

**NORMA TÉCNICA
DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL
Y
DISEÑO CURRICULAR
PARA LA CALIFICACIÓN DE:**

**CAMARERO/A
DE PISO**



PROGRAMA REGIONAL
DE FORMACIÓN
OCUPACIONAL E
INSERCIÓN LABORAL

642.5

P963n Programa Regional de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL)

Norma Técnica de Competencia Laboral Regional y Diseño curricular para la Calificación de Camarero/a de Piso / FOIL. – 1ª. ed. – San José, C.R. : Coordinación Educativa y Cultural Centramericana CECC/SICA, 2009.
52 p. : il. ; 24 x 17 cm.

ISBN 978-9968-633-11-6

1. Camareros. 2. Turismo. 3. Empleos – Normas.
4. Mercado laboral. I. Título.

Esta publicación se realiza con el apoyo de



Cualquier observación puede ser remitida a la siguiente dirección:
400 metros Este y 25 metros Norte de la Iglesia Santa Teresita en Barrio Escalante,
San José, Costa Rica; CECC-SICA
Teléfonos: (506) 2283-7630, (506) 2283-7629, (506) 2283-7719.
Apartado Postal 62-2100, Guadalupe, San José, Costa Rica.
El presente texto puede ser consultado en la siguiente página Web:
<http://ceccsica.org/programas-accion/laboral/index.html>

Diseño, diagramación e impresión litográfica: Editorama S. A.



I. CRÉDITOS

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL

Este documento fue elaborado por:

Nombre	Institución	País
Franklin Jiménez	INA	Costa Rica
Guillermo Zamora	INA	Costa Rica
José Mario Martínez Quintana	INSAFORP	El Salvador
Ruth Margarita Hernández	INSAFORP	El Salvador
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
Walter Salvador Martínez	INTECAP	Guatemala
Gladys Carles	INTECAP	Guatemala
Nidia Álvarez	INTECAP	Guatemala
Cintia Aguilera	INFOP	Honduras
Jorge Rivera	INFOP	Honduras
Karla Salgado	INFOP	Honduras
Manuel Rugama	INATEC	Nicaragua
Salvador Méndez	INATEC	Nicaragua
Nelly Pedroza	INATEC	Nicaragua
Felícita Zeledón	INATEC	Nicaragua
Marina Almanza	INATEC	Nicaragua
Alexander Mendieta	INADEH	Panamá
Almeth Cedeño	INADEH	Panamá
Rosa Fernández	INFOTEP	República Dominicana
Bernardo Almonte	INFOTEP	República Dominicana

En la validación práctica participaron:

Nombre	Institución	País
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
José Mario Martínez	INSAFORP	El Salvador
Edgardo Valenzuela	INFOP	Honduras
Dalilah Sobalvarro	INATEC	Nicaragua
Bernardo Orlando	INFOTEP	República Dominicana

DISEÑO CURRICULAR

El diseño curricular fue elaborado por:

Nombre	Institución	País
Franklin Jiménez	INA	Costa Rica
Walter Martínez	INTECAP	Guatemala

Cintia Aguilera	INFOP	Honduras
Alexander Mendieta	INADEH	Panamá
Bernardo Almonte	INFOTEP	República Dominicana
Luz María Mena	INFOTEP	República Dominicana

En la validación práctica participaron:

Nombre	Institución	País
José Mario Martínez Quintana	INSAFORP	El Salvador
Juan Carlos Miranda	INSAFORP	El Salvador
Edgardo Valenzuela Torres	INFOP	Honduras
Dalia Sobalvarro Moreno	INATEC	Nicaragua
Miguel Ángel Sánchez	INFOTEP	República Dominicana

Con el apoyo de:

Nombre	Institución
Mario Hugo Rosal	Organización Internacional del Trabajo
Teresa Esteban	Programa Regional FOIL, CECC-AECID
Ronald Segura	Programa Regional FOIL, CECC-AECID
Rosa Esther Pérez	Programa Regional FOIL, CECC-AECID
Josefa Segura	Programa Regional FOIL, CECC-AECID
Carla Rojas	Programa Regional FOIL, CECC-AECID
Paulino Gómez	Ministerio de Trabajo e Inmigración, España
Francisco Brera	Ministerio de Trabajo e Inmigración, España

Tabla de contenidos

I. CRÉDITOS	5
Norma Técnica de Competencia Laboral Regional	7
Diseño Curricular	8
II. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL REGIONAL (NTCL) DE CAMARERO/A DE PISO	11
1. Prólogo	13
2. Presentación	17
3. Mapa de la calificación de Camarero/a de Piso	19
4. Datos generales de la calificación	21
5. Descripción de Unidades y Elementos de Competencia	23
III. DISEÑO CURRICULAR PARA LA CALIFICACIÓN DE CAMARERO/A DE PISO	33
1. Mapa del Diseño Curricular de Camarero/a de Piso	35
2. Datos generales de la calificación	37
3. Descripción del Módulo de Aprendizaje	39
4. Estrategias	45
5. Recursos	47



**II. NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA
LABORAL REGIONAL (NTCL) DE:**

**CAMARERO/A
DE PISO**

1. PRÓLOGO

LOS INSTITUTOS NACIONALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL (IFP)

Los Institutos de Formación Profesional (IFP) de América Central y República Dominicana, son las instituciones responsables del desarrollo de la formación profesional en cada país. Todos cuentan con una Junta o Consejo Directivo tripartito, que representa a Empleadores, Trabajadores y Gobiernos (Ministros de Trabajo, Educación, Planificación y otros).

Los siete IFP de la subregión son:

- Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica, INA
- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano de Panamá, INADEH
- Instituto Nacional de Formación Profesional de Honduras, INFOP
- Instituto de Formación Técnico Profesional de la República Dominicana, INFOTEP
- Instituto Nacional Tecnológico de Nicaragua, INATEC
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad de Guatemala, INTECAP
- Instituto Salvadoreño de Formación Profesional de El Salvador, INSAFORP

LA RED DE IFP

En el año 2004, los Institutos de la subregión deciden constituirse en una Red con el objeto de:

- Trabajar de manera conjunta para establecer programas de cooperación e intercambio técnico.
- Crear una red de cooperación técnica y de Formación Profesional entre las instituciones.
- Intensificar el trabajo conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento de la Formación Profesional (CINTERFOR).

Hasta el momento la Red de IFPs ha coordinado y ejecutado 39 reuniones subregionales para el cumplimiento de los objetivos arriba citados. La Red

tomó la decisión de no dotarse de una estructura propia pesada y optó por una organización horizontal.

Se trata de una Red de voluntades, donde los miembros participan en la medida de sus posibilidades e intereses, estableciendo relaciones caracterizadas por la solidaridad, flexibilidad y horizontalidad. El coste de las acciones comunes emprendidas es cubierto por las propias instituciones.

La Red desarrolla 3 proyectos subregionales estratégicos con la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID): 1. Las TICs aplicadas a la FP; 2. Homologación de Normas Técnicas de Competencia Laboral y Desarrollos Curriculares; 3. Investigación sobre estado situacional, evolución y buenas prácticas de los IFP en la subregión.

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL Y DESARROLLOS CURRICULARES

La elaboración de normas y desarrollos curriculares homologados ha constituido la intervención identificada y expresada como más pertinente por la Red de IFP. Se trata de la acción por la integración subregional más clara desde los sectores de la formación profesional, el empleo y la inserción laboral. El proceso se ha traducido en el desarrollo de normas de competencia laboral, que generen estándares mínimos de calidad y comunes de cara al desarrollo curricular de las ocupaciones normadas.

Una formación basada en una norma homologada y un diseño curricular armonizado subregionalmente, permiten el mutuo reconocimiento de la formación impartida en las instituciones de la Red. El reconocimiento implica un paso sólido y definitivo de cara a la circulación y libre movilidad de los trabajadores calificados en la subregión y por tanto a la integración subregional.

El proceso, que se inició con la elaboración de normas y desarrollos curriculares, llevó intrínsecamente a la necesidad de generar "metodologías subregionales homologadas y estandarizadas" para la formulación de normas, desarrollos curriculares y sistemas de evaluación comunes.

En el año 2008 se consolida un nuevo núcleo duro de técnicos, conformado por los jefes o directores técnicos, que junto a los metodólogos y curriculistas de las siete instituciones y apoyado por algunos especialistas sectoriales (turismo, construcción y formación de formadores), homologan, revisan y aplican una metodología subregional para la elaboración de normas técnicas de competencia laboral, adecuando las normas ya elaboradas a la nueva metodología.

La Metodología para la elaboración de Normas de Competencia Laboral se basa, esencialmente, en la conceptualización teórica de la metodología utilizada por CONOCER de México.

Se presenta en forma escrita su conceptualización y con un formato arquetipo del vaciado de la norma, para elaborar las futuras normas en cada IFP de la RED. Quedan pendientes de elaborar las metodologías subregionales que se aplicarán para el desarrollo curricular y la evaluación de las competencias laborales.

Creemos, a la luz de las enseñanzas de la práctica, que las metodologías formuladas y por formular se constituyen en el instrumento más valioso para establecer estándares mínimos de calidad para todos los países y son unos de los mayores aportes que la OIT, el programa FOIL/AECID/CECC y la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, ofrece a la RED de IFP.

Esta publicación que estamos presentando ha sido posible gracias al esfuerzo de todas las instituciones miembros de la Red Centroamericana de IFP y a sus técnicos, a quienes agradecemos que nos acompañaran en este esfuerzo subregional.

Teresa Esteban G.
Coordinadora Técnica Regional
FOIL/AECID

Mario Hugo Rosal G.
Especialista en Formación Profesional
OIT

2. PRESENTACIÓN

La presente norma ha sido elaborada en el marco de la Red de Instituciones de Formación Profesional (IFP) de Centroamérica y República Dominicana, apoyado por la OIT y el Proyecto FOIL/AECID/CECC, con el objetivo de establecer los estándares mínimos con que se debe definir el currículo para la formación, la evaluación y la certificación de competencias de las personas que se desempeñen como Camarero/a de Pisos según los parámetros para limpiar y ordenar habitaciones, áreas públicas y privadas, con criterios y requerimientos técnicos de Camarero/a de Pisos, bajo normas de seguridad e higiene y políticas de la empresa, en los diferentes ámbitos de desempeño dentro de los servicios de turismo y hotelería.

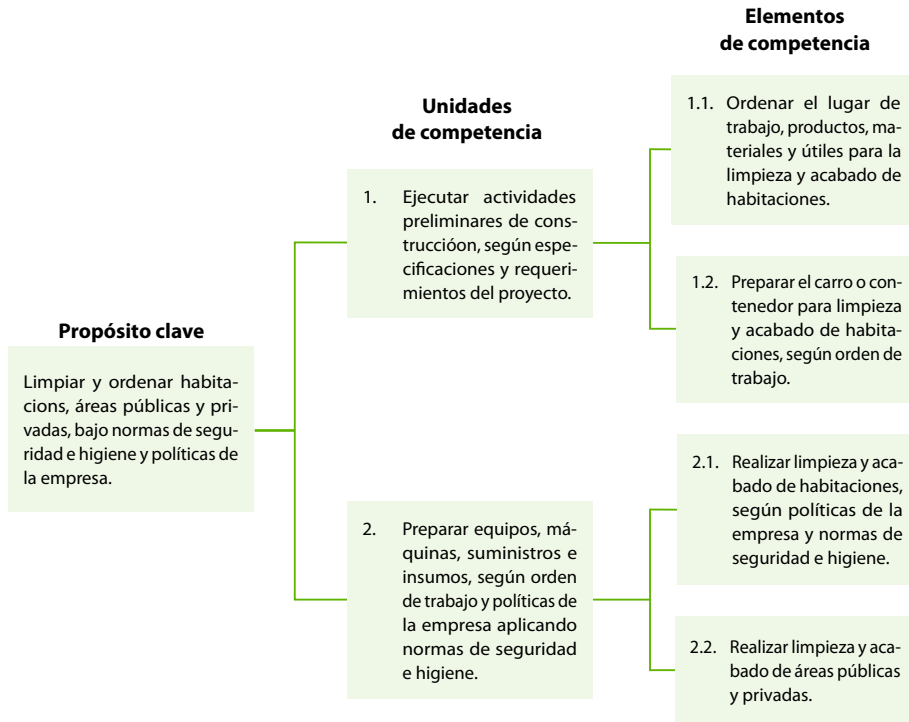
La Norma Técnica de Competencia Laboral Regional del camarero/a tendrá una cobertura de aplicación en todos los países de Centroamérica y República Dominicana, administrada por la Red de Instituciones de Formación Profesional (IFP), con la finalidad de que la productividad y competitividad de las/os camareras/os en la región, sea evaluada bajo los mismos estándares y compensada equitativamente en su contratación.

El documento integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva y que al ser verificados en situaciones de trabajo, permiten determinar si la persona ha logrado el tipo, nivel y calidad de desempeño esperado por el sector laboral. Contiene las Unidades de Competencia (funciones) y criterios de desempeño que un trabajador competente realiza en forma periódica en su puesto de trabajo como camareros/as, así mismo es la base para el diseño de la oferta de formación profesional en esta especialidad.

El contenido de este documento "Norma Técnica de Competencia Laboral Regional de la Calificación de camarero/o, ha sido estructurado de forma homologada, por representantes de los países de la Red de IFP de Centroamérica y República Dominicana.

La vigencia establecida en la presente norma, estará sujeta a su actualización, de acuerdo con la demanda de los sectores productivos en el marco de la Red de IFP de la Subregión. Cada país podrá hacer las adaptaciones necesarias de acuerdo con la naturaleza, exigencias y comportamiento de su mercado laboral.

3. MAPA DE LA CALIFICACIÓN DE CAMARERO/A DE PISO



4. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº	1/1
Código: CIOU/88: 51 23	Ocupación: Camarera(o) de piso.		
Propósito de la calificación: Limpiar y ordenar habitaciones, áreas públicas y privadas, bajo normas de seguridad e higiene y políticas de la empresa.			
Nivel de competencia: 1	Justificación del nivel propuesto: En las funciones consideradas en esta calificación predominan procesos y procedimientos de trabajo realizadas en una variedad de contextos, algunas de las actividades son complejas o no rutinarias por ofrecer servicios intangibles.		
Fecha de elaboración de la NCL: Junio de 2008.	Fecha de publicación de la NCL: Agosto de 2008.		
Tiempo en que deberá revisarse la NCL: 5 años.	No. de revisión: Primera.		
Sector:	<input type="checkbox"/> Agropecuario. <input type="checkbox"/> Industria. <input checked="" type="checkbox"/> Comercio y servicios.		
Tipo de norma: <input type="checkbox"/> Nacional. <input checked="" type="checkbox"/> Sub regional.	Área de competencia: Hotelería.		
Unidades de competencia laboral (UCL) que conforman la calificación:			
1.	Preparar equipos, máquinas, suministros e insumos según orden de trabajo y políticas de la empresa, aplicando normas de seguridad e higiene.		
2.	Limpiar y decorar habitaciones, áreas públicas y privadas aplicando políticas de la empresa y normas de seguridad e higiene.		

5. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	1/2
Código: CIOU/88: 5123	<p>Título de la unidad de competencia: Preparar equipos, máquinas, suministros e insumos según orden de trabajo y políticas de la empresa, y aplicando normas de seguridad e higiene.</p> <p>Propósito de la unidad de competencia: Establecer parámetros de formación, evaluación y certificación de competencias de la/el camarera/o de pisos en la preparación de equipos, maquinaria, suministros e insumos según las ordenes de trabajo que recibe, las políticas de la empresa y las normas de seguridad e higiene que la función exige.</p> <p>Elementos de Competencia Laboral (E.C.L.) que conforman la unidad de competencia.</p>		
Referencia: 1 de 2	<p>Título del elemento: Ordenar el lugar de trabajo, productos, materiales y útiles para la limpieza y acabado de habitaciones.</p>		
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:			
1.	El ordenamiento del área de trabajo lo realiza según instrucciones y políticas de la empresa.		
2.	La selección de productos, materiales y utensilios la realiza según orden de trabajo.		
3.	La revisión del equipo, material e insumos lo realiza aplicando las normas establecidas.		
4.	La lista de chequeo de productos y materiales necesarios para actividad programada está verificada según orden de trabajo.		
Campo de aplicación:			
Categoría:	Clase:		
1. Equipos:	1.1. Equipos de limpiezas.		
2. Materiales.	2.1. Formularios.		
3. Suministros	3.1. Productos de limpieza. 3.2. Lencería. 3.3. Adornos. 3.4. Comestibles. 3.5. Bebidas. 3.6. Utensilios.		

Continúa tabla 1/2

Continuación tabla 1/2

	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	Nº	1/2
	Evidencias por desempeño. La forma en que:		
1.	Ordena el lugar de trabajo según instrucciones y políticas de la empresa para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros.		
2.	Selección los productos, materiales y utensilios según orden de trabajo para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros.		
3.	Revisa el equipo, material e insumos aplicando las normas establecidas para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Código: 1 de 2	Título del elemento: Ordenar el lugar de trabajo, productos, materiales y útiles para la limpieza y acabado de habitaciones.	2/2
Evidencias por producto:		
1.	Lista de chequeo de productos y materiales necesarios para actividad programada según orden de trabajo para las categorías materiales y suministros.	
Evidencias de conocimiento. Los conocimientos que demuestra son:		
No se requieren.		
Evidencias de actitud. Las actitudes manifestadas son:		
Responsabilidad en las evidencias por desempeño:		
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordena el lugar de trabajo según instrucciones y políticas de la empresa para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros. • Selecciona los productos, materiales y utensilios según orden de trabajo para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros. • Revisa el equipo, material e insumos aplicando las normas establecidas para las clases de las categorías equipo, materiales y suministros. Evidencias por producto: <ul style="list-style-type: none"> • Lista de chequeo de productos y materiales necesarios para actividad programada según orden de trabajo para las categorías materiales y suministros. 	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada.	
2.	Las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.	
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	1/1
Referencia:	2 de 2	Título del elemento:	Preparar el carro o contenedor para limpieza y acabado de habitaciones según orden de trabajo.
Propósito de la unidad de competencia:			
Elementos de Competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.			
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:			
1.	La organización del contenedor cuenta con los insumos necesarios para la limpieza y acabado de habitaciones conforme a la orden de trabajo.		
2.	La lista de chequeo de insumos del carro contenedor está realizada conforme la orden de trabajo.		
Campo de aplicación:			
Evidencias por desempeño. La forma en que:			
1.	Organiza el carro contenedor con los insumos necesarios para la limpieza y acabado de habitaciones conforme a la orden de trabajo para las clases de las categorías equipos, materiales y suministros.		
Evidencias por producto.			
1.	Lista de chequeo de insumos del carro contenedor llena conforme la orden de trabajo para las clases de las categorías equipos, materiales y suministros.		
Evidencias de conocimiento. Los conocimientos que demuestra son:			
No se requieren.			
Evidencias de actitud. Las actitudes manifestadas son:			
Responsabilidad en las: Evidencia por desempeño:			
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza el carro contenedor con los insumos necesarios para la limpieza y acabado de habitaciones conforme a la orden de trabajo para las clases de las categorías equipos, materiales y suministros. Evidencia por producto: <ul style="list-style-type: none"> • Lista de chequeo de insumos del carro contenedor llena conforme la orden de trabajo para las clases de las categorías equipos, materiales y suministros. 		
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:			
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada.		
2.	Las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.		
3.	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, pareamiento.		
4.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.		

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº	1/2
Código: CIOU/88: 5123	Título de la unidad de competencia: Limpiar y decorar habitaciones, áreas pública y privadas aplicando las normas de seguridad e higiene.		
Propósito de la unidad de competencia: Elementos de Competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.			
Referencia: 1 de 2 Título del elemento: Realizar limpieza y acabado de las habitaciones, según las normas de seguridad e higiene.			
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:			
1.	La aplicación del protocolo de ingreso a las habitaciones para la limpieza cumple con lo establecido.		
2.	El retiro de la lencería sucia, ropa y todo tipo de basura, desechos y polvo la realiza según lo establecido por la empresa.		
3.	La ventilación de las habitaciones la realiza en forma natural o artificial, dejándola libre de humo y de malos olores.		
4.	La higienización de baños, paredes, pisos, repisas, grifería y espejos la realiza conforme las normas de higiene establecidas.		
5.	La colocación de las toallas, amenidades, accesorios y otros la realiza según lo establecido por la empresa.		
6.	El reporte de funcionamiento de equipos de comunicación, calefacción, aparatos electrónicos y/ o eléctricos lo realiza en el formulario establecido.		
7.	La realización de la limpieza la ejecuta con estricto orden siguiendo las normas de higienización.		
8.	El reporte de verificación de la presentación final de la habitación conforme a los estándares establecidos por la empresa, lo realiza en el formulario establecido.		
Campo de aplicación:			
Categoría:		Clase:	
1.	Habitaciones del hotel:	1.1. Equipos y productos de limpieza. 1.2. Dotación de lencería y ropa del establecimiento.	
Evidencias por desempeño. La forma en que:			
1.	Aplica el protocolo de ingreso a las habitaciones para la limpieza según lo establecido.		

Continúa tabla 1/2

Continuación tabla 1/2

	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA	Nº
2.	Ventila las habitaciones en forma natural o artificial, dejándola libre de humo y de malos olores.	1/2
3.	Retira la lencería sucia, ropa y todo tipo de basura, desechos y polvo según lo establecido por la empresa.	
4.	Higieniza baños, paredes, pisos, repisas, grifería y espejos conforme las normas de higiene establecidas.	
5.	Aplica las técnicas de ordenamiento y arreglo de muebles (cama, sillas, roperos, otros) según los procedimientos establecidos por la empresa.	
6.	Coloca toallas, amenidades, accesorios y otros según lo establecido por la empresa.	
7.	Realiza la limpieza con estricto orden siguiendo las normas de higienización.	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 1 de 2	Título del elemento: Realizar limpieza y acabado de las habitaciones, según las normas de seguridad e higiene.	2/2
Evidencias por producto. Los productos elaborados cumplen con:		
1.	Reporte de funcionamiento de equipos de comunicación, calefacción, aparatos electrónicos y/o eléctricos en el formulario establecido.	
2.	Reporte de verificación de la presentación final de la habitación conforme a los estándares establecidos por la empresa en el formulario establecido.	
Evidencias de conocimiento. Los conocimientos que demuestra son:		
No se requieren.		
Evidencias de actitud: Las actividades manifestadas son:		
Orden en las evidencias por desempeño:		
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación el protocolo de ingreso a las habitaciones para la limpieza según lo establecido. • Ventila las habitaciones en forma natural o artificial, dejándola libre de humo y de malos olores. • Retira la lencería sucia, ropa y todo tipo de basura, desechos y polvo según lo establecido por la empresa. • Higieniza baños, paredes, pisos, repisas, grifería y espejos conforme las normas de higiene establecidas. Aplica las técnicas de ordenamiento y arreglo de muebles (cama, sillas, roperos, otros) según los procedimientos establecidos por la empresa. • Coloca toallas, amenidades, accesorios y otros según lo establecido por la empresa. • Reporte de funcionamiento de equipos de comunicación, calefacción, aparatos electrónicos y/o eléctricos en el formulario establecido. • Realiza la limpieza con estricto orden siguiendo las normas de higienización. • Reporte de verificación de la presentación final de la habitación conforme a los estándares establecidos por la empresa en el formulario establecido. 	
2.	<p>Honradez en las evidencias por desempeño:</p> <p>Aplicación el protocolo de ingreso a las habilidades para la limpieza según lo establecido.</p>	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	<p>Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada, Las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.</p> <p>Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.</p>	

DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 2 de 2	Título del elemento: Realizar limpieza y acabado a las áreas públicas y privadas.	1/2
Propósito de la unidad de competencia: Elementos de Competencia Laboral (E.C.L) que conforman la unidad de competencia.		
Criterios de desempeño. La persona es competente cuando:		
1.	La ventilación de las áreas públicas o privadas, la realiza de forma natural o artificial, libres de humo y malos olores.	
2.	La limpieza de los pisos, pasillo y otras áreas públicas incluyendo, plafones, bombillos, pantallas y bases de lámparas, jarrones, floreros, ceniceros y otros accesorios de decoración la realiza conforme a lo establecido por la empresa.	
3.	La colocación de cortinas, persianas, biombos espejos y demás accesorios las realiza conforme a lo establecido.	
4.	La colocación de papeles sanitarios, toallas, paños u otros en sus dispensadores, colgadores o sitios asignados, y otros accesorios y artículos la realiza de acuerdo con indicaciones de las empresas.	
5.	El reporte de verificación de la presentación final de las áreas públicas conforme a los estándares establecidos por la empresa lo realiza en el formulario establecido.	
Campo de aplicación:		
Categoría:		Clase:
1. Equipos de limpieza.		Productos de limpieza.
Evidencias por desempeño. La forma en que:		
1.	Ventila las áreas públicas o privadas, de forma natural o artificial, libres de humo y malos olores.	
2.	Limpia los pisos, pasillo y otras áreas públicas incluyendo, plafones, bombillos, pantallas y bases de lámparas, jarrones, floreros, ceniceros y otros accesorios de decoración conforme a lo establecido por la empresa.	
3.	Coloca las cortinas, persianas, biombos espejos y demás accesorios conforme a lo establecido.	
4.	Coloca papeles sanitarios, toallas, paños u otros en sus dispensadores, colgadores o sitios asignados, y otros accesorios y artículos de acuerdo con indicaciones de las empresas.	

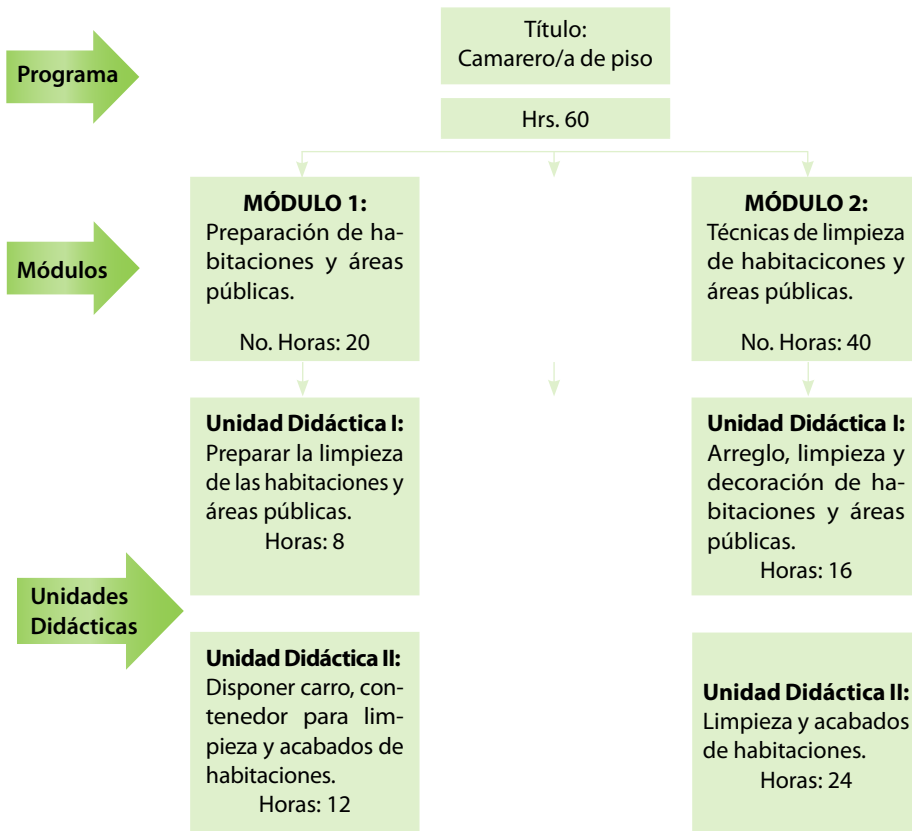
DESCRIPCIÓN DE UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA		Nº
Referencia: 2 de 2	Título del elemento: Realizar limpieza y acabado a las áreas públicas y privadas.	2/2
Evidencias por producto:		
1.	Reporte de verificación de la presentación final de las áreas públicas conforme a los estándares establecidos por la empresa en el formulario establecido.	
Evidencias de conocimiento. Los conocimientos que demuestra son:		
1.	Conservación de recursos naturales y del medio ambiente.	
Evidencias de actitud. Las actitudes manifestadas son:		
Responsabilidad en las evidencias por desempeño:		
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación las áreas públicas o privadas, de forma natural o artificial, libres de humo y malos olores. • Limpia los pisos, pasillo y otras áreas públicas incluyendo, plafones, bombillos, pantallas y bases de lámparas, jarrones, floreros, ceniceros y otros accesorios de decoración conforme a lo establecido por la empresa. • Coloca las cortinas, persianas, biombos espejos y demás accesorios conforme a lo establecido. • Coloca papeles sanitarios, toallas, paños u otros en sus dispensadores, colgadores o sitios asignados, y otros accesorios y artículos de acuerdo con indicaciones de las empresas. 	
Lineamientos generales para la evaluación: El dominio del elemento de competencia puede evaluarse mediante:		
1.	Las evidencias de desempeño se evalúan a través de una guía de observación en situación real o simulada, Las evidencias de producto se evalúan a través de listas de cotejo.	
2.	Las evidencias de conocimiento se verifica a través de la aplicación de prueba objetiva de opción múltiple, falso o verdadero, complete, pareamiento.	
3.	Las evidencias de actitud serán valoradas a través de las evidencias de desempeño.	



**III. DISEÑO CURRICULAR
PARA LA CALIFICACIÓN DE:**

**CAMARERO/A
DE PISO**

1. MAPA DEL DISEÑO CURRICULAR DE CAMARERO/A DE PISO



2. DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN		Nº	1/1
Código: CIOU/88: 5123	Ocupación: Camarero de piso.		
Objetivo de la calificación: Limpiar y ordenar habitaciones, áreas públicas y privadas, bajo normas de seguridad e higiene y políticas de la empresa.	Perfil de salida: Estará en la capacidad de preparar y limpiar habitaciones, aéreas públicas y privadas equipos, máquinas, suministros e insumos según orden de trabajo y políticas de la empresa.		
Requisitos de entrada: 18 años en adelante.			
Duración:	60	Horas teóricas:	12
		Horas prácticas:	48
Fecha de aprobación: Junio de 2008	Tiempo de revisión: 5 años.		
Fecha de publicación: Agosto de 2008	No. de revisión: Primera.		
Tipo de calificación: Regional.	Sector: Servicios.		
Código:	Módulos que conforman la calificación:		
CIOU/88: 5123/1	Preparación de habitaciones y áreas públicas.		
CIOU/88: 5123/2	Técnicas de limpieza de habitaciones y áreas públicas.		

3. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº
Código del Módulo: C10U/88: 5123/1	Título del módulo de aprendizaje: Preparación de habitaciones y áreas públicas.	1/2
Correspondencia con la unidad de competencia:	Preparar equipos, máquinas, suministros e insumos según orden de trabajo y políticas de la empresa, aplicando normas de seguridad e higiene.	
Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo el /la participante estará en capacidad de poner a punto el área de trabajo según procedimiento establecido.	
Elementos de la competencia:	1. Ordenar el lugar de trabajo, productos, materiales y útiles para la limpieza y acabado de habitaciones. 2. Preparar el carro contenedor para limpieza y acabado de habitaciones según orden de trabajo.	
Prerrequisitos:	No se requieren.	
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas: 4 Horas Prácticas: 16 Duración: 20	
CONTENIDO		
Unidad didáctica I:	Preparar la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.	
Objetivo de la unidad didáctica:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de preparar producto equipo, herramientas y materiales para la limpieza de habitaciones y áreas públicas.	
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas: 2 Horas Prácticas: 6 Duración: 8	

Continúa tabla 1/2

Continuación tabla 1/2

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	1/2
CONTENIDOS			
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER
<p>Ordenar el área de trabajo de acuerdo con instrucciones y estándares del establecimiento.</p>	<p>Mobiliario y accesorios característicos y tratamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación y clasificación de pisos y revestimientos. <p>Detergentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amoniaco. • De conservación. • Solventes. • Espumosos. <p>Desinfectantes.</p> <p>Productos para la conservación de superficies.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que pulen. • Que no pulen. <p>Textiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hilo, tejidos. 	<p>Clasificar productos de limpieza.</p> <p>Preparar productos de limpieza.</p>	<p>Iniciativa.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Discreción.</p> <p>Honradez.</p> <p>Orden.</p> <p>Disciplina.</p> <p>Responsabilidad.</p>
			<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <p>Realiza la puesta a punto de una habitación.</p>

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	2/2
---------------------------------------	--	----	-----

Unidad didáctica II: Disponer carro contenedor para limpieza y acabados de habitaciones.

Objetivo de la unidad didáctica: Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de acomodar el carro contenedor para limpieza y acabado de habitaciones según orden de trabajo.

Horas Teóricas:	2	Horas Prácticas:	10	Duración:	12
-----------------	---	------------------	----	-----------	----

CONTENIDOS					
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Preparar el carro contenedor para la limpieza de habitaciones y áreas públicas según orden de trabajo.	El carrito de limpieza: <ul style="list-style-type: none"> • Los suministros. • Blancos. • Utensilios. • Otros. 	Prepara carro o contenedor para limpieza.	Iniciativa. Limpieza. Discreción. Honradez. Orden. Disciplina. Responsabilidad.	Organiza el carro contenedor con los insumos necesarios para la limpieza y acabado de habitaciones conforme a la orden de trabajo.	

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE		Nº	1/2
Código del módulo: CIOU/88: 5 123/2	Título del módulo de aprendizaje: Técnicas de limpieza de habitaciones y áreas públicas.		
Correspondencia con la unidad de competencia:	2. Limpiar y decorar habitaciones, áreas públicas y privadas aplicando políticas de la empresa y normas de seguridad e higiene.		
Objetivo general del módulo:	Al finalizar el módulo el/la participante estará en capacidad de:		
Elementos de la competencia:	2.1 Realizar Limpieza y acabado de habitaciones, según políticas de la empresa y normas de seguridad e higiene. 2.2 Realizar limpieza y acabado de áreas públicas y privadas.		
Prerrequisitos:	No se requieren.		
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas: 8	Horas Prácticas: 32	Duración: 40
Unidad didáctica I:	Arreglo, y decoración de habitaciones y áreas públicas.		
Objetivo de la unidad didáctica:	Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de realizar el arreglo habitaciones y áreas públicas de acuerdo con estándares de calidad del establecimiento.		
Tiempos propuestos:	Horas Teóricas: 4	Horas Prácticas: 12	Duración: 16

Continúa tabla 1/2

Continuación tabla 1/2

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE				Nº	1/2
CONTENIDOS					
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Identificar los procedimientos de arreglo y decoración de habitaciones y áreas públicas de acuerdo con estándares de calidad del establecimiento.	<p>Áreas y puestos que conforman el departamento de ama de llaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones. • Lavandería. • Lencería. • Áreas públicas y de servicio. <p>Decoraciones.</p>	Identificar las áreas o departamentos de los hoteles.	<p>Iniciativa.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Discreción.</p> <p>Honradez.</p> <p>Orden.</p> <p>Disciplina.</p> <p>Responsabilidad.</p>	Describe los procedimientos para arreglo, y decoración de una habitación y áreas públicas.	

DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE APRENDIZAJE					N°	2/2	
Unidad didáctica II:		Limpieza y acabado de las habitaciones.					
Objetivo de la unidad didáctica:		Al finalizar la unidad didáctica el/la participante estará en capacidad de.					
Tiempo propuestos:		Horas Teóricas:	4	Horas Prácticas:	20	Duración:	24
CONTENIDOS							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Identificar las actividades de limpieza y acabado de habitaciones que realiza la camarera de piso de según orden de trabajo.	<p>Limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> • De habitaciones. • De baños. • Limpieza de áreas públicas. <p>Revisión de equipamiento de habitaciones.</p> <p>Bloqueo y desbloqueo de habitaciones.</p> <p>Manejo de mobiliario, equipo y blancos.</p> <p>Manejo de ropería de huéspedes.</p>	Realizar limpieza de habitaciones.	<p>Iniciativa.</p> <p>Limpieza.</p> <p>Discreción.</p> <p>Honradez.</p> <p>Orden.</p> <p>Disciplina.</p> <p>Responsabilidad.</p>	Realiza la limpieza de una habitación de un hotel.			

4. ESTRATEGIAS

	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS ARA EL PLANEAMIENTO DIDACTICO	Nº	1/1
--	--	-----------	------------

Para el diseño curricular de los módulos que forman un programa, se deberá tomar en cuenta la siguiente secuencia de actividades:

ACTIVIDAD	DESARROLLO
Estrategias de enseñanza aprendizaje(recomendación)	<ul style="list-style-type: none">▪ Para la consecución de los objetivos de aprendizaje se sugiere utilizar técnicas didácticas que incentiven el aprendizaje significativo, como Técnica expositiva Dialogo. Lectura comentada, Discusión de Grupos, Ejercicios dirigidos.▪ Técnicas/Instrumentos de Evaluación Sugeridos: Debate, Pruebas de opción múltiple, Preguntas orales y escritas, Guía de observación.▪ Lista de cotejo.

5. RECURSOS

	REQUERIMIENTO DE RECURSOS	Nº	1/2
--	---------------------------	----	-----

Para el diseño curricular de los módulos que forman un programa, se deberá tomar en cuenta la siguiente secuencia de actividades:

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Ambiente de Formación Aulas para clases teóricas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superficie mínima para 18 participantes. ▪ Iluminación natural y artificial (mínimo 15 lux por m²). ▪ Ventilación natural o con sistema de aire A/C. ▪ Acometida eléctrica 110/220 voltios. ▪ Mobiliario para participantes e instructor. ▪ Tablero blanco o pizarrón.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maquinaria y equipo Carrito de limpieza. Pulidora. Lavadora. Secadora. Mini bar.
Lista Maestrade recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de materiales Amenities (jabón, shampoo etc.). Sábanas. Fundas. Cameras. Cubre colchón. Toallas (manos, faciales, baños, pies). Manuales instructivos de maquinaria y equipo. Detergentes. Desinfectantes. Limpia vidrios. Almohadas. Cerillos. Brochures (información del hotel). Información de servicios. Guía telefónica. Menú de Room Service. Lista de lavandería. Bolsas de nylon. Papel membretado (hojas, sobres). Percheros (ganchos para colgar ropa). Papel sanitario. Guantes de látex.

	REQUERIMIENTO DE RECURSOS	Nº	1/2
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas Escoba. Mechero. Limpiones (limpiadores). Papeleras. Cepillos para limpiar baños. 		
Medios Didácticos (recursos didácticos)	Medios audiovisuales, manuales, bibliografía bolígrafos, lápiz, fotocopias de documentación técnica.		
Observaciones:	El diseño se ha desarrollado sin tomar en cuenta la práctica profesional o en campo, la cual quedara a criterio de cada país.		

Este libro se terminó de imprimir
en el mes de noviembre del 2009
en los talleres gráficos de
EDITORAMA, S.A.
Tel.: (506) 2255-0202
San José, Costa Rica

N° 20,522