

Norma de  
Competencia

**Mucama**

# Sector Turismo



ASOCIACION DE HOTELES DE TURISMO  
REPUBLICA ARGENTINA

**Asociación de Hoteles de Turismo**



FEDERACION EMPRESARIA HOTELERA GASTRONOMICA  
DE LA REPUBLICA ARGENTINA

**Federación Empresaria Hotelera Gastronómica  
de la República Argentina**



**Unión de trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos  
de la República Argentina**



<b>DATOS GENERALES DE LA OCUPACIÓN</b>	
<b>MUCAMA</b>	
<b>ÁREA DE COMPETENCIAS</b>	Servicios.
<b>SUB-ÁREA DE COMPETENCIA</b>	Hotelería.
<b>ÁREAS OCUPACIONALES</b>	Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías.
<b>NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El marco legal de aplicación esta definida por la ley de riesgos de trabajo, decretos, resoluciones y normas legales establecidas por el PEN, el organismo de control del sistema de aplicación de la ley de riesgos de trabajo en nuestro país, la superintendencia de riesgos del trabajo y el GCBA así como la legislación municipal de cada provincia en particular.</li> <li>• Ley 9688/15.</li> <li>• Ley 19587/72.</li> <li>• Ley de riesgo de trabajo 24557/95.</li> </ul>	
<b>ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mucama será responsable de mantener las instalaciones del establecimiento, habitaciones, baños, y áreas públicas, limpias y en condiciones de ser utilizadas por el huésped. Será responsable de mantener preparado y ordenado sus elementos de trabajo y los artículos necesarios para cumplir sus objetivos.</li> </ul>	
<b>RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja bajo supervisión de la Gobernanta o Jefa de Pisos.</li> </ul>	
<b>COBERTURA DE LA NORMA DE COMPETENCIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacional.</li> </ul>	
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordena su área de trabajo, preparando los elementos necesarios para cumplir su objetivo.</li> <li>• Limpia y mantiene ordenado las habitaciones y demás instalaciones utilizadas por el huésped.</li> <li>• Controla los elementos de las habitaciones informando los faltantes a quien corresponda.</li> <li>• Cumple con el servicio requerido por el huésped según normas del establecimiento.</li> <li>• Controla los artículos que tiene en su depósito para suministrar a los huéspedes.</li> </ul>	

<b>MAPA FUNCIONAL</b>	Mucama
<b>Propósito Clave: Limpiar, ordenar y mantener operativas las instalaciones en pisos y áreas publicas, preservando la calidad del servicio al huésped según procedimientos del establecimiento y la seguridad laboral en el proceso de trabajo.</b>	
<b>UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	<b>ELEMENTOS DE COMPETENCIA</b>
<b>1. Limpiar y ordenar pisos y áreas públicas según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.</b>	1.1 Limpiar y repasar las habitaciones según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso. 1.2 Limpiar y repasar las áreas públicas según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.
<b>2. Prestar servicios al huésped atendiendo sus requerimientos según procedimientos del establecimiento.</b>	2.1 Prestar servicios al huésped atendiendo sus requerimientos según procedimientos del establecimiento.
<b>3. Mantener disponibles los elementos requeridos para la limpieza y equipamiento de las habitaciones en forma diaria según procedimientos del establecimiento.</b>	3.1 Mantener la existencia de insumos y elementos de trabajo en forma diaria considerando la disponibilidad y el orden según procedimientos del establecimiento. 3.2 Verificar la existencia de los elementos en habitaciones y baños para su reposición según procedimientos del establecimiento.
<b>4. Controlar el consumo de productos disponibles a la venta en habitación para su reposición y liquidación para su cobro según procedimientos del establecimiento.</b>	4.1 Controlar y reponer los productos para el consumo en la habitación según procedimientos del establecimiento.

<b>ROL OCUPACIONAL: MUCAMA</b>		
<b>Título de la unidad de competencia:</b> 1. Limpiar y ordenar pisos y áreas públicas según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.		
<b>Título del elemento de competencia:</b> 1.1. Limpiar y repasar las habitaciones según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar las actividades a realizar considerando la orden de trabajo y el estado de ocupación de las habitaciones.</li> <li>• Limpiar las habitaciones de manera sistemática, estandarizada aplicando criterios estéticos en la presentación preservando los tiempos pautados.</li> <li>• Ordenar las habitaciones considerando la disposición y accesibilidad de los elementos y preservando la privacidad de las pertenencias del huésped.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en la oficina de la Gobernanta con uniforme de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se informa de las indicaciones de la orden de trabajo organizando sus actividades de acuerdo al estado de ocupación de las habitaciones que le fueran asignadas.</li> <li>• Se ventila la habitación considerando el cuidado de las cortinas y procedimientos de seguridad del establecimiento.</li> <li>• Se limpia los cestos y repone las bolsas de residuos de la habitación y el baño considerando criterios de seguridad e higiene personal de acuerdo a los procedimientos del establecimiento, utilizando productos de limpieza.</li> <li>• Se tiende la cama considerando criterios de presentación conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se repone los blancos considerando su estado de higiene según la estadía y cantidad de huéspedes alojados conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se repasa los muebles de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se aspira o repasa el piso de la habitación utilizando los productos y elementos de limpieza provistos por el establecimiento.</li> <li>• Se retira la ropa blanca considerando su pulcritud según criterios de limpieza y presentación del baño.</li> <li>• Se repone artículos de tocador considerando el retiro de los envases ya utilizados y la cantidad de huéspedes alojados preservando la presentación y limpieza del baño según procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se enjabona los sanitarios y la grifería utilizando los productos provistos por el establecimiento, considerando criterios de higiene, seguridad laboral y presentación.</li> <li>• Se enjuaga los sanitarios y la grifería considerando criterios de higiene, seguridad laboral y de presentación.</li> <li>• Se seca los sanitarios y la grifería considerando criterios de presentación.</li> <li>• Se limpia espejos y cristales aplicando productos de limpieza y procedimientos definidos por el establecimiento considerando criterios de presentación.</li> <li>• Se limpia el piso considerando la aplicación de los productos y elementos de limpieza provistos por el establecimiento conforme criterios de higiene, presentación del baño y seguridad laboral.</li> <li>• Se ordena las pertenencias del huésped considerando el uso de los espacios dispuestos para tal fin considerando elementos de seguridad personal del huésped.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos dispuestos según especificaciones de acuerdo al tipo de habitación asignada y la cantidad de huéspedes ingresados.</li> <li>• Habitación sanitizada, ordenada y presentada según procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Blancos y ropaje de habitación limpios y en buen estado considerando criterios de presentación e higiene.</li> <li>• Cama armada y presentada de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Baño y griferías sanitizados, pulcros y presentados según procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Aberturas, cristales, mobiliario en condiciones de uso y limpios según procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Orden de trabajo completa informando el trabajo realizado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra en la orden de trabajo la tarea realizada e información solicitada por Gobernanta.</li> <li>• En el caso de habitaciones con cocina: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se limpia la cocina y sus elementos en general.</li> </ul> </li> <li>• En caso de encontrar objetos olvidados por los pasajeros: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se entrega los objetos extraviados a la oficina de la Gobernanta, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Evidencias de conocimiento</b>		
<b>Conocimiento fundamental</b>		<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectoescritura aplicada al registro de planillas, orden de trabajo y etiquetas de productos de limpieza.</li> <li>• Elementos de limpieza: escoba, secador, trapo de piso, pala, etc.</li> <li>• Productos de limpieza: tipos, dosificaciones, etc.</li> <li>• Ropa de cama y de baño: tipos y calidades.</li> <li>• Procedimientos de seguridad laboral.</li> <li>• Criterios de presentación: armado de cama, habitación y baño (posición de toallas, ubicación de los artículos de tocador, etc.).</li> <li>• Nociones Básicas de matemática aplicada al conteo de elementos y productos de limpieza.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de electrodomésticos: aspiradoras, lustradoras, etc.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales, Sanatorios, Geriátricos, Posadas, Cabañas, Hoteles Alojamiento.</li> </ul>		
<b>Guías de evaluación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del postulante en situación real de trabajo. Se le entrega los artículos y productos de limpieza, suministros para consumo del huésped, la ropa de cama y de baño. Se le solicitará: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limpiar profundamente la habitación y el baño, (incluyendo vidrios, espejos y mobiliario).</li> <li>○ Armar y presentar el baño.</li> <li>○ Armar y presentar la cama.</li> <li>○ Armar y presentar la cocina (si hubiera).</li> <li>○ Presentar la habitación para ser utilizada.</li> <li>○ Presentar la Orden de Trabajo completa de acuerdo a las consignas del establecimiento.</li> </ul> </li> <li>• El evaluador deberá considerar la higiene, el orden, la prolijidad y la presentación de habitación, baño y cocina (si hubiera) con todos sus mobiliarios. También deberá considerarse el tiempo con los parámetros existentes respecto al tipo de establecimiento. Asimismo, se tendrá en cuenta el cumplimiento de normas de seguridad laboral, parámetros de calidad de servicio y presentación de todas las áreas evaluadas.</li> </ul>		

**ROL OCUPACIONAL: MUCAMA**

**Título de la unidad de competencia:** 1. Limpiar y ordenar pisos y áreas públicas según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.

**Título del elemento de competencia:** 1.2. Limpiar y repasar las áreas públicas según orden de trabajo y procedimientos del establecimiento preservando la seguridad laboral en el proceso.

Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar las actividades a realizar, considerando la rutina definida por el establecimiento.</li> <li>• Limpiar las áreas públicas considerando criterios de sistematicidad y normas de seguridad e higiene conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Lustrar y repasar el mobiliario y los elementos decorativos considerando criterios de presentación conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Limpiar vidrios, ventanas y espejos considerando criterios de presentación e higiene respetando normas de seguridad conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Limpiar los baños públicos y mantenerlos en condiciones de ser utilizados de acuerdo a las normas de seguridad e higiene definidas por el establecimiento.</li> <li>• Limpiar y mantener limpios y en condiciones de uso los cestos de residuos y ceniceros respetando normas de seguridad e higiene de acuerdo a procedimientos del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en el lugar de trabajo con uniforme y elementos de limpieza de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se limpia los cestos y repone las bolsas de residuos de las áreas públicas considerando criterios de seguridad e higiene personal de acuerdo a los procedimientos del establecimiento, utilizando productos de limpieza.</li> <li>• Se limpia los ceniceros considerando su reposición en los lugares previstos por procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se limpia ciellorrasos y rincones considerando criterios de higiene de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se limpia vidrios, puertas y ventanas utilizando elementos y productos de limpieza conforme procedimientos del establecimiento, respetando las normas de seguridad laboral.</li> <li>• Se limpia el piso considerando las superficies ocupadas por mobiliario utilizando elementos y productos de limpieza provistos por el establecimiento según orden de trabajo y normas de seguridad e higiene.</li> <li>• Se reacomoda el mobiliario, sillas y sillones considerando la disposición definida por el establecimiento.</li> <li>• Se repasa los muebles utilizando los elementos de limpieza indicados por el establecimiento.</li> <li>• Se controla estados de cortinas, cortinados y tapices de acuerdo a lo definido por el establecimiento.</li> <li>• Se limpia baños públicos considerando la reposición de bolsas de residuos preservando las medidas de seguridad e higiene definidas por el establecimiento.</li> <li>• Se limpia pisos, paredes, accesorios y grifería utilizando los productos de limpieza provistos por el establecimiento según medidas de higiene y seguridad.</li> <li>• Se seca las paredes, accesorios, pisos y grifería utilizando los elementos de limpieza y desinfección definidos por el establecimiento.</li> <li>• Se lustra el espejo y grifería considerando los criterios de presentación definidas por el establecimiento.</li> <li>• Se coloca los cestos, artículos de tocador y blancos de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• En caso de encontrar objetos extraviados u olvidados:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se entrega los objetos extraviados a gerencia, según procedimientos del establecimiento.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes públicos limpios y ordenados de acuerdo a normas de presentación y decoro definidas por el establecimiento y en condiciones de ser utilizados.</li> <li>• Mobiliario lustrado y ordenado de acuerdo a normas de presentación definidas por el establecimiento.</li> <li>• Vidrios y ventanas limpias de acuerdo normas de presentación definidas por el establecimiento.</li> <li>• Cortinas y tapices limpios y en adecuadas condiciones de uso.</li> <li>• Baños públicos bien presentados y en condiciones de ser utilizados adecuadamente de acuerdo a normas de calidad e higiene.</li> </ul>

<b>Evidencias de conocimiento</b>	
<b>Conocimiento fundamental</b>	<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de limpieza: escoba, secador, trapo de piso, pala, etc.</li> <li>• Productos de limpieza: marcas, tipos, dosificaciones, etc.</li> <li>• Procedimientos de seguridad laboral.</li> <li>• Criterios de presentación de baños públicos y áreas públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento básico de segunda lengua (inglés, portugués), de acuerdo a los requisitos de la demanda.</li> <li>• Instructivo del establecimiento con especificaciones sobre calidad de servicio y seguridad laboral.</li> <li>• Manejo de electrodomésticos: aspiradoras, lustradoras, etc.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales, Sanatorios, Geriátricos.</li> </ul>	
<b>Guías de evaluación</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de la Mucama en el office<sup>1</sup> y se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controlar los elementos y artículos de limpieza y los instructivos respecto a como deben estar ordenados los elementos de las áreas públicas.</li> <li>○ Limpiar todas las áreas públicas, baños incluidos, como así también, vidrios, espejos, mobiliario y objetos de adornos.</li> </ul> </li> <li>• El evaluador deberá controlar la limpieza de pisos, baños, mobiliario y especialmente, los vidrios y espejos. Se verificará la prolijidad, el orden y la presentación de los objetos y mobiliarios de las áreas, controlando el tiempo de trabajo empleado de acuerdo a parámetros existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el cumplimiento de normas de seguridad laboral, parámetros de calidad de servicio y presentación de todas las áreas evaluadas.</li> </ul>	

<sup>1</sup> Se utiliza una palabra de origen sajón, ya que no existen equivalentes en el español con el mismo grado de significación.

<b>ROL OCUPACIONAL: MUCAMA</b>		
<b>Título de la unidad de competencia:</b> 2. Prestar servicios al huésped, atendiendo sus requerimientos según procedimientos del establecimiento.		
<b>Título del elemento de competencia:</b> 2.1. Prestar servicios al huésped atendiendo sus requerimientos según procedimientos del establecimiento.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender requerimientos del huésped, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Prestar servicios extras solicitado por el huésped considerando requerimientos y/o preferencias de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recibe requerimientos del huésped de los servicios de lavandería considerando los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se entrega el servicio completo de lavandería de acuerdo a lo solicitado por el huésped.</li> <li>• Se atiende requerimientos del huésped contemplando las reglas de cortesía y procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se presta el servicio solicitado considerando que está en condiciones de hacerlo personalmente, de acuerdo a las normas del establecimiento.</li> <li>• Se informa el servicio prestado a quien corresponda considerando su acreditación en la cuenta del huésped conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se informa el servicio requerido por el huésped al área correspondiente considerando la imposibilidad de prestación conforme procedimiento del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario escrito completado por el huésped.</li> <li>• Autorización de Lavandería firmado por el huésped considerando la acreditación de la Conformidad con el servicio prestado.</li> <li>• Informe de la Mucama completo acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> </ul>
<b>Evidencias de conocimiento</b>		
<b>Conocimiento fundamental</b>		<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios extras del establecimiento: Tipos, precios, tiempos de servicio, etc.</li> <li>• Aplicación de reglas de cortesía en la interacción con el huésped.</li> <li>• Lectoescritura aplicada al llenado de planilla de servicio extras solicitado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales, sanatorios, geriátricos, posadas, cabañas.</li> </ul>		
<b>Guías de evaluación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del postulante en situación de trabajo. La mucama deberá informarse/ sobre los distintos servicios que brinda el hotel, considerando sus características, precios y procedimientos y estructura operativa del hotel. Se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informar al huésped sobre servicios adicionales y sus valores.</li> <li>○ Informar al área correspondiente el cobro del servicio.</li> </ul> </li> <li>• El evaluador observará la capacidad de respuesta en relación a las características del servicio y la aplicación de reglas de cortesía en la atención con el huésped. Se prestará atención a la capacidad de orientación al huésped sobre los servicios que no son prestados en esa área. Asimismo, se tendrá en cuenta el cumplimiento de normas de seguridad laboral, parámetros de calidad de servicio y presentación de todas las áreas evaluadas.</li> </ul>		

<b>ROL OCUPACIONAL: MUCAMA</b>		
<b>Título de la unidad de competencia:</b> 3. Mantener disponibles los elementos requeridos para la limpieza y equipamiento de las habitaciones en forma diaria, según procedimientos del establecimiento.		
<b>Título del elemento de competencia:</b> 3.1. Mantener la existencia de insumos y elementos de trabajo en forma diaria considerando la disponibilidad y el orden según procedimientos del establecimiento.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reponer los artículos y elementos de limpieza considerando su estado de uso, cantidad y necesidad diaria de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta con uniforme en el office del piso de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>En caso de insumos para Office2.:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Se coteja cantidad de artículos de limpieza en el carro con la requerida de acuerdo a los parámetros establecidos por la Gobernanta.</li> <li>Se prepara los elementos de limpieza considerando la orden de trabajo.</li> <li>Se verifica cantidad de artículos a reponer en las habitaciones de acuerdo a las necesidades diarias previstas.</li> <li>Se coloca la ropa blanca en el carro considerando la cantidad necesaria de acuerdo a la demanda prevista del día.</li> <li>Se verifica el estado de la ropa blanca considerando criterios de presentación, de higiene y pulcritud.</li> </ul> </li> <li>En caso de insumos disponibles en el Office:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Se controla insumos y elementos de limpieza considerando estado y cantidad definida por el establecimiento.</li> <li>Se informa las reposiciones considerando los procedimientos definidos por el establecimiento.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artículos y elementos de trabajo repuestos en el carro considerando cantidad, calidad y disponibilidad de acuerdo a lo establecido por la Gobernanta.</li> <li>Ropa blanca preparada y disponible considerando cantidad requerida para reposición respetando criterios de presentación e higiene conforme procedimientos del establecimiento.</li> <li>Office completos considerando la cantidad de elementos definidos por el establecimiento y estado de utilización.</li> </ul>
<b>Evidencias de conocimiento</b>		
<b>Conocimiento fundamental</b>		<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nociones Básicas de matemática aplicada al conteo de elementos y productos de limpieza.</li> <li>Artículos y elementos de limpieza: tipos, marcas, dosificaciones, usos, etc.</li> <li>Instructivo del establecimiento respecto al armado de su carro.</li> <li>Ropa de cama y de baño: tipos y calidades.</li> <li>Nociones de lectoescritura aplicado al llenado de planillas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de electrodomésticos: aspiradoras, lustradoras, etc.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitales, sanatorios, geriátricos, posadas, cabañas, hoteles alojamiento.</li> </ul>		

<sup>2</sup> Se utiliza una palabra de origen sajón, ya que no existen equivalentes en el español con el mismo grado de significación.

#### **Guías de evaluación**

- Presentación del postulante en situación real de trabajo en el office/ deposito. Se le entrega orden de trabajo y carro con elementos y productos de limpieza incompletos. Se le solicita:
  - Controlar la cantidad de productos cotejando con la orden de trabajo.
  - Completar la cantidad de productos y elementos de limpieza.
  - Controlar cantidad y estado de ropa blanca.
- El evaluador observará el cumplimiento de los procedimientos respecto del armado del carro, la asignación de elementos y productos necesarios para el armado de las habitaciones contempladas en la Orden de Trabajo.

<b>ROL OCUPACIONAL: MUCAMA</b>		
<b>Título de la unidad de competencia:</b> 3. Mantener disponibles los elementos requeridos para la limpieza y equipamiento de las habitaciones en forma diaria, según procedimientos del establecimiento.		
<b>Título del elemento de competencia:</b> 3.2. Verificar la existencia, estado y funcionamiento de los elementos en habitaciones baños y cocina para su reposición según procedimientos del establecimiento.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los artículos de tocador considerando estado y necesidad de reposición de acuerdo a lo definido por el establecimiento.</li> <li>• Controlar el equipamiento de las habitaciones considerando su funcionamiento y estado cotejando cantidad con el inventario del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica los artículos de tocador considerando estado de envoltorios y del producto.</li> <li>• Se controla los artículos de tocador considerando cantidad de acuerdo al procedimiento del establecimiento.</li> <li>• Se repone los artículos de tocador considerando el número de huéspedes alojados en la habitación conforme procedimiento del establecimiento.</li> <li>• Se controla el equipamiento de las habitaciones considerando su estado, cantidad y funcionamiento.</li> <li>• En el caso de de anomalías de funcionamiento de los equipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se informa al área de mantenimiento considerando los procedimientos del establecimiento.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos de tocador repuestos y controlados de acuerdo a la cantidad definida por el establecimiento.</li> <li>• Equipamiento de habitaciones controlados considerando su funcionamiento y el inventario definido por el establecimiento.</li> </ul>
<b>Evidencias de conocimiento</b>		
<b>Conocimiento fundamental</b>		<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo del inventario de los elementos de las habitaciones.</li> <li>• Criterios de presentación de los productos del baño y de los elementos de las habitaciones.</li> <li>• Calidades de presentación de la ropa blanca.</li> <li>• Nociones Básicas de matemática aplicada al conteo de elementos y productos de limpieza.</li> <li>• Artículos y elementos de limpieza: tipos, marcas, dosificaciones, usos, etc.</li> <li>• Ropa de cama y de baño: tipos y calidades.</li> <li>• Lectoescritura aplicada al llenado de planillas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo básico de los elementos tecnológicos de las habitaciones.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales, sanatorios, geriátricos, posadas, cabañas.</li> </ul>		

#### **Guías de evaluación**

- Presentación del postulante en situación real de trabajo en la habitación y baño. Se le entrega orden de trabajo y se le solicita:
  - Controlar la cantidad de productos correspondiente a cada habitación de acuerdo a parámetros del establecimiento.
  - Verificar el estado y funcionamiento del equipamiento eléctrico y electrónico.
  - Verificar el inventario existente de acuerdo al instructivo del establecimiento.
  - Verificar el funcionamiento de las instalaciones de la habitación.
- El evaluador verificará el correcto estado y funcionamiento de todos los elementos de la habitación, las cantidades existentes de los artículos de tocador. También verificará el tiempo empleado para esta tarea y su comparación con parámetros establecidos.

<b>ROL OCUPACIONAL: MUCAMA</b>		
<b>Título de la unidad de competencia:</b> 4. Controlar el consumo de productos disponibles a la venta en habitación para su reposición y liquidación para su cobro según procedimientos del establecimiento.		
<b>Título del elemento de competencia:</b> 4.1. Controlar y reponer la disponibilidad de los productos para el consumo en la habitación según procedimientos del establecimiento.		
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de desempeño</b>	<b>Evidencias de producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar los productos para consumo existentes en las habitaciones considerando el estado, la cantidad, las fechas de vencimiento y los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Reponer los artículos faltantes en las habitaciones, considerando el inventario y los procedimientos del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se controla los productos consumidos por el huésped considerando las cantidades y tipos estados según inventario.</li> <li>• Se informa los productos consumidos al área correspondiente de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se reponen los productos para consumo considerando el inventario del establecimiento.</li> <li>• Se controla los productos para consumo considerando fechas de vencimiento y estado de la mercadería.</li> <li>• Se informa las reposiciones efectuadas a depósito considerando los procedimientos del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los consumos de los elementos comestibles, confeccionados antes de que los pasajeros se retiren, según procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Artículos comestibles aptos para el consumo por el huésped, de acuerdo a los estándares definidos por el establecimiento.</li> </ul>
<b>Evidencias de conocimiento</b>		
<b>Conocimiento fundamental</b>		<b>Conocimiento circunstancial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nociones Básicas de matemática aplicada al conteo de productos para el consumo.</li> <li>• Funcionamiento de la estructura administrativa que permita la cobranza de los elementos consumidos por el huésped.</li> <li>• Productos para consumo: marcas, precios, tipos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento básico de segunda lengua según requisitos de la demanda.</li> </ul>
<b>Campo de aplicación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitales, sanatorios, geriátricos, posadas, cabañas, hoteles alojamiento.</li> </ul>		
<b>Guías de evaluación</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del postulante en situación real de trabajo en la habitación. Se entrega el instructivo de los productos que están a disposición del consumo del huésped y sus respectivos precios. Se le solicita: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controlar la cantidad de productos cotejando con el instructivo.</li> <li>○ Reponer los productos.</li> <li>○ Evaluar el control de lo consumido y su respectivo informe para ser cobrado.</li> <li>○ Informa adecuadamente los artículos repuestos.</li> </ul> </li> <li>• El evaluador observará la correcta reposición de los artículos y su posterior informe de acuerdo a inventario y procedimientos del establecimiento.</li> </ul>		