



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE  
PISOS EN ALOJAMIENTO**

**Código: HOT222\_1**

**NIVEL: 1**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO  
DE PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes”
4. Guía de Evidencia de la “UC0707\_1: Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento”
5. Guía de Evidencia de la “UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento”
6. Glosario de términos utilizado en “HOT222\_1 OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS”

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC).

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer**, expresa los resultados de trabajo o comportamientos profesionales del trabajador en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. Se extrae de la UC de referencia, quedando enunciados en forma de **actividades profesionales** extraídas de las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, que comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, asociando a cada una de las actividades profesionales aquellos saberes que las sustentan.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**- para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.



**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0706\_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS  
DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**

**Código: HOT222\_1**

**NIVEL: 1**



## 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.

### 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 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.



## **1. Organizar el office y realizar, bajo supervisión, inventarios de existencias y registros en el área de pisos siguiendo instrucciones o procedimientos establecidos.**

- 1.1 El office se ordena y limpia verificando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 1.2 Los productos de limpieza se revisan y almacenan teniendo en cuenta la normativa aplicable de seguridad e higiene y medioambiental.
- 1.3 Los inventarios de existencias de los distintos productos de limpieza, lencería, reposición, loza, cristalería, elementos decorativos, papelería, cunas, camas supletorias y otros y los registros de pérdidas se realizan anotando con precisión y claridad las fechas, horarios y tiempos especificados, de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.
- 1.4 Los documentos utilizados en el proceso se cumplimentan de modo que el superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.

## **2. Efectuar las operaciones previas a la limpieza y preparación de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de establecimientos de alojamiento siguiendo las instrucciones recibidas.**

- 2.1 El aprovisionamiento interno necesario para la limpieza, preparación y disposición de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes se efectúa, cumplimentando los vales de pedido en función de las necesidades del servicio, las instrucciones recibidas y colocando en el carro de limpieza los productos necesarios -lencería, productos de acogida, directorio o libros de la empresa, artículos de papelería, publicidad, ofertas del hotel, otros-.
- 2.2 Los productos empleados para realizar la limpieza y puesta a punto de las áreas de su responsabilidad se disponen en el carro de limpieza teniendo en cuenta los factores de riesgo que conllevan los productos, la secuencia de las tareas a realizar y los criterios de racionalización que facilitan su aprovisionamiento y distribución.
- 2.3 El trabajo diario se planifica atendiendo a la información suministrada por el superior jerárquico sobre el estado de las áreas, el parte de ocupación del establecimiento y los eventos a realizar durante el turno.
- 2.4 El estado de las zonas a tratar se verifica antes de proceder a su limpieza, comunicando las disfunciones o anomalías observadas al superior jerárquico y notificando las bajas por mal estado o rotura.
- 2.5 Las operaciones de desmontaje y ventilación previas a la limpieza se efectúan siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.6 La ropa que el cliente/usuario de la habitación ha dispuesto para su reposición se recoge de acuerdo con el procedimiento establecido y respetando la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
- 2.7 Los objetos olvidados por el cliente/usuario se recogen y entregan al personal o departamento responsable para su custodia y posterior devolución, conforme al procedimiento establecido.





- 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.

### **3. 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.

### **4. 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 utillaje empleados se realiza cumpliendo las especificaciones técnicas y respetando la periodicidad requerida en cada caso para su correcta conservación.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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:

**1. 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.

## **2. *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.

## **3. *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 alojamiento.
- 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.
- Habitarse 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:



1. Obtener información del procedimiento dado.
2. Efectuar aprovisionamiento de medios, materiales y productos.
3. Desmontar la habitación.
4. Limpiar la habitación.
5. Disponer la habitación para su nuevo uso.
6. Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.
7. 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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Rigor en la obtención de información sobre el procedimiento o estándares dados.</i>	<ul style="list-style-type: none"><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></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere un margen de error no superior al 25% del resultado final.</i></p>
<i>Exactitud en el aprovisionamiento de los medios, materiales y productos idóneos para las operaciones de limpieza y puesta a punto de la habitación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><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 conllevan los productos, la secuencia de las tareas a realizar y los criterios que faciliten su distribución.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la ejecución de las operaciones propias de “desmontaje” de la habitación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><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></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia en la disposición de la habitación para su nueva ocupación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><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>

	<p>presentación, sentido estético y siguiendo las normas de higiene establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerrar ventanas, en su caso, y colocar cortinas y otros elementos de la habitación según procedimientos.</li> <li>- Reponer los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario, según las normas establecidas.</li> <li>- Presentar la habitación limpia y preparada, cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración.</li> <li>- Depositar las llaves y el parte de trabajo cumplimentado en el lugar previamente establecido.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene-salud y de protección medioambiental.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>Para “desmontar” la habitación, se asegura antes de entrar que el cliente/usuario anterior la haya dejado libre. 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.</i></p>
3	<p><b><i>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.</i></b></p>



2	<p>Para “desmontar” la habitación, no 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), 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 caída 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.</p>
1	<p>No “desmonta” la habitación.</p>

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

### Escala B

4	<p>Al disponer la habitación para una nueva ocupación, utiliza los productos de limpieza en función de la naturaleza de las superficies a tratar, aplicando la proporción idónea en cada caso. Maneja la maquinaria, siguiendo las instrucciones de uso y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad personal. Cambia la ropa de cama y baño, cuidando la presentación, sentido estético y siguiendo las normas de higiene establecidas. Cierra las ventanas, en su caso, y coloca cortinas y otros elementos de la habitación según el procedimiento dado. Repone los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario, en los lugares habilitados para ello. Presenta la habitación limpia y preparada, cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración. Finalmente deposita las llaves y el parte de trabajo cumplimentado con las posibles incidencias surgidas y aspectos de mejora en el lugar previamente establecido.</p>
3	<p><b>Al disponer la habitación para una nueva ocupación, utiliza los productos de limpieza en función de la naturaleza de las superficies a tratar, aplicando la proporción idónea en cada caso. Maneja la maquinaria, siguiendo las instrucciones de uso y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad personal. Cambia la ropa de cama y baño, cuidando la presentación y siguiendo las normas de higiene establecidas. Cierra las ventanas, en su caso, y coloca cortinas y otros elementos de la habitación según el procedimiento dado. Repone los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario, en los lugares habilitados para ello. Presenta la habitación limpia y preparada, cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración. Finalmente deposita las llaves y el parte de trabajo cumplimentado con las posibles incidencias surgidas en el lugar previamente establecido.</b></p>
2	<p>Al disponer la habitación para una nueva ocupación, utiliza los productos de limpieza sin considerar la naturaleza de las superficies a tratar, y no aplica la proporción idónea en cada caso. Maneja la maquinaria, sin tener en cuenta las instrucciones de uso y sin cumplir la normativa aplicable de seguridad personal.</p>
1	<p>No dispone la habitación para una nueva ocupación.</p>

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



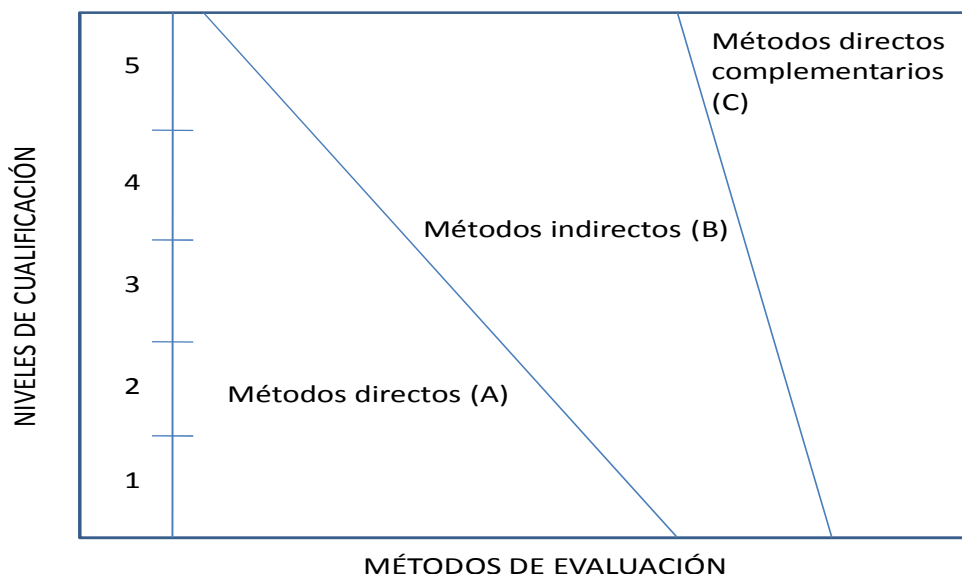
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0708\_1: Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS**

**Código: HOT222\_1**

**NIVEL: 1**



## **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.



**1. 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.*

**2. 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.

**3. 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.

#### **4. 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.

## **5. 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:



### **1. 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, maniquíes, almohadillas, bandejas y bolsas.
- Productos asociados al planchado.
- El proceso de planchado y plegado: factores que intervienen en su eficacia-temperatura, 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:

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



6. 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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Rigor en la interpretación del etiquetado de las prendas a planchar.</i>	<ul style="list-style-type: none"><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>



	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Correcta clasificación de las prendas por lotes de planchado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Separar la ropa que necesite ser planchada de forma específica 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>- Complimentar documentos según procedimiento dado para posibilitar la facturación del servicio a clientes/usuarios, o/y el control y estado de las existencias.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Idoneidad en la ejecución de las operaciones de planchado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><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>- Complimentar la documentación relativa al estocaje y control (facturación, tinte, devolución departamentos, lavandería externa, otros).</li></ul> <p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</p>
<p><i>Calidad requerida en el resultado de los arreglos simples de costura (de unión, dobladillos o bajo, botones, cremalleras o, zurcidos, entre otros).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seleccionar el material e instrumentos específicos, en función de las características de la prenda y tipo de arreglo.</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, en</li></ul>



	<p>función de las características del arreglo a realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentar documentación de control y estocaje según procedimiento dado para facturación, devolución a los demás departamentos y otros.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 30% de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud y de protección medioambiental.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>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).</i></p>
3	<p><b>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 planchado regulando la presión, temperatura, vapor y tiempo 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, lavandería externa, otros).</b></p>
2	<p><i>Para planchar la ropa de establecimientos de alojamiento y/o de sus clientes/usuarios, programa las máquinas y/o equipos a utilizar sin considerar las características de las telas (tejido 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.</i></p>
1	<p><i>No plancha la ropa de los establecimientos de alojamientos y/o de sus clientes/usuarios.</i></p>



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

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

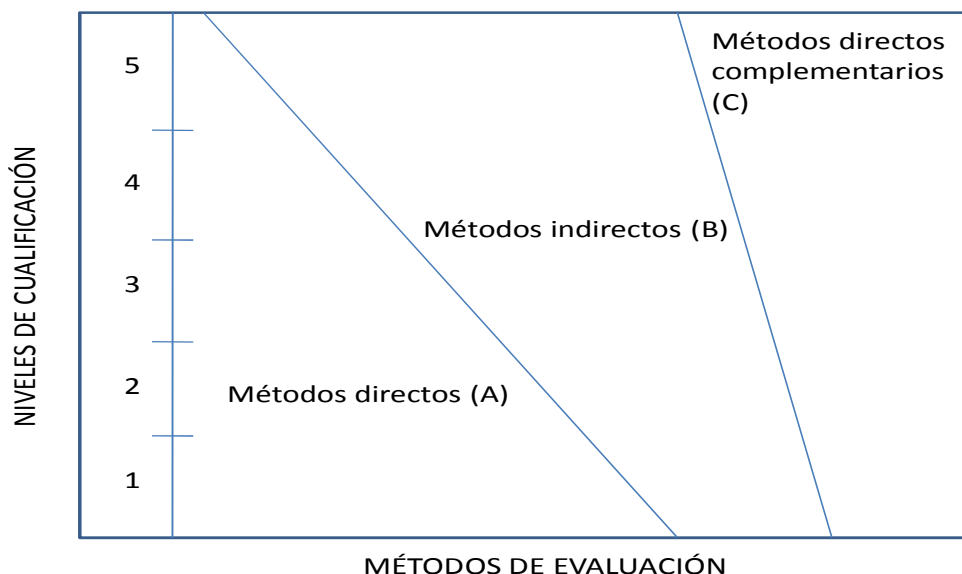
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

- Quando 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.



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTO

Código: HOT222\_1

NIVEL: 1



**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 de limpieza y 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 centímetros 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 centímetros 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.