicios especializados para los residuos peligrosos, que deben eliminarse en instalaciones autorizadas.
- **Residuos orgánicos:** considera el compostaje si es viable en el entorno.
- **Documentación:** guarda registros de la cantidad y el tipo de residuos generados y de su destino, según exija la normativa.

6 Prácticas de limpieza sostenible

- **Productos ecológicos** menos perjudiciales para el medio ambiente y que generen menos residuos.
- **Menos plásticos:** elige envases reciclables o reutilizables y reduce los plásticos desechables.

- **Formación del personal** en gestión de residuos y fomento de una cultura de sostenibilidad.
- **Políticas ambientales** que promuevan la reducción de residuos y la eficiencia en el uso de recursos.

La gestión adecuada de los residuos protege la salud, la seguridad y el medio ambiente: clasifica, maneja, almacena y elimina cada residuo como corresponde.

UNIDAD II

Separación y reciclaje de materiales

Aprenderás a clasificar, almacenar y procesar los materiales reciclables que se generan al limpiar, y las mejores prácticas para un entorno más sostenible.

1 Qué es el reciclaje

El reciclaje es el proceso de recolectar, clasificar, procesar y reutilizar materiales desechados para convertirlos en nuevos productos. Reduce los residuos que acaban en vertederos y minimiza el impacto ambiental.

- **Reducción de residuos:** menos residuos sólidos en vertederos.
- **Conservación de recursos:** menos necesidad de extraer nuevas materias primas.
- **Beneficios ambientales:** menos contaminación y menos energía para fabricar nuevos productos.

2 Tipos de materiales reciclables

Material	Qué incluye	Preparación
Papel y cartón	Papel de oficina, periódicos, revistas, cajas de cartón y cartón ondulado de embalaje.	Sin restos de alimentos ni sustancias químicas. El cartón, limpio y seco.
Plásticos	Botellas, envases y otros plásticos con símbolo de reciclaje. Sigue las pautas locales sobre cuáles se aceptan.	Límpialos de residuos y, si es posible, aplástalos para reducir su volumen.
Vidrio	Botellas y frascos de vidrio de colores variados.	Sin tapas metálicas ni etiquetas adhesivas. Enjuágalo para quitar restos de alimentos y bebidas.
Metales	Latas de aluminio y acero (bebidas y alimentos).	Vacías y limpias. Aplástalas para ahorrar espacio.
Residuos orgánicos	Restos de alimentos y materiales biodegradables.	Sepáralos del resto para facilitar el compostaje, si es una opción viable.

! DATO ACTUALIZADO (ESPAÑA)

En la recogida selectiva española el sistema habitual es por colores: **contenedor amarillo** (envases de plástico, latas y briks), **azul** (papel y cartón), **verde** (vidrio), **marrón** (orgánico) y **gris o verde oscuro** (resto). Los colores y las normas exactas pueden variar según el municipio, así que confirma las de tu ayuntamiento.

3 Métodos de separación

En el lugar de trabajo

- **Contenedores diferenciados** para papel, plásticos, vidrio, metales y residuos orgánicos, claramente etiquetados.
- **Formación del personal** en la correcta separación y en la importancia del reciclaje.

Durante la limpieza

- **Recolección segregada:** recoge los materiales reciclables por separado, en sus contenedores.
- **Evita la contaminación:** no mezcles reciclables con residuos no reciclables, para asegurar la calidad del material reciclado.

4 Almacenamiento y manejo de reciclables

- **Área de reciclaje:** limpia y organizada, para guardar los materiales hasta su recogida o procesamiento.
- **Contenedores seguros:** resistentes, fáciles de vaciar y en buen estado, para evitar fugas y derrames.
- **Preparación:** limpia los plásticos, aplasta las latas, etc.
- **Transporte** al punto de reciclaje o centro de acopio según la normativa local y con vehículos adecuados.

5 Reciclaje sostenible

- **Reducción:** genera menos residuos, por ejemplo con productos que lleven menos embalaje.
- **Reutilización:** usa envases reciclados o reutiliza artículos siempre que se pueda.
- **Formación continua** sobre buenas prácticas de reciclaje.
- **Campañas de sensibilización** para motivar a todos a participar.

6 Cumplimiento normativo y mejora continua

- **Normativa local:** conoce los materiales aceptados y los requisitos para su disposición.
- **Documentación:** registra la cantidad de materiales reciclables y su destino, si la normativa lo exige.
- **Auditorías periódicas** para evaluar la eficacia del programa de reciclaje y ajustarlo.
- **Revisión de procedimientos** para mejorar la eficiencia y el cumplimiento.

Prácticas de limpieza sostenibles y respetuosas con el medio ambiente

La **limpieza sostenible** utiliza métodos y productos que minimizan el impacto ambiental y promueven la salud y el bienestar de las personas y del planeta: menos consumo de recursos, menos residuos y productos y equipos menos perjudiciales.

- **Protección ambiental:** menos contaminación del aire, el agua y el suelo.
- **Salud y bienestar:** menor exposición a productos químicos nocivos para trabajadores y ocupantes.
- **Eficiencia de recursos:** uso responsable y menos desechos.

1 Productos de limpieza ecológicos

- **Características:** ingredientes naturales, biodegradables y no tóxicos. Evita los que contengan compuestos orgánicos volátiles (COV) y fosfatos.
- **Certificaciones:** elige productos con etiquetado ecológico reconocido.

> **! DATO ACTUALIZADO (ESPAÑA)**
>
> El manual cita como ejemplo EPA Safer Choice, que es una etiqueta de Estados Unidos. En España y la Unión Europea, la referencia es la **Etiqueta Ecológica de la UE (Ecolabel)**.

Productos caseros

- **Alternativas naturales:** vinagre, bicarbonato de sodio y limón sirven para limpiar y tienen menor impacto ambiental.
- **Preparación:** cuando sea posible, elabora soluciones caseras en lugar de comprar productos comerciales.

> **! ATENCIÓN**
>
> Los productos caseros sirven para limpiar, pero **no son desinfectantes** homologados. En zonas donde se exige desinfección (baños, cocinas, centros sanitarios) usa los productos autorizados. Y recuerda: nunca mezcles vinagre con lejía ni con otros productos.

2 Uso eficiente de recursos

Agua

- **Reduce el consumo** con técnicas que gasten menos agua, como las mopas de microfibra.
- **Recuperación:** sistemas de reciclaje y reutilización de agua en áreas de limpieza industrial, si es posible.

Energía

- **Eficiencia energética:** equipos eficientes y con certificaciones de eficiencia.
- **Uso responsable:** apaga los equipos cuando no los uses y haz mantenimiento regular.

3 Manejo de residuos

- **Minimización:** productos con menos embalaje y procesos de limpieza optimizados.
- **Reutilización:** mopas y paños reutilizables en lugar de desechables.
- **Separación:** clasifica los materiales reciclables durante la limpieza, con contenedores para papel, plásticos, vidrio y metales.
- **Disposición adecuada:** envía los residuos reciclables a instalaciones autorizadas.

4 Técnicas y equipos ecológicos

LIMPIEZA EN SECO

Siempre que sea posible, reduce el uso de agua y de productos químicos.

LIMPIEZA CON VAPOR

Limpia y desinfecta sin necesidad de productos químicos adicionales.

MICROFIBRA

Mopas y paños que limpian y desinfectan con menos productos químicos.

FILTROS HEPA

Las aspiradoras con filtro HEPA capturan alérgenos y reducen las partículas que quedan en el aire.

5 Capacitación y políticas ambientales

- **Entrenamiento continuo** en limpieza sostenible y en el uso correcto de productos y equipos ecológicos.
- **Conciencia ambiental:** fomenta una cultura de responsabilidad en el trabajo.
- **Políticas y directrices** de limpieza sostenible alineadas con los objetivos ambientales de la organización.
- **Evaluación continua** de políticas y prácticas.

6 Cumplimiento normativo y certificaciones

- **Cumplimiento:** respeta las leyes y regulaciones locales sobre limpieza, gestión de residuos y medio ambiente.
- **Certificaciones ambientales** de la organización, como LEED o ISO 14001, que demuestran el compromiso con la limpieza sostenible.

MÓDULO VII

Atención al cliente y comunicación

UNIDAD I

Comunicación efectiva con clientes y compañeros de trabajo

Desarrollarás habilidades de comunicación con clientes y compañeros: claridad, resolución de conflictos y un entorno de trabajo colaborativo y profesional.

1 Qué es la comunicación efectiva

Es el proceso de intercambiar información de forma clara, precisa y eficiente, de modo que el mensaje sea comprendido y bien recibido. Implica no solo transmitir información, sino también **escuchar activamente** y adaptar el estilo de comunicación al contexto y a la persona.

- **Mejor entorno laboral:** fomenta la colaboración y reduce malentendidos y conflictos.
- **Satisfacción del cliente:** mejora su experiencia y la gestión de sus necesidades y expectativas.
- **Eficiencia operativa:** aumenta la productividad y facilita resolver problemas y tomar decisiones.

2 Comunicación con clientes

Técnicas

- **Escucha activa:** presta atención plena a sus necesidades y preocupaciones, y responde de forma que demuestre comprensión y empatía.
- **Claridad y precisión:** evita tecnicismos innecesarios y comprueba que el cliente entiende las instrucciones y la información.
- **Cordialidad y profesionalidad:** tono amable y profesional en todas las interacciones, sea cual sea la situación.

Manejo de quejas y conflictos

- **Empatía:** escucha la queja sin interrumpir. Asume la responsabilidad si corresponde y muestra interés genuino en resolver el problema.
- **Solución rápida y efectiva:** da soluciones claras y rápidas, y sigue el proceso hasta que el cliente esté satisfecho. Mantenlo informado del progreso y de cualquier cambio.
- **Documentación:** registra los detalles de las quejas y las soluciones, para consultarlos en el futuro y mejorar el servicio.

3 Comunicación con compañeros

Técnicas

- **Claridad en la información:** instrucciones claras y completas, para evitar malentendidos.
- **Colaboración:** abre la mente a las ideas de los demás y apoya a tus compañeros en las tareas.

- **Feedback constructivo:** da y recibe retroalimentación centrada en comportamientos y resultados concretos, no en críticas personales.

Resolución de conflictos

1. **Identifica el problema.** Aborda los conflictos pronto y de forma directa. Aclara la causa y los puntos de vista de todas las partes.
2. **Habla con franqueza.** Facilita un diálogo abierto y honesto para llegar a una solución aceptable para todos. Si hace falta, recurre a la mediación.
3. **Busca soluciones.** Elige soluciones prácticas y negociables que resuelvan el conflicto y contribuyan a un ambiente de trabajo armonioso.

4 Desarrollo de habilidades de comunicación

ESCUCHA

- **Atención plena:** contacto visual, interés y sin distracciones.
- **Parafraseo:** repite con tus palabras lo que has entendido para confirmarlo.

VERBALES

- **Lenguaje claro** y sencillo, sin jergas ni tecnicismos que confundan.
- **Tono y modulación** ajustados al contexto, respetuosos y profesionales.

NO VERBALES

- **Lenguaje corporal:** la postura y las expresiones faciales afectan a cómo se percibe tu mensaje.
- **Gestos** que refuercen lo que dices y muestren apertura.

5 Herramientas y tecnologías de comunicación

- **Correo electrónico:** mensajes claros, bien estructurados y adecuados al contexto.
- **Mensajería instantánea:** para comunicaciones rápidas y directas, manteniendo la profesionalidad.
- **Gestión de proyectos:** herramientas para coordinar tareas y mantener informado a todo el equipo.
- **Videoconferencias:** reuniones virtuales con comunicación clara y profesional.

6 Mejora continua

- **Autoevaluación:** reflexiona sobre tus habilidades y busca áreas de mejora, teniendo en cuenta la opinión de compañeros y clientes.
- **Capacitación continua:** talleres y cursos sobre comunicación.
- **Pide feedback** de forma proactiva y aplica las sugerencias en futuras interacciones.

Normas de comportamiento y ética profesional

La **ética profesional** reúne los principios y normas que guían el comportamiento en el trabajo: integridad, responsabilidad, transparencia y respeto, base de relaciones de confianza y de un entorno laboral positivo.

- **Confianza y credibilidad** entre colegas, clientes y empleadores.
- **Reputación:** una conducta ética refuerza tu imagen profesional y la de la organización.
- **Cumplimiento legal:** actuar con ética ayuda a respetar normas y leyes, evitando sanciones y problemas legales.

1 Normas de comportamiento en el trabajo

INTEGRIDAD Y HONESTIDAD

- **Transparencia:** sé honesto en comunicaciones y transacciones, sin engaño ni manipulación.
- **Responsabilidad:** asume tus acciones y decisiones y corrige los errores por iniciativa propia.

RESPETO Y CORTESÍA

- **Trato justo** a colegas, clientes y proveedores, sean cuales sean sus diferencias.
- **Comunicación asertiva:** opina y da feedback de forma constructiva y respetuosa.

CONFIDENCIALIDAD

- **Protección de la información** sensible y privada, de la empresa y de los clientes.
- **Uso apropiado de los datos:** no uses información confidencial en beneficio propio ni la compartas sin autorización.

PROFESIONALIDAD

- **Cumplimiento de normas:** respeta las políticas y procedimientos de la organización.
- **Dedicación:** compromiso con el trabajo y esfuerzo adecuado.

! RECUERDA

En limpieza trabajas muchas veces en casas, oficinas o centros donde ves documentos, datos y objetos personales. La confidencialidad y el respeto a la intimidad son parte de tu trabajo, y no se toca ni se cuenta nada que no sea de tu tarea.

2 Principios de ética profesional

- **Imparcialidad y equidad:** decide con criterios objetivos y justos, sin favoritismos ni prejuicios, y ofrece las mismas oportunidades y trato a todas las personas, sin discriminación.
- **Responsabilidad social:** ten en cuenta el efecto de tus decisiones en la comunidad y el medio ambiente, y promueve prácticas que beneficien a la sociedad.

- **Cumplimiento legal y normativo:** conoce y cumple las leyes del ámbito laboral y las políticas internas y códigos de conducta de la organización.

3 Gestión de conflictos éticos

- **Reconocimiento:** identifica situaciones que planteen dilemas éticos, como conflictos de interés, prácticas injustas o presiones para saltarse principios éticos.
- **Evaluación:** valora las implicaciones éticas de tus decisiones, a corto y a largo plazo.
- **Consulta y asesoría:** pide consejo a tus superiores o al comité de ética y sigue las directrices establecidas.
- **Transparencia y honestidad:** aborda los problemas con apertura, comunicando tus preocupaciones.
- **Formación continua** en ética profesional.
- **Autoevaluación:** reflexiona sobre tu comportamiento y tus decisiones.

4 Códigos de conducta y políticas de la organización

- **Creación de políticas:** un código de conducta claro que defina el comportamiento esperado de todos los empleados.
- **Comunicación:** todos los empleados deben conocerlo y recibir formación sobre su aplicación.
- **Supervisión:** se controla su cumplimiento y se abordan los incumplimientos.
- **Revisión y actualización** periódicas, para reflejar cambios en leyes, normativas y expectativas éticas.

UNIDAD III

Manejo de quejas y resolución de problemas

Una **queja** es una expresión de insatisfacción de clientes, compañeros u otras partes interesadas. Puede deberse a problemas en el servicio, errores en el trabajo o insatisfacción con procesos o resultados.

- **Mejora de la calidad:** permite identificar y corregir fallos.
- **Satisfacción del cliente:** resolver bien una queja aumenta su lealtad.
- **Ambiente laboral positivo:** abordar las quejas de forma justa y eficiente genera un entorno más armonioso.

1 Recepción de quejas

- **Escucha activa:** atención completa a quien reclama, con interés genuino y empatía. Parafrasea o resume lo entendido para confirmar que has comprendido la queja.
- **Mantén la calma:** evita reacciones defensivas, aunque la queja sea negativa o se presente de forma agresiva. Responde siempre con profesionalidad y respeto.
- **Documenta la queja:** anota fecha, persona que la presenta y naturaleza del problema, y regístrala en un sistema adecuado para su seguimiento y resolución.

2 Análisis y diagnóstico del problema

- **Preguntas aclaratorias** para entender el problema y sus causas de fondo.
- **Análisis de causas:** ¿es un síntoma de un problema mayor o un incidente aislado?
- **Gravedad y alcance:** evalúa el impacto en el cliente, el equipo o la organización.
- **Prioridades:** decide la prioridad según impacto y urgencia.

3 Resolución del problema

1. **Genera opciones.** Piensa y valora varias soluciones posibles.
2. **Elige la mejor.** La que mejor aborde la raíz del problema y satisfaga las necesidades del cliente o del equipo.
3. **Haz un plan de acción.** Claro, con responsables y plazos.
4. **Comunica.** Informa a las partes implicadas de las acciones que se tomarán y del tiempo estimado.
5. **Haz seguimiento.** Comprueba que la solución funciona.
6. **Verifica.** Confirma con quien presentó la queja que la solución es satisfactoria y que no hay más problemas.

4 Prevención de problemas futuros

- **Revisión de quejas** recurrentes para detectar patrones o problemas de fondo.
- **Mejoras continuas** en procesos y prácticas para que no se repitan.
- **Formación del personal** en resolución de problemas y manejo de quejas.
- **Actualización de procedimientos** y políticas según los problemas detectados.

5 Comunicación al resolver problemas

- **Explicación:** cuenta con claridad la causa del problema y la solución propuesta.
- **Actualizaciones** regulares del avance y de cualquier cambio en el plan.
- **Realismo:** sé realista sobre lo que se puede lograr y el tiempo necesario.
- **Compromiso genuino** con resolver el problema y con la satisfacción de todas las partes.

Datos clave para el examen de limpieza profesional

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

FDS
Ficha de datos de seguridad: consúltala antes de usar cualquier producto químico

Nunca
Mezcles productos químicos, salvo que el fabricante lo indique

Ley 31/1995
Ley de Prevención de Riesgos Laborales

EPI
Equipos de protección individual: se regulan en el RD 773/1997

HEPA
Filtro de aspiradora que retiene alérgenos y partículas finas

Ley 7/2022
Residuos y suelos contaminados para una economía circular

ISO 14001
Certificación de gestión ambiental

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-de-limpieza-profesional/