



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

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0706_1: Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles
y áreas comunes”**



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0706_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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



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, bronce, 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 los elementos de la competencia del ECP0706_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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP0706_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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Rigor en la obtención de información sobre el procedimiento o estándares dados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Seleccionar la información del procedimiento relativa a estándares de calidad y proceso de trabajo.- Interpretar la información y adaptarla a las necesidades del cliente/usuario.- Priorizar la secuenciación de las actividades citadas en el procedimiento.- Verificar el estado de las zonas a tratar antes de proceder a su limpieza. <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">- Seleccionar los equipos, utensilios, productos y lencería a utilizar en función de las superficies a tratar y el estado que presente la habitación.- 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. <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">- 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.- Ventilar, en su caso, si el sistema de apertura de las ventanas lo permite.- Revisar el minibar, en su caso para efectuar el recuento de posibles consumiciones y su posterior reposición, cumplimentando los documentos establecidos.- Retirar la ropa sucia al carro, tanto la de cama como la del baño, una vez haya sido contada y anotada.- Comprobar posibles anomalías/desperfectos de la habitación dejando constancia de ello. <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">- Utilizar los productos de limpieza en función de la naturaleza de las superficies a tratar, aplicando la proporción idónea en cada caso.- Manejar la maquinaria, siguiendo las instrucciones de uso y cumpliendo la normativa aplicable de seguridad

	<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar la ropa de cama y baño, cuidando la presentación, sentido estético y siguiendo las normas de higiene establecidas. - Cerrar ventanas, en su caso, y colocar cortinas y otros elementos de la habitación según procedimientos. - Reponer los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente/usuario, según las normas establecidas. - Presentar la habitación limpia y preparada, cuidando detalles como la iluminación, temperatura ambiental y decoración. - Depositar las llaves y el parte de trabajo cumplimentado en el lugar previamente establecido. <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><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</i></p>

	<i>del procedimiento dado.</i>
2	<i>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.</i>
1	<i>No "desmonta" la habitación.</i>

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

Escala B

4	<i>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.</i>
3	<i>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.</i>
2	<i>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.</i>
1	<i>No dispone la habitación para una nueva ocupación.</i>



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

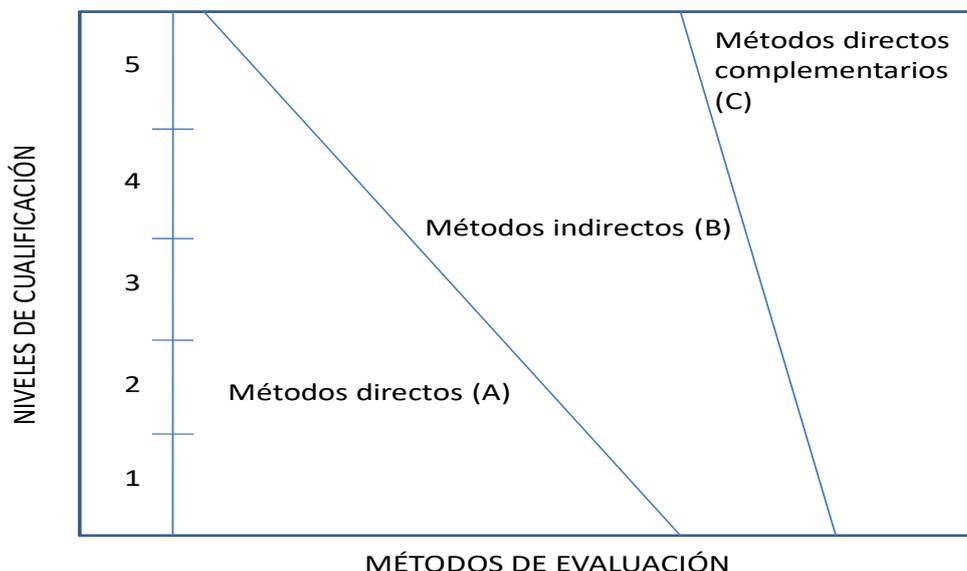
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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 del ECP. 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales 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.