

## Estándar de Cualificación

# Gestión de lavandería y limpieza en alojamientos

Código 1013-15-04-1-01

Versión 01



Abril 2023

**EMPEZAR**

# Índice

I. Identificación de la cualificación.....	6
II. Descripción de las competencias específicas.....	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas.....	15
IV. Contexto laboral.....	16
V. Emisión de diploma.....	18
VI. Glosario de términos.....	19



1013-15-04-1-01

## EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

### Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

### Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

### Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

### Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

1013-15-04-1-01

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

### El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)<sup>1</sup> – Descripción de los campos detallados, el campo detallado más incluyente a esta área estudiada es el 1013. Hostelería, restaurantes y servicios de banquetes, el cual indica:

Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes es el estudio de proporcionar alimentos, bebidas, alojamiento y servicios relacionados en hoteles, restaurantes, etc.

Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí:

- Servicios de banquetes (catering)
- Cocina (restaurante y hotel)
- Preparación de comida rápida
- Porción de alimentos

---

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

## Gestión de lavandería y limpieza en alojamientos

3

1013-15-04-1-01

- Servicios de hospitalidad
- Estudios de hoteles y restaurantes
- Recepción hotelera
- Servicios de hotel
- Servicio de espera y bar

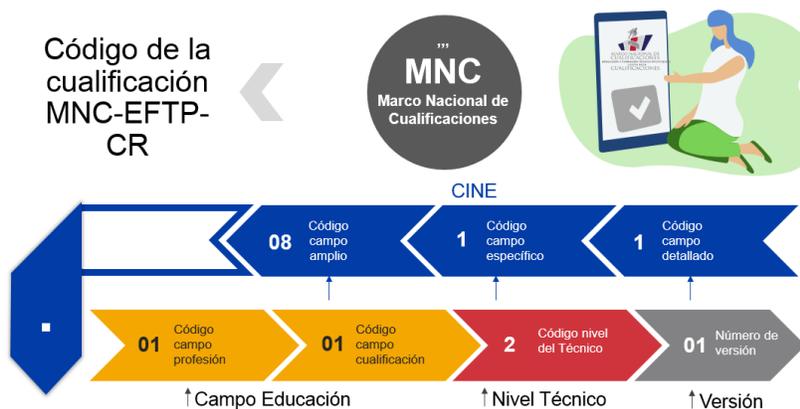
### Exclusiones

El estudio de la elaboración de alimentos (industrial) se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0721 «Procesamiento de alimentos».

La formación de recepcionista (general) se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0415 «Secretariado y trabajo de oficina».

### Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



1013-15-04-1-01

### Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:  
Garro Pérez Odir, Instituto Nacional de Aprendizaje  
Mendoza Angulo Ericka Christie, Instituto Nacional de Aprendizaje  
Valverde Mora Ana Isabel, Instituto Nacional de Aprendizaje
- Equipo asesor de la metodología:  
Laura Vargas Jiménez

### Agradecimiento

A las personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:
  - Hotel Occidental Papagayo
  - Casa San Rafael hospedaje y jardín botánico
  - Hotel Nayara
  - The Springs Resort and Spa
  - Hotel Arenal Kioro
  - Hotel Arenal Paraíso
  - Hotel Magic Mountain
  - Casa Conde Beach Front
  - Hotel Bosque del mar
- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:
  - Hotel Occidental Papagayo
  - Casa San Rafael hospedaje y jardín botánico
  - Hotel Nayara
  - The Springs Resort and Spa
  - Hotel Arenal Kioro
  - Hotel Arenal Paraíso

## Gestión de lavandería y limpieza en alojamientos

5

1013-15-04-1-01

- Hotel Magic Mountain
- Casa Conde Beach Front
- Hotel Bosque del mar

### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° 02-04-2022** el día **siete** del mes **diciembre** el año **dos mil veintidós**.

### Control de versiones

No aplica

## Gestión de lavandería y limpieza en alojamientos

6

1013-15-04-1-01

## I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1013-15-04-1-01

2

Cualificación: Gestión de lavandería y limpieza en alojamientos

3

Campo Amplio: 10 Servicios

4

Campo Específico: 101 Servicios personales

5Campo Detallado: 1013  
Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes6

Campo Profesión: 15 Hostelería

7

Campo Cualificación: 04 Gestión de lavandería y limpieza en alojamiento

8

Nivel de cualificación: Técnico 1

9

Versión: 01

10

Fecha de aprobación: abril 2023

11

Fecha de revisión: abril 2028

12

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: II Ciclo Educación General Básica

13

Nivel de escolaridad requerido para la titulación: II Ciclo Educación General Básica

1013-15-04-1-01

14

**Competencia general:**

---

Realizar la gestión de lavandería, limpieza de áreas públicas y privadas en alojamientos, según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

15

**Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:**

No aplica

1013-15-04-1-01

16

## Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1013-15-04-1-01  
Gestión de  
lavandería y  
limpieza en  
alojamientos

Realizar la gestión de lavandería, limpieza de áreas públicas y privadas en alojamientos, según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

CE1

1

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente y colaboradores, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE2

2

Gestionar la preparación y puesta a punto de habitaciones, áreas públicas y privadas, según políticas y procedimientos establecidos por la organización.

CE3

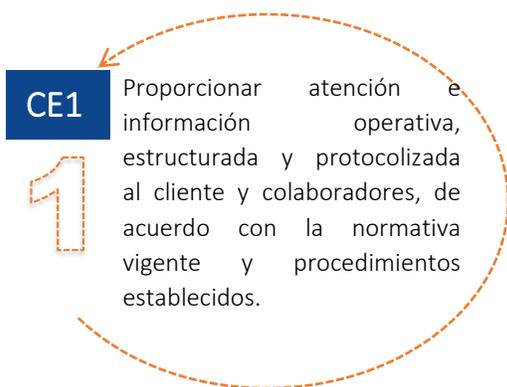
3

Gestionar el proceso de lavandería, considerando procedimientos establecidos por la organización y normativa ambiental y seguridad ocupacional.

1013-15-04-1-01

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)



### Resultados de aprendizaje<sup>2</sup>

La persona es competente cuando:

1. Aplica principios de calidad en atención al cliente.
2. Utiliza técnicas inclusivas en servicio al cliente.
3. Aplica normas de etiqueta y protocolo.
4. Resuelve situaciones relacionadas con la atención al cliente.
5. Se comunica de manera asertiva.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°1

### Evidencias CE1

#### Conocimientos<sup>3</sup>:

- Protocolos de atención al cliente.
- Comunicación asertiva.
- Etiqueta y protocolo.
- Principios de calidad en atención al cliente.
- Técnicas inclusivas en servicio al cliente.

<sup>2</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

<sup>3</sup> Saberes disciplinarios

1013-15-04-1-01

Desempeño<sup>4</sup>: →

- Atiende al cliente y colaboradores facilitando operación informativa
- Estructurada y protocolizada.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

Producto: →

- No aplica

---

<sup>4</sup> Aplicación, incluye ser y convivir

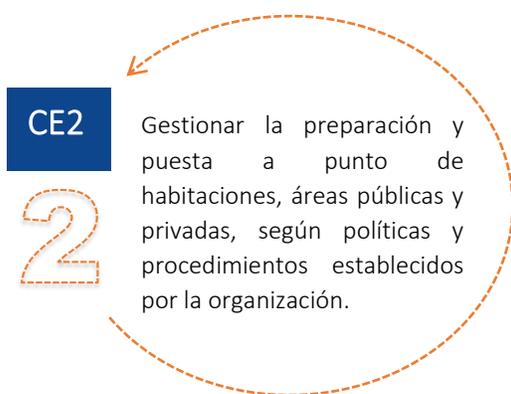
1013-15-04-1-01

Competencias específicas (CE)

Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Planifica la organización del centro de trabajo en el área de pisos, según procedimientos establecidos.
2. Controla inventarios en el área de pisos, utilizando herramientas tecnológicas y según procedimientos establecidos.
3. Realiza la planificación y verificación de las operaciones de limpieza y montaje de áreas públicas y privadas de organizaciones de alojamiento, cumpliendo la normativa establecida.
4. Verifica el acabado final de áreas públicas y privadas, mediante la revisión del montaje decorativo y ambientación, cumpliendo con los estándares establecidos por la organización.
5. Realiza el reporte de situaciones anómalas en las áreas de pisos, conforme políticas establecidas por la organización y normativa vigente.
6. Elabora informes sobre la gestión de limpieza y control de área de pisos, utilizando herramientas tecnológicas y programas informáticos especializados.



## Evaluación del logro de la competencia específica N°2

### Evidencias CE2

#### Conocimientos: →

- Procedimientos y estándares de la marca o de la organización de alojamiento.
- Planificación y programación de limpieza por área.
- Tipos, uso y dosificación de productos químicos para el mantenimiento de limpieza de áreas públicas y privadas.

1013-15-04-1-01

- Equipo, insumos, lencería, materiales, de áreas públicas y privadas.
- Técnicas de limpieza según superficies, estado de ocupación y ciclo de limpieza.
- Procedimientos de tendido de camas.
- Tipos de amenidades.
- Características de camas, almohadas y lencería.
- Elementos de decoración de habitaciones y áreas públicas.

Desempeño:

- Organiza el centro de trabajo para la limpieza de áreas públicas y privadas.
- Mantiene los inventarios.
- Verifica la limpieza y decoración de la áreas públicas y privadas, según estándares.
- Utiliza herramientas tecnológicas para informar sobre la gestión de limpieza.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

Producto:

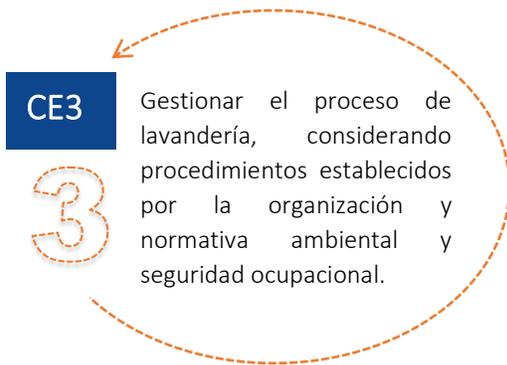
- Bodegas ordenadas según procedimientos de calidad.
- Habitaciones limpias y acabadas.
- Inventarios actualizados.
- Áreas públicas limpias y ordenadas.
- Reportes elaborados.

**Nota:** Los productos los realiza según políticas y procedimientos establecidos por la organización.

1013-15-04-1-01

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Planifica la operación de lavandería, según procedimientos establecidos.
2. Controla inventarios de áreas de lavandería y secado, uniformes y lencería, utilizando herramientas tecnológicas y según procedimientos establecidos.
3. Controla el proceso de lavado de uniformes, lencería y ropa de huéspedes, conforme con los ciclos de lavado y según tipo de prendas.
4. Verifica el uso de máquinas para desenredar, enderezar y retirar lencería, según procedimientos establecidos y normas de seguridad ocupacional.
5. Controla el proceso de secado de uniformes, lencería y ropa de huéspedes, según procedimientos establecidos y normas de seguridad ocupacional.
6. Verifica las operaciones de planchado y presentación de uniformes, lencería y ropa de huéspedes, en función de sus características y de acuerdo con los estándares establecidos.
7. Elabora informes sobre la gestión de lavandería, utilizando herramientas tecnológicas y programas informáticos especializados.

1013-15-04-1-01

**Evaluación del logro de la competencia específica N°3**

## Evidencias CE3

Conocimientos: →

- Planificación de la operación de lavandería.
- Temperatura y característica del planchado, según tipo de textil.
- Formas, duración y proceso de lavado.
- Control de inventarios de lavandería.
- Características de textiles y otros.
- Equipos industriales de lavandería.

Desempeño: →

- Verifica el proceso de lavado y secado de prendas textiles.
- Verifica el proceso de planchado de prendas textiles.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

Producto: →

- Reportes elaborados.

**Nota:** Los productos los realiza considerando procedimientos establecidos por la organización y normativa ambiental y seguridad ocupacional.

1013-15-04-1-01

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>5</sup>

#### Uso de la Tecnología

- Utiliza herramientas tecnológicas y equipo especializado para la realización del trabajo.

#### Salud Ocupacional

- Aplica normas de seguridad ocupacional, según protocolos establecidos por la organización.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con salud ocupacional.

#### Sostenibilidad ambiental

- Maneja los recursos y residuos de manera responsable con el ambiente y acorde con las políticas de la organización.

#### Gestión de recursos

- Hace uso racional de los recursos, insumos y herramientas de la organización.
- Desarrolla su trabajo maximizando los recursos organizacionales.

#### Profesionalismo

- Trabaja con ética y profesionalismo
- Maneja de manera discreta y leal la información sensible.

#### Trabajo en equipo

- Muestra disponibilidad para colaborar con sus colegas de trabajo en aquellos casos en que es requerido.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Interactúa con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

#### Liderazgo

- Propone acciones en pos de la mejora continua y el alcance de los objetivos organizacionales.

---

<sup>5</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

1013-15-04-1-01

## IV. Contexto laboral

17

### Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Trabajar en diferentes horarios y jornadas laborales (diurna, mixta y nocturna).
- Trabajar de pie durante períodos prolongados.
- Trabajar con uniforme según lo establecido por la empresa.
- Trabajar con temperaturas variadas o climatización artificial.
- Trabajar trasladando cargas pesadas.
- Mantener altos niveles de atención.
- Manejar con discreción la información sensible.

18

### Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma inglés

Indispensable

Deseable

No aplica

En un nivel (X) Principiante ( ) Elemental ( ) Intermedio ( ) Intermedio alto ( ) Avanzado

19

### Normativa relacionada con las ocupaciones vinculadas a este Estándar de Cualificación (EC):

- Ley 7600 Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 7899 Ley contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad.
- Ley 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Ley 7142 Ley de promoción de la igualdad social de la mujer.

1013-15-04-1-01

20

Ámbito de aplicación de las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Organizaciones de alojamiento.
- Organizaciones hospitalarias.
- Lavanderías.

21

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/ 8157 Operador de máquina de lavandería.
- COCR-2011/ 9121 Lavaderos y planchadores manuales.
- COCR-2011/ 9112 Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos.
- COCR-2011/5151 Supervisores de limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos.

22

Estándares de Cualificación relacionados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

No aplica

23

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- HOT333\_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos- Instituto Nacional de cualificaciones -Unión Europea.
- HOT326\_2 Hostelería y Turismo (cualificación rural) Instituto Nacional de cualificaciones -Unión Europea.

1013-15-04-1-01

## V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

<p>Gestión de lavandería y limpieza en alojamiento 1013-15-04-1-01</p>	<p>TÉCNICO 1</p>
<p>Gestión de lavandería y limpieza en alojamiento</p>	<p>Nivel de cualificación</p>

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Realizar la gestión de lavandería, limpieza de áreas públicas y privadas en alojamientos, según procedimientos establecidos por la organización, optimizando los recursos, en apego a la normativa vigente, políticas de calidad, seguridad ocupacional y ambiental, interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas y un ambiente de sana convivencia.

1013-15-04-1-01

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

**Amenidades:** se refiere a los objetos que el hotel pone a disposición del huésped para su estancia. Tales como: jabones, geles, crema, champú, batas, kit dental y otros.

**Área de pisos:** Comprende las habitaciones servicio de lavandería y las áreas públicas del hotel.

**Áreas públicas:** se refiere a las áreas comunes en las que tienen acceso tanto clientes internos como externos.

**Áreas privadas:** Son las áreas reservadas en forma exclusiva para los huéspedes, así como las oficinas administrativas.

**Herramientas tecnológicas:** Son aquellas herramientas que se utilizan para facilitar el trabajo de comunicación tales como: teléfonos inteligentes, tabletas, software hotelero, radio de comunicación, y herramienta de verificación de higiene denominado “productos de higiene tecnológica”.

**Productos químicos:** Son los utilizados para realizar la limpieza y desinfección de las áreas públicas y privadas, así como los utilizados en la lavandería.

Para más información  
haga clic aquí

[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO

 Retrocede

Volver al ÍNDICE