



Res. CFE Nro. 149/11
Anexo I

Marco de Referencia
*para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones*

Mucama

Agosto 2011

Marco de referencia para la formación de la Mucama

I. Identificación de la certificación

- I.1. Sector/es de actividad socio productiva: **PISOS**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **MUCAMA**
- I.3. Familia profesional: **HOTELERÍA**
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: **MUCAMA**
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.**
- I.7. Nivel de la Certificación: **I**

II. Referencial al Perfil Profesional de la Mucama.

Alcance del perfil profesional

La **Mucama** está capacitada, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para actuar en la limpieza de las habitaciones, baños, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento, manteniendo las mismas en condiciones de ser utilizadas por el huésped/ cliente y el personal. También está capacitada para mantener preparados y ordenados sus elementos y lugares de trabajo, los artículos necesarios para cumplir sus tareas, así como participar en el acondicionamiento de la ropa del huésped y del establecimiento.

Es capaz de interpretar demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar sus actividades específicas, realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, teniendo en cuenta los criterios de seguridad, impacto ambiental, relaciones humanas, calidad y productividad.

Depende del tipo y tamaño del establecimiento donde trabaja, la Mucama tiene mayor o menor responsabilidad en las tareas realizadas, en el caso de alojamientos que cuentan con el perfil profesional del Ama de Llaves, las mismas supervisan el trabajo terminado de la Mucama. En todos los casos, la Mucama requiere indicaciones para comenzar la organización de sus tareas, ya sea del Ama de Llaves o de responsables de otras áreas del hotel.

Funciones que ejerce el profesional

1. Acondicionar pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento.

La **Mucama**, en el marco de esta función profesional, está capacitada para realizar la limpieza, la preparación y el mantenimiento higiénico de los pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento, según ordenes de trabajo y procedimientos del establecimiento, aplicando las técnicas y normas correspondientes y contando con el material de trabajo necesario y apropiado. Está capacitada para verificar la existencia y el estado de los elementos en las habitaciones y baños para su reposición.

2. Preparar y disponer en condiciones operativas el office.

La **Mucama**, en el marco de esta función profesional, está capacitada para controlar y mantener disponibles la cantidad necesaria y en condiciones óptimas los elementos, artículos, máquinas y equipos de trabajo requeridos para realizar su labor. Está capacitada para mantener en orden y limpias las áreas de trabajo, así como informar a quien corresponda de las tareas de reposición o mantenimiento que haya que realizar para poder cumplir con las tareas mencionadas y, si es necesario, de realizar pedidos o reclamos.

3. Realizar servicios de lavandería y tintorería

La **Mucama**, en el marco de esta función profesional, está capacitada para lavar, secar, planchar, y realizar arreglos simples de la ropa del huésped y del establecimiento, utilizando las técnicas, materiales y productos más adecuadas de acuerdo a cada prenda y presentando la ropa en óptimas condiciones, teniendo en cuenta criterios de prolijidad, estéticos, ambientales, ecológicos, de seguridad, racionalidad, de caducidad y antigüedad. Asimismo, está capacitada para llevar un control de la ropa que ha ingresado y salido de lavandería y tintorería.

Área ocupacional

La **Mucama** se desempeña en establecimientos que presten servicios de alojamiento. Así mismo podrá actuar en efectores sanitarios y geriátricos.

III. Trayectoria Formativa de la Mucama

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales**, que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil de la **Mucama**.

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Integrar las técnicas de trabajo, la información, la utilización de insumos, elementos, equipos, aparatos, y equipamiento a los criterios de calidad y de producción, y los aspectos de seguridad e higiene e impacto ambiental.
- Aplicar técnicas de limpieza y acondicionamiento de los pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento
- Evaluar y mantener las condiciones higiénicas, estéticas - decorativas y de orden del ambiente de trabajo, de los pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación y comunicación con su equipo de trabajo y con otras áreas del establecimiento.
- Operar máquinas, equipos y utensilios de limpieza
- Reconocer y aplicar los diferentes uso de los productos para limpieza y acondicionamiento.
- Interpretar y aplicar normas básicas de seguridad e higiene.

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades

- **CONTEXTUALIZACION DEL AMBITO LABORAL O ALOJAMIENTOS.**
Tipos, categorías y clasificaciones de los diferentes alojamientos. La organización en los establecimientos de alojamiento. Diferentes áreas y departamentos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. Funcionamiento de la estructura administrativa, técnicas y proceso administrativos. Servicios ofrecidos. Servicios extras. Códigos de la industria hotelera para habitaciones: check-in, check-out, vacantes, VIP, day use, handicap room, linen, status, llave maestra, entre otras. Manual de Métodos y Procedimientos.

- **DEPARTAMENTO DE PISOS / MUCAMA**

Actividades, características y objetivos del departamento. Áreas y relaciones inter departamentales y externas. Posición y relaciones dentro de la estructura del alojamiento. Relaciones funcionales.

Mucama: Descripción del perfil, funciones, competencias y actividades. Planificación y organización del trabajo. Priorización. Cronograma y secuencia de actividades. Tiempos estándares de las actividades.

Office / Almacén de productos de lavandería - tintorería: función, organización, distribución, almacenamiento y orden.

Salones: elementos relacionados con el armado de salones. Tipos de eventos.

Elaboración de inventarios y control de existencias, procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, concepto de stock óptimo y mínimo. Clasificación y ubicación de existencias. Tipos de inventarios. Aplicación de procedimientos de gestión. Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén como en la habitación.

Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de pisos. Manejo de computadora: programas informáticos específicos del área. Procesos administrativos entre otros, de aprovisionamiento, de recepción, almacenaje, distribución.

Manual de Métodos y Procedimientos.
- **ELEMENTOS DE TRABAJO** (máquinas, aparatos, equipos, elementos, productos, carros, herramientas y utensilios de limpieza, ropa de blanco, artículos de tocador, uniformes, material institucional de acogida y documentación en las habitaciones, frigobar, entre otros).

Tipos, uso, manejo, duración, criterios de calidad, de caducidad y de antigüedad, dosificaciones, calidades, rendimiento óptimo y riesgos. Descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento. Daños y riesgos de un uso inapropiado. Optimización en los usos. Identificación de desperfectos y averías. Técnicas, información y manuales de uso, limpieza, mantenimiento y conservación.

Normas de uso de productos químicos. Toxicidad.

Manual de Métodos y Procedimientos.

- **TÉCNICAS DE LIMPIEZA, ACONDICIONAMIENTO.**

Técnicas de limpieza, orden y puesta a punto. Diferentes tipos de limpieza (periódica anual, entre otras), tipos de superficies a limpiar, clases de suciedades, elementos a limpiar. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto. Tratamiento de la basura. Técnicas de ventilación. Técnicas de lustrado.

Manual de Métodos y Procedimientos.
- **TÉCNICAS DE LAVANDERÍA Y TINTORERA**

Técnicas de lavado, limpieza, secado, suavizado, esterilizado, escurrido y secado de ropa. Proceso de planchado.

Diferentes programas de lavado, secado y planchado.

Almacenamiento, ordenamiento, presentación, cuidado, y protección de la ropa. Análisis de rotación y ubicación de existencias.

Doblaje, apilados, empaquetado, embolso, etiquetado.

Factores que intervienen en el proceso. Temperatura, presión, vapor, humedad, agua, entre otros,

Técnicas de costura y arreglo de ropas. Zurcidos, cambios, pegado de botones, realización de dobladillos, hilvanado, ojales, cremalleras, etc. Confección de ropa sencilla.

Ropa: clasificación. Tipos de fibras, telas, tejidos, materiales, suciedades, medidas, tamaños y formas. Diferentes tratamientos de acuerdo a características de la ropa. Etiquetas. Marcado de la ropa.

Manchas. Diferentes tipos y su tratamiento.
- **MOBILIARIO Y ELEMENTOS DE DECORACIÓN.**

Mobiliario: clasificación, descripción, medidas básicas, funciones, aplicaciones Ubicación y distribución. Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación y caracterización. Otros elementos de decoración. Iluminación y temperatura en las habitaciones. Criterios y técnicas de decoración y presentación de los diferentes elementos, (amenities, blanco, lencería, material de acogida, entre otros). Decoración floral, técnicas y aplicaciones sencillas. Criterios de prolijidad, presentación, estética y tendencias decorativas. Armado, presentación y apertura de habitaciones, sanitarios, camas.

Manual de Métodos y Procedimientos.

- **COMUNICACIÓN.**

Técnicas y procesos de comunicación. Relaciones Interpersonales.

El circuito de información dentro del establecimiento que involucra las funciones de la Mucama. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales.

Documentación utilizada y procesamiento de la misma: Tipos de documentos. Simbología del etiquetado de productos de limpieza, de la ropa, de identificación de los diferentes tipos de productos y ropa. Inventario. Registro de pérdidas. Uso de formularios. Vales de cambios de ropa y de petición de material. Interpretación de planillas. Órdenes de trabajo, hojas de pedido de material, control de consumos, fichas de control de tareas, hoja de control de consumos, de envío de ropa de clientes y de otras áreas del establecimiento a lavandería, inventarios de office, petición de material a la gobernanta/e, formulario de solicitud del huésped, planilla de objetos olvidados, reporte de ocupación, planilla de check in y check out, informe de lavandería y tintorería, partes de averías, documentación para bajas y recepción, hoja de solicitud de reparaciones, reposiciones, reclamos, pedidos, mantenimiento, comanda de servicios extras y consumidos por el huésped, entre otros.

Atención al Huésped: Diferentes tipos de clientes. Atención clientes VIP, con necesidades especiales. Necesidades, requerimientos, gustos, demandas de clientes. Actuación en función de tipologías de clientes y diferencias culturales. Respeto. Situaciones conflictivas durante la estancia del cliente. Quejas, reclamos y solicitudes de información y de servicios. Los objetos olvidados y su tratamiento. Preparación de equipaje. Satisfacción del cliente

Técnicas básicas de cortesía, protocolo y ceremoniales.

Manual de Métodos y Procedimientos.

- **SEGURIDAD, HIGIENE, SALUD, IMPACTO AMBIENTAL Y CALIDAD.**

Normas, medidas y criterios de seguridad, higiene y medio ambiente.

Formas de actuación en caso de emergencias.

Seguridad personal, uso adecuado de protecciones e indumentaria de trabajo. Riesgos en uso de elementos de trabajo.

Medidas y normas de prevención y protección. Planes de emergencia.

Uso de matafuegos, extinguidores, detectores de humos, salidas de emergencias y alarmas.

Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

Procedimientos para la seguridad del huésped y sus pertenencias.

Manuales de primeros auxilios.

Detección y resolución de problemas.

Calidad. Concepto. Importancia. Control de calidad. Normas, procedimientos, métodos y planes. Herramientas básicas. La mejora continua.

Preservación del medio ambiente.

Conceptos de ecología, medio ambiente y sustentabilidad.

Manual de Métodos y Procedimientos.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional de la *Mucama* requiere una carga horaria mínima total de 240 Hrs. Reloj

3. Referencial de ingreso¹

El aspirante deberá acreditar, el dominio de capacidades para la lecto-escritura, la expresión oral y del cálculo matemático básico. Estos saberes pueden haber sido adquiridos dentro del Sistema Educativo o fuera de él. La valoración y acreditación se realizará a través de una evaluación relativa a dichas capacidades por parte de la institución de Formación Profesional, sin necesidad de solicitar certificado educativo alguno.

¹ De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de la producción trabajando sobre las problemáticas que efectivamente surgen en el lugar de trabajo.

Los acuerdos que logre la institución educativa con otras de la comunidad y específicamente con empresas del sector, ofrecerían alternativas para trascender el aula y constituir ambientes de aprendizaje más significativos. En caso de no poder concretar tales acuerdos, se deberá realizar las prácticas dentro de la institución educativa en un taller adecuado con todos los insumos necesarios simulando un ambiente real de trabajo.

Las prácticas deben ser organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación y estarán bajo el control de la propia institución educativa y de la respectiva autoridad jurisdiccional, quien, a su vez, certificará la realización de las mismas. Las prácticas pueden asumir diferentes formatos, pero sin perder nunca de vista los fines formativos que se persigue con ellas. Se propone la aplicación permanente de criterios de orden, priorización, prolijidad, estética, relaciones humanas, productividad, calidad, seguridad, impacto ambiental e higiene.

La jurisdicción que desarrolle la oferta formativa de la *Mucama*, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las prácticas profesionalizantes tales como las que a continuación se mencionan, que le permitan desarrollar las funciones mencionadas en el perfil profesional de la *Mucama* y que resultan indispensables para poder evaluar las capacidades mencionadas anteriormente.

Supone la realización de prácticas del trabajo de la/el *Mucama/o* a través de simulaciones o en ámbitos específicos.

Estas prácticas implican la utilización, por parte de los participantes, de documentación y manuales escritos de procedimientos y de pautas de trabajo, así como, elementos de limpieza, equipos, mobiliario, herramientas, materiales e insumos necesarios, manuales, los elementos de protección personal para desarrollar las mismas, entre otros.

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes, debe ser como mínimo del 50% del total del curso.

Las prácticas se distribuirán de la siguiente manera:

- 50% de las mismas se desarrollarán en el área de Pisos, en las habitaciones,
- 40% se llevarán a cabo en Áreas Públicas (Pasillos, salones, recepción, ascensores, escaleras, entradas, entre otros).
- 10% restante se realizarán a través de un sistema rotativo por las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento que tengan relación con el trabajo de la *Mucama*.