

SUPERVISORES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA EN OFICINAS, HOTELES Y OTROS ESTABLECIMIENTOS

En esta ficha se analiza el perfil de la oferta de empleo, así como otros aspectos laborales y formativos del grupo ocupacional **Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos**. Su contenido se ha estructurado en tres apartados: perfil de la oferta de empleo publicada, indicadores laborales y otras referencias de interés.

CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE EMPLEO

En esta sección se desarrollan los distintos aspectos que conforman los puestos de trabajo ofertados: las condiciones laborales propuestas por el empleador, localización geográfica, competencias específicas del puesto ofertado, formación, experiencia, competencias y habilidades del candidato.

De la muestra de 105 ofertas recogidas, el 90%, proceden de portales de empleo privados, un 3% de los servicios públicos de empleo y el 7% restante de las webs de las propias empresas que directamente publicitan sus ofertas de empleo.

El mercado de trabajo denomina a estos profesionales con una gran variedad de nombres. Entre ellos predomina el de gobernanta, camarera, encargada,

dinamizadora o responsable, mayordomo de hotel, técnico, supervisor, house-keeping.

A dichos nombres les acompaña en la denominación el tipo de tarea o lugar donde se realiza, como por ejemplo: de limpieza de habitaciones, de pisos, de lavandería, de mantenimiento, supervisora; de hotel, en centro geriátrico, de hospital, de restauración sector sanitario, etc. o algún requisito específico como: con inglés, con discapacidad, etc.

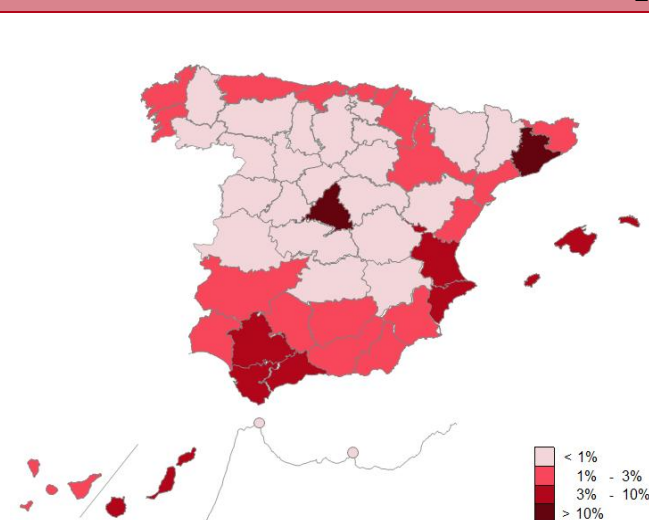
En la mayor parte de los puestos ofertados en los que consta la categoría profesional, lo hace como mandos intermedios o encargados de instalaciones (82%); el resto se reparte entre jefes de equipo, técnicos, oficiales de primera y auxiliares y especialistas.

Condiciones laborales

Tipo de contrato	
Temporal: 56%	El 78% de las ofertas analizadas manifiesta el tipo de contrato que ofrece y lo hace en el porcentaje señalado a la izquierda. El 27% de las ofertas con contratos temporales brinda la posibilidad de continuar en el puesto de trabajo, se entiende que con posibilidad de conversión en indefinido.
Indefinido: 22%	
Jornada laboral	
Tiempo completo: 95%	De las ofertas que exponen las condiciones laborales sobre la jornada, la mayoría ofrecen trabajo a tiempo completo; predominan por este orden: disponibilidad horaria, jornada partida, mañanas y turnos.
Tiempo parcial: 5%	

Fuente: Elaboración propia, análisis muestra.

Localización



El mapa recoge el porcentaje provincial de contratos, formalizados durante 2015, con respecto al total nacional, teniendo en cuenta que el 1% equivale a 191 contratos.

La comunidad autónoma que aglutina el mayor número de contratos es Andalucía, con el 24% del total de los contratos firmados para esta ocupación. Le sigue Cataluña, con el 17% y la Comunidad de Madrid con el 11%.

En términos provinciales, Barcelona, Madrid y Málaga suman el 33% del total de la contratación registrada. También destacan por este orden, Islas Baleares, Las Palmas, Sevilla, Valencia y Cádiz.

De las provincias con mayor contratación detalladas anteriormente, todas experimentaron incremento interanual positivo en la contratación, excepto Valencia.

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Total año 2015

Competencias específicas requeridas

- En las ofertas analizadas las funciones que deben desempeñar incluyen realizar de manera cualificada la dirección, control y seguimiento de tareas de limpieza del servicio de habitaciones, pisos y áreas comunes: limpieza, lencería y mozos (supervisión del equipo de trabajo y preparación de trabajo diarios); puesta en marcha, coordinación y cierre de los servicios de limpieza, jardinería y servicios auxiliares; llevar el control del personal en normas de higiene y uniforme, así como lograr el mayor grado de satisfacción y compromiso del personal a su cargo.
- Encargarse de tareas administrativas como la elaboración y control de turnos, estadillos, inventarios, contestación de emails, etc., responsabilizarse de la elaboración de cuadrantes de horarios de trabajo, festivos y vacaciones; así como de comunicar las incidencias del personal: horas extras, absentismos, sustituciones por vacaciones, IT.
- Revisión de acabados, desperfectos o averías que surjan en las habitaciones y zonas comunes; coordinar las reparaciones que se lleven a cabo dentro de su ámbito y llevar a cabo su seguimiento junto con el área de mantenimiento hasta su resolución.
- Realización y control de inventarios mensuales de productos de limpieza, lavandería, ropa de los offices, amenities y mini bares. Control e inventario del mobiliario y enseres de las habitaciones.
- Mantenimiento de las relaciones con el cliente; evaluar su nivel de satisfacción, gestionar y conseguir de forma óptima el grado de satisfacción de los clientes. Atender las necesidades, quejas y sugerencias de los huéspedes que se produzcan en su área de trabajo y hacer el seguimiento hasta su resolución; así mismo, coordinar con el asistan-manager, novedades o deseos de los clientes.
- Controlar y supervisar el emplatado junto con el dietista de turno.
- Coordinación con dirección, recepción y cafetería.
- Asistir a briefings y reuniones con el personal de pisos y con la dirección del hotel.
- Conocer y cumplir con la normativa en materia de calidad medio ambiental, Prevención de Riesgos Laborales y LOPD.

Formación y experiencia

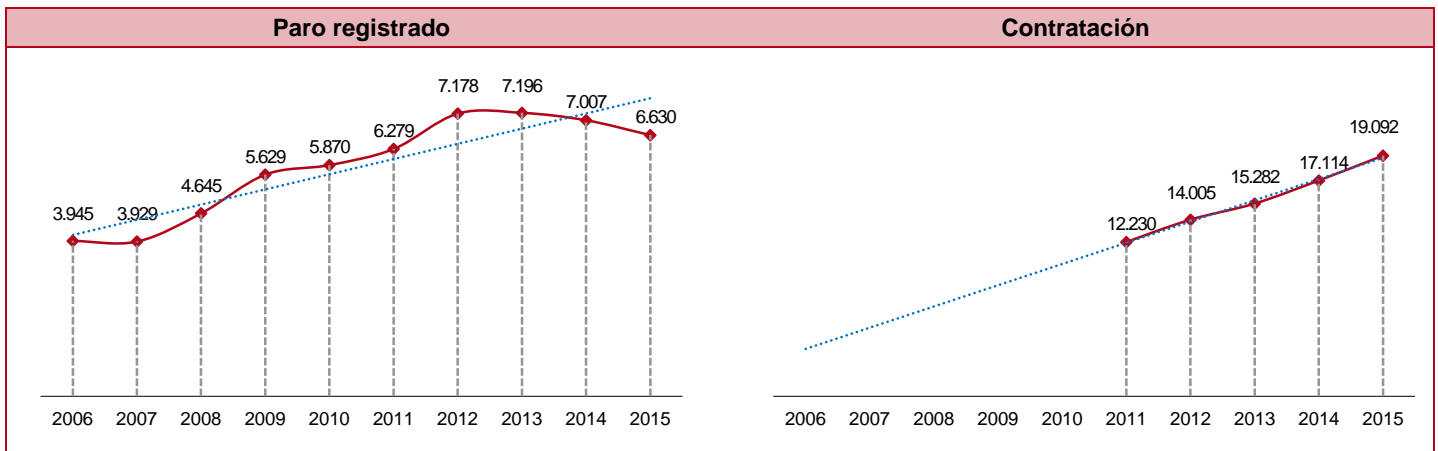
- En el 50% de las ofertas analizadas de esta ocupación consta la exigencia de algún nivel formativo mínimo. De estas, el 31% se dirige a personas que han finalizado la ESO, el 15% a las que tienen Bachillerato, el 35% a los que han realizado un Grado de Formación Profesional, y el 10% a Titulados Universitarios (primer o segundo ciclo).
- Tan solo en el 6% de las ofertas analizadas, consta la titulación específica valorada o exigida siendo las más solicitadas: Diplomado o Grado Superior en Turismo o en Hostelería y Técnico Superior en Alojamiento.
- En general, la formación más demandada tanto en Grados de FP como universitarios, son los relacionados con: Regiduría y Organización de pisos, Marketing comercial hotelero, Cursos de Gobernanta o estudios de Hostelería.
- El conocimiento de algún idioma está presente en el 31% de las ofertas, predominando la exigencia del inglés (30%), seguido a gran distancia del francés, el alemán y el castellano. El catalán es requerido en algunas ofertas del ámbito de la comunidad autónoma. En un 1% se valora el holandés.
- El manejo de ordenador y los conocimientos básicos de ofimática, aparecen en el 33% de las ofertas. En el 3% se exige conocimiento de PMS, Opera o Prestige y manejo de Sistemas de hoteles.
- En el 90% de los casos se pide experiencia previa en el puesto, que en la mayoría de los casos ha de ser superior a un año.

Acerca del candidato

- En general, las ofertas analizadas no manifiestan preferencia por la edad del candidato.
- En un 19% de las ofertas se requiere residir en la zona y en el 14% disponibilidad para viajar; en un 15% se requiere estar en posesión del carnet de conducir automóvil (B) y en un 1% se precisa el de Autobús (D). En algunos casos se exige disponer vehículo propio.
- En síntesis, en este perfil se busca un candidato responsable, con capacidad para trabajar en equipo y que sepa planificar y organizar; que esté orientado al logro de resultados y a la satisfacción del cliente; que tenga iniciativa y sea dinámico; con dotes de liderazgo proactivo, con buena presencia y que confíe en sí mismo.
- Otras habilidades que se valoran son: capacidad resolutoria, seriedad, puntualidad, compromiso y buena educación.

PRINCIPALES INDICADORES LABORALES

En este apartado se analiza, mediante una serie de indicadores y datos procedentes en su mayoría de fuentes registrales, el comportamiento y dinámica laboral del Grupo ocupacional en estudio. Además, se puede consultar en la página web del [Observatorio de las Ocupaciones](#) del Servicio Público de Empleo Estatal la información mensual actualizada del mercado de trabajo por ocupación.



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Paro registrado a 31 de diciembre y contratación del total del año.

Los gráficos anteriores muestran para el total nacional: el primero, la evolución del número de personas clasificadas como paradas que solicitan empleo en esta ocupación (cada una de ellas puede solicitar hasta seis ocupaciones distintas) y el segundo, el acumulado anual de contratos en dicha ocupación. Como consecuencia de la implantación de la Clasificación Nacional de Ocupaciones en 2011, la comparación con datos anteriores a esta fecha ha de tomarse con precaución, sobre todo en contratación donde no se han podido enlazar los datos.

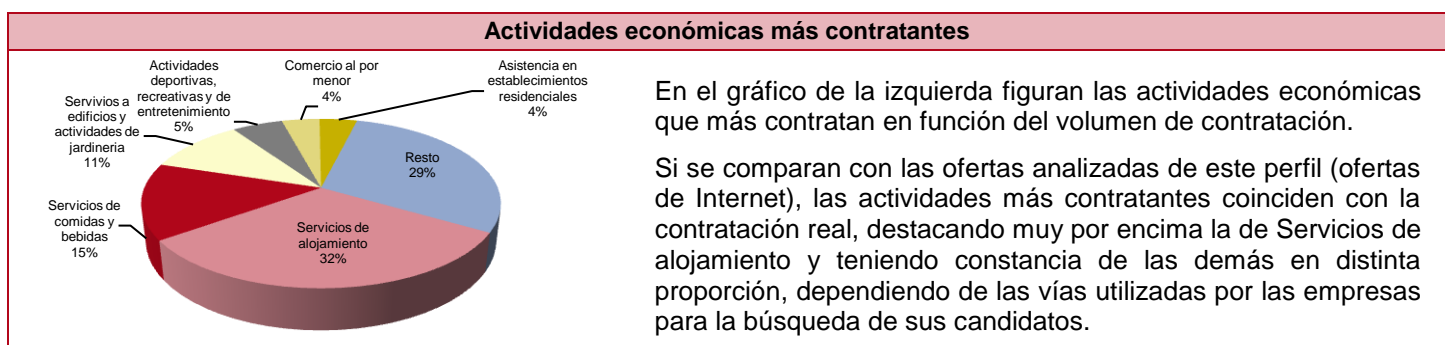
Se observa un incremento progresivo en el número de solicitantes parados desde 2006 hasta 2013, tendencia que se invierte en los últimos dos años. Este descenso coincide con un incremento en la contratación.

En 2015 se han realizado 19.092 contratos en esta ocupación. El índice de rotación es de 1,35 contratos por persona y año, superior al que se experimentó en el 2006 que era del 1,19, e inferior a la media del total de ocupaciones en 2015 que es de 2,75 contratos por persona y año. La tasa de estabilidad de esta ocupación es del 15,60%, muy superior a la media del total de ocupaciones, que es del 8,12%.

Perfil de la persona parada	
Al cierre de diciembre de 2015 había 6.630 personas inscritas, lo que supone un descenso del 5,38% respecto al mismo mes del año anterior.	
Hombres:	8,24%
Mujeres:	91,76%
Menores de 30 años:	5,48%
Mayores de 45 años:	70,98%
Parados de larga duración:	48,54%
Personas con discapacidad:	3,00%
Extranjeros:	6,40%
Primer empleo:	2,49%
Beneficiarios prestación:	86,00%

Perfil de la persona contratada	
A lo largo de 2015 se registraron 19.092 contratos, lo que representa un crecimiento del 11,56% si lo comparamos con el año anterior.	
Hombres:	56,71%
Mujeres:	43,29%
Menores de 30 años:	20,06%
Mayores de 45 años:	33,24%
Parados de larga duración:	5,65%
Personas con discapacidad:	2,57%
Extranjeros:	15,70%
Indefinidos	15,60%
Temporales	84,40%

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Paro registrado a 31 de diciembre 2015 y contratación del total del año 2015.



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Total año 2015.

Distribución geográfica de la contratación y del paro registrado

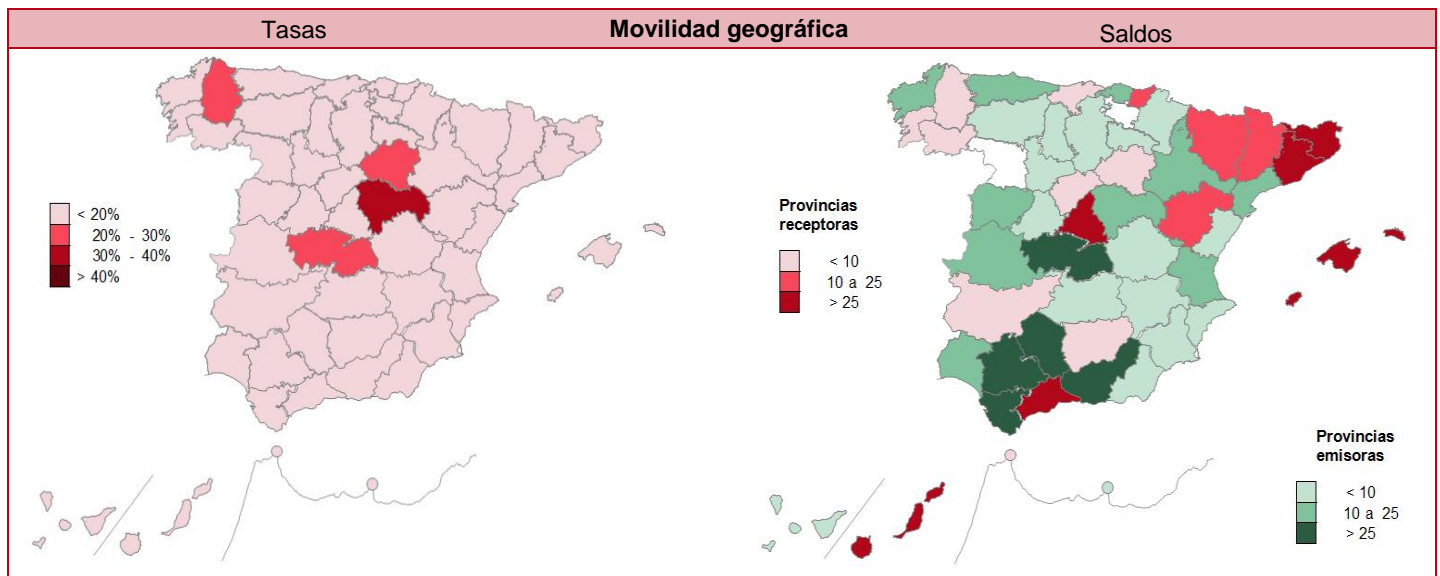
Geografía	Contratación		Paro registrado		Geografía	Contratación		Paro registrado	
	Total	% Variac.	Total	% Variac.		Total	% Variac.	Total	% Variac.
España	19.092	11,56	6.630	-5,38	C. Valenciana	1.665	4,52	626	-10,70
Andalucía	4.670	15,25	1.671	-4,19	Extremadura	361	11,76	128	-9,86
Aragón	474	17,91	122	2,52	Galicia	853	11,94	306	-8,66
Asturias, P. de	324	9,09	120	-14,29	Madrid, C. de	2.146	19,42	693	-4,68
Balears, Illes	1.008	9,57	270	-5,26	Murcia, R. de	432	10,20	127	-9,93
Canarias	1.505	14,27	1.105	-2,30	Navarra, C.F.de	252	65,79	30	3,45
Cantabria	234	19,39	60	1,69	País Vasco	669	-0,59	101	-9,01
Castilla y León	661	2,32	305	-12,10	Rioja, La	75	-11,76	30	-11,76
Castilla-La Mancha	526	1,74	212	0,47	Ceuta	11	83,33	8	-33,33
Cataluña	3.208	8,34	689	-1,85	Melilla	11	-21,43	27	-27,03

Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). 2015.

Nota: Los contratos se refieren al acumulado a lo largo de 2015 y su variación es con respecto a 2014. El paro registrado se refiere a 31 de diciembre de 2015 y su variación es con respecto a 31 de diciembre de 2014. En el total de contratos están incluidos 7 que figuran en zona extranjera.

La variación anual en la contratación de esta ocupación se refleja de forma desigual en las distintas comunidades autónomas; se experimentan grandes incrementos en la C. de Madrid, C. F. de Navarra, Cantabria, Canarias, Aragón, Andalucía, Galicia, Murcia, Extremadura y Ceuta y descensos en La Rioja y ligeramente en el País Vasco.

El paro registrado disminuye en el último año, presentando variaciones negativas prácticamente en todas las comunidades autónomas, a excepción de la C. F. de Navarra, Aragón, Cantabria y Castilla-La Mancha, en las que el paro ha aumentado ligeramente en esta ocupación.



Fuente: Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). 2015.

La movilidad geográfica se produce cuando no existe coincidencia entre la provincia del domicilio de la persona contratada y la del centro de trabajo en el que desarrolla su actividad. La tasa de movilidad pone de manifiesto el porcentaje de contratación que se mueve entre provincias, bien sea de entrada o salida con respecto al conjunto de los contratos, mientras que los saldos (mapa de la derecha), nos presenta, en valores absolutos, las provincias emisoras o saldos negativos (personas de esa provincia que han realizado contratos en otras provincias) y receptoras o saldos positivos (provincias en las que se realizan contratos a trabajadores de fuera de su provincia). Se trata de un perfil ocupacional con una tasa de movilidad del 8%. Barcelona, Madrid y Málaga, concentran el mayor número de contratos de esta ocupación y el mayor saldo positivo, por ello son las provincias limítrofes con estas provincias, las que presentan mayores tasas de movilidad.

Otros datos de interés:

Ésta es una ocupación fundamentalmente femenina (92%). La mayor parte de los contratos realizados a estos profesionales son Eventuales circunstancias de la producción (51%), le siguen los de Obra o servicio, los Indefinidos ordinarios y los de Interinidad (9%). El 18% son contratos a jornada completa y el 7% a fijos discontinuos. El 33% de la contratación se lleva a cabo con personas entre 35 y 44 años y el 11% se hace a través de empresas de trabajo temporal. Respecto a los demandantes parados, el 49% son de larga duración y el 71% son mayores de 45 años.

GRUPOS OCUPACIONALES, PRINCIPALES FUNCIONES Y ASPECTOS FORMATIVOS

En este apartado se relacionan, a título informativo, los grupos ocupacionales analizados para determinar este perfil de la oferta. Se ha de tener en cuenta que el grupo profesional que se ha estudiado es el que aparece ofertado en los portales de empleo consultados, que es el que circula en el mercado y que no siempre coincide con las denominaciones de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-11).

También se transcriben las funciones que desempeñan estos profesionales, recogidas igualmente en la citada clasificación nacional. Por último, se hacen referencias a aspectos formativos tales como el número de personas que han finalizado estos estudios (egresados) en los últimos años, estudios de máster, certificados de profesionalidad, etc.

Grupos y ocupaciones que comprende**5831 Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos:**

- 58311017 Encargados de despensa de barco de pesca.
- 58311026 Encargados de lencería y lavandería (Hostelería).
- 58311035 Gobernantes (Hostelería).
- 58311044 Mayordomos de hostelería.

Funciones que desempeñan

Los supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos organizan, supervisan y realizan funciones de limpieza y mantenimiento con el fin de mantener limpios y ordenados los recintos y enseres de dichos establecimientos.

Entre sus tareas se incluyen: contratar, adiestrar, despedir, organizar y supervisar a asistentes, limpiadores y demás personal de mantenimiento; comprar o controlar la compra de suministros; controlar el almacenamiento y la distribución de suministros; velar por el bienestar general y vigilar el comportamiento de las personas en las instituciones; barrer o limpiar con aspiradora, lavar y encerar suelos, muebles y otros enseres; hacer camas, limpiar cuartos de baño y suministrar toallas, jabón y artículos afines; limpiar cocinas y ayudar en las faenas de cocina en general, incluido el fregado de cacharros; reponer minibares y sustituir artículos como vasos y material de escritura.

Aspectos formativos

Finalizaron estudios de Grado de Formación Profesional en Hostelería durante los últimos años, tanto procedentes de centros públicos como privados, los siguientes:

Nº de egresados por curso académico			
Formación	2011-12	2012-13	2013-14
Grado Medio de FP LOGSE Hostelería y Turismo	101	54	5
Grado Medio de FP LOE Hostelería y Turismo	3.620	4.094	4.611
Grado Superior de FP LOGSE Hostelería y Turismo. Alojamiento	9	3	1
Grado Superior de FP LOE Técnico superior en gestión de alojamientos turísticos	809	840	1.123

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Además, existen Certificados de profesionalidad relacionados con ésta ocupación (son los que acreditan el conjunto de competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral y se obtienen superando los módulos que integran el certificado o siguiendo los procedimientos de acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral).

Certificado de profesionalidad

HOTA0208 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
HOTA0108 Operaciones básicas de pisos en alojamientos

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Para consultar y ampliar contenidos sobre la certificación de la profesionalidad se puede consultar el siguiente enlace: [certificados de profesionalidad](#).

En el Informe Anual de prospección y detección de necesidades formativas 2016 del Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, los expertos consultados manifiestan necesidades formativas en nueva maquinaria de trabajo (fregadoras industriales, elevadores, barredoras); métodos y productos de limpieza; procedimientos de gestión de residuos, reciclaje y medio ambiente; eficiencia energética; gestión de averías, programación de automatismos; protocolos de actuación en caso de enfermedades o contaminación cuando la actividad económica de la empresa se realice en hospitales; procedimientos de limpieza en centros geriátricos.

Para interesados en ofertas en el ámbito europeo es de interés la [Red Eures](#)