

CAMARERAS DE PISO

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Las camareras de pisos limpian, ordenan y reabastecen las habitaciones de huéspedes, así como otras áreas comunes, según las indicaciones.

FUNCIONES

Limpieza el número de habitaciones asignadas.	Custodiar la llave maestra (llave que puede abrir todas las habitaciones de una planta).
Ordenar, cuidar y mantener en perfecto estado todo lo que hay dentro de una habitación.	
Ordenar, cuidar y mantener en perfecto estado todo lo que se encuentra en los pasillos y en zonas comunes.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

Cuidar la higiene
 Garantizar el cumplimiento de la normativa empresarial
 Gestionar reclamaciones de clientes
 Limpiar salas

Manipular productos químicos de limpieza
 Mantener el servicio de atención a clientes
 Mantener el servicio de ropa de cama
 Observar la legislación relevante sobre salud, seguridad, higiene y otros relativa a las comidas

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

Encargar suministros
 Gestionar los suministros
 Hacer las camas
 Limpiar el suelo de un edificio
 Limpiar muebles

Limpieza superficies de cristal
 Mantener limpios los aseos
 Preparar habitaciones
 Recibir a huéspedes
 Recoger la ropa para el servicio de lavandería

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Normativa de salud y seguridad

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

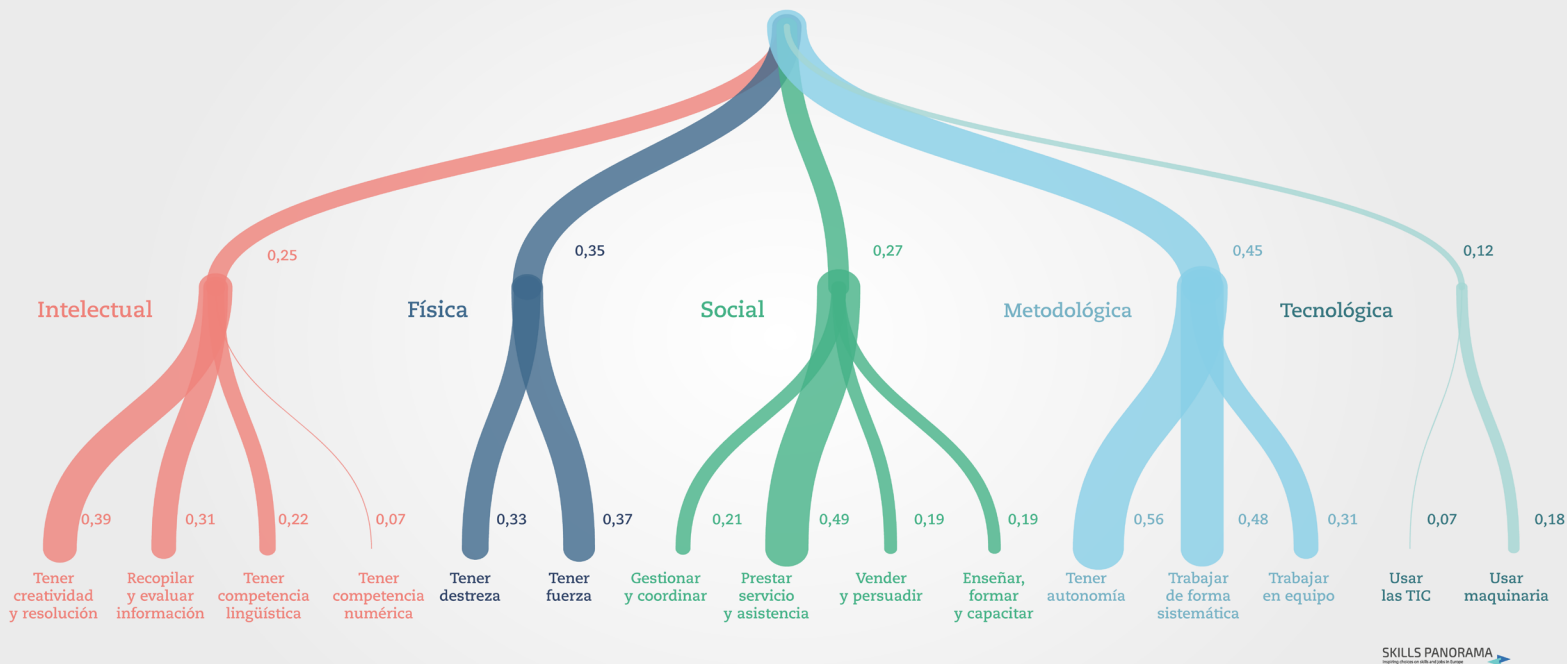
Productos de limpieza
 Técnicas de limpieza

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional "limpiadores y ayudantes".

Destacan las competencias **metodológicas y físicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **tener autonomía, prestar servicio y asistencia, trabajar de forma sistemática, creatividad y resolución y tener fuerza y destreza.**



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

DESTACA

Competencias **metodológicas** relacionadas con trabajar de forma **sistemática, trabajar con autonomía y trabajar en equipo.**

DEBEN

Tener orientación al cliente y voluntad de servicio.
Tener competencias específicas necesarias para **limpiar, ordenar y preparar** habitaciones de acuerdo a los estándares de calidad de la empresa para la que presta servicio.
Conocer y aplicar las normas de higiene y prevención de riesgos laborales ya que trabajan con productos químicos.

EN ESPAÑA

TECNOLOGÍA

Deben manejar las máquinas apropiadas para la limpieza de superficies, suelos, moquetas etc.

DESTACA

Las mismas competencias que para el conjunto del estado. El papel de las camareras de piso es fundamental para la imagen de la marca de la empresa para la que prestan servicio. Por ello deberán tener las **competencias específicas** de su puesto de trabajo (**limpiar, ordenar, preparar habitaciones**) y realizar las tareas de forma sistemática, con autonomía y vocación de servicio, siguiendo los **protocolos específicos** marcados por la empresa.

FUNDAMENTAL

Aplicar las normas de higiene y seguridad en el entorno laboral. Igualmente deben trabajar con **responsabilidad y honestidad** ya que entran en contacto con las pertenencias de los huéspedes.

EN LA COMUNIDAD DE MADRID

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

Nivel 1
HOT222_1 OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad
HOTA0108 OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

Título profesional básico en alojamiento y lavandería



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No suele exigirse formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general no se exige experiencia previa, aunque algunas empresas sí que lo solicitan.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal con contratos igual o inferiores a tres meses.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial.



RETRIBUCIÓN

A partir de 12.660,84€ brutos anuales en 14 pagas según convenio Colectivo del sector de Hostelería y actividades turísticas de la Comunidad de Madrid para 2019. Dependiendo del tipo de empresa podrá incrementarse. Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional: Otro personal de limpieza (92) en el Estado Español es 11.000 euros, oscilando entre 3.200 (percentil 10) y 19.200 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

La camarera de pisos se ubica como personal de pisos y limpieza y depende directamente de la gobernanta o subgobernanta. La promoción más directa es hacia subgobernanta y después gobernanta.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL

UNO DE LOS SECTORES PRINCIPALES DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

Motor del mercado laboral, y gran efecto de arrastre.

CRECE EL NÚMERO DE VIAJEROS

DISTRIBUCIÓN IRREGULAR MENSUAL, SEMANAL Y DIARIA DE LA DEMANDA TURÍSTICA

Condiciona las características del empleo.

CAMARERAS DE PISOS
Sector profesional: Turismo y hostelería

MAYORITARIA FRAGMENTACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL

INTENSIDAD DE EMPLEADOS DE BASE

IMPORTANCIA CUANTITATIVA DE LA RESTAURACIÓN ENTRE LA HETEROGENEIDAD DE SECTORES VINCULADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

El sector Turismo y hostelería tiene un peso moderado aunque por encima de la media en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:

EMPRESAS 11,6%

EMPLEO 9,5%

80% Son empresas pequeñas (2-9 trabajadores). El 59% de las empresas tienen menos de 20 años de antigüedad.

18,1% Pertenecen al grupo ocupacional 9: Ocupaciones elementales.

7,2%
Trabaja a escala internacional

11,5%
Trabaja a escala nacional

71,1%
Trabaja a escala local

MERCADO DE TRABAJO

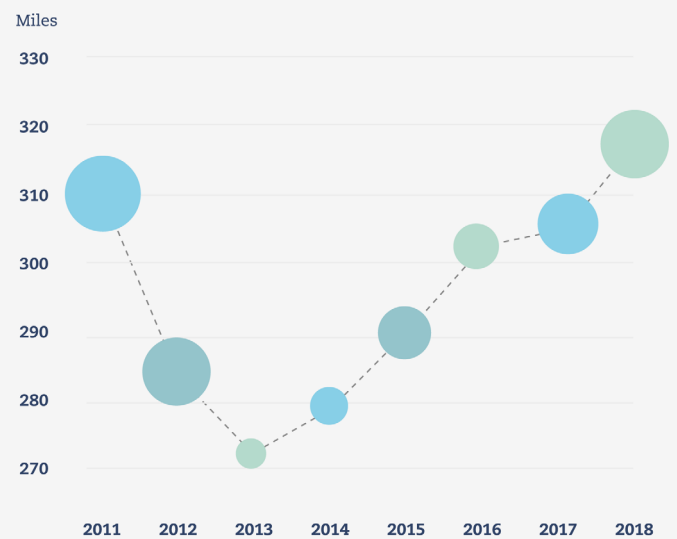
El **grupo ocupacional 9** (Ocupaciones elementales) cuenta con 318.800 trabajadores en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 68% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue una tendencia al alza desde 2013.

En 2018 **318.800** personas trabajadoras · **68% mujeres**



La **ocupación 9210** (Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares) representa el **4,0%** de los trabajadores de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Ha crecido desde 2015, cuando representaba el 1,4%.

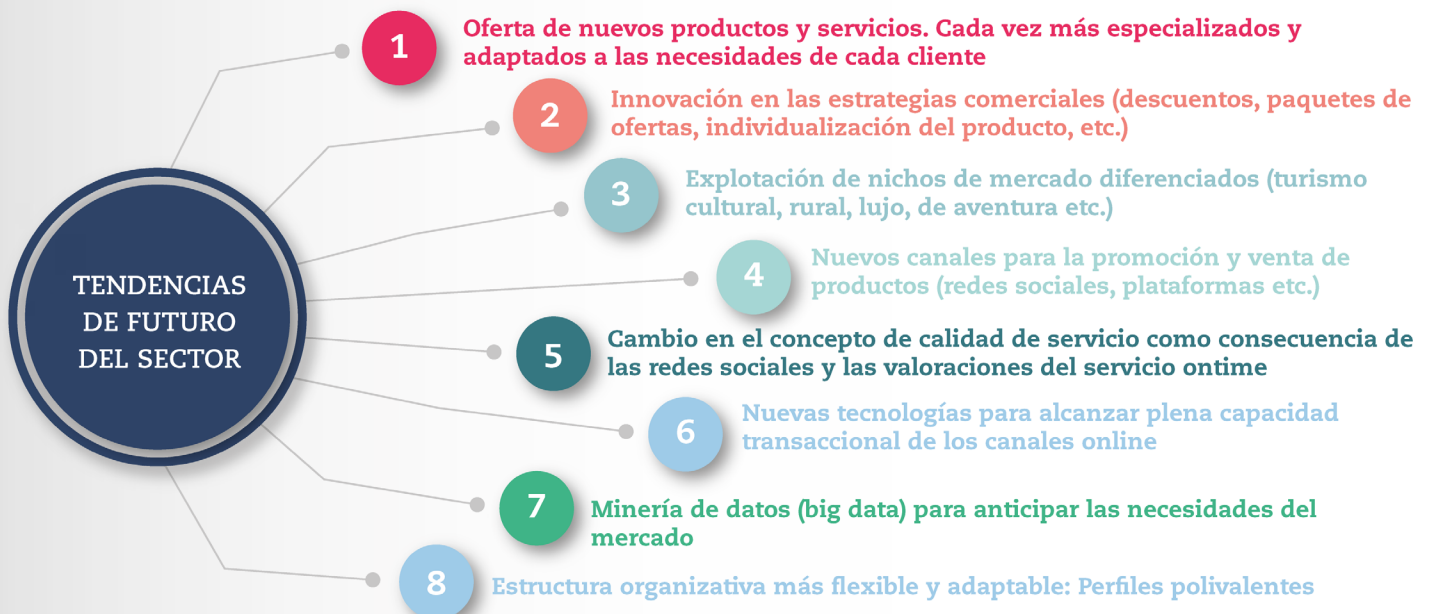
El **perfil de la persona contratada** es mujer, de nacionalidad española, con edades comprendidas entre 30 y 44 años y con estudios secundarios.



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).

PERSPECTIVAS DE FUTURO



En términos de **ocupación**, estos profesionales deberán ser cada vez más polivalentes, asumiendo tareas de limpieza, lavandería, atención personalizada al cliente, etc. El cambio tecnológico no va a afectar tanto como a otras ocupaciones

si bien deberán tener las competencias técnicas necesarias para manejar los equipos de limpieza industrial. Las competencias de carácter social y comunicativas seguirán siendo necesarias.

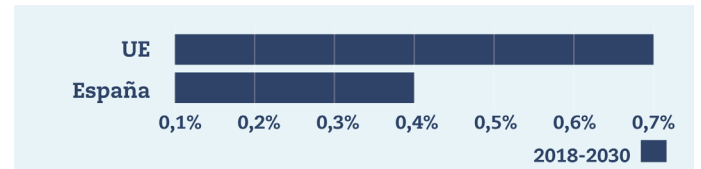
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

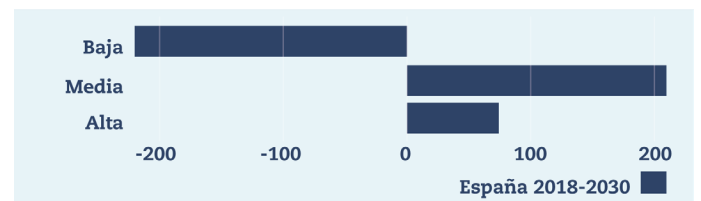
Las proyecciones de creación de empleo para el grupo ocupacional "**limpiadores y ayudantes**" se prevé un crecimiento del **empleo del 0,4%**, por debajo de la media europea (0,7%).

Se prevé la creación de más de **65.000** empleos fundamentalmente en los niveles de **cualificación medio**. Los empleos con un nivel de **cualificación alta** crecerán, aunque menos y es significativo que se prevé un **descenso** fuerte de los puestos de trabajo ocupados por personas con **cualificación baja**.

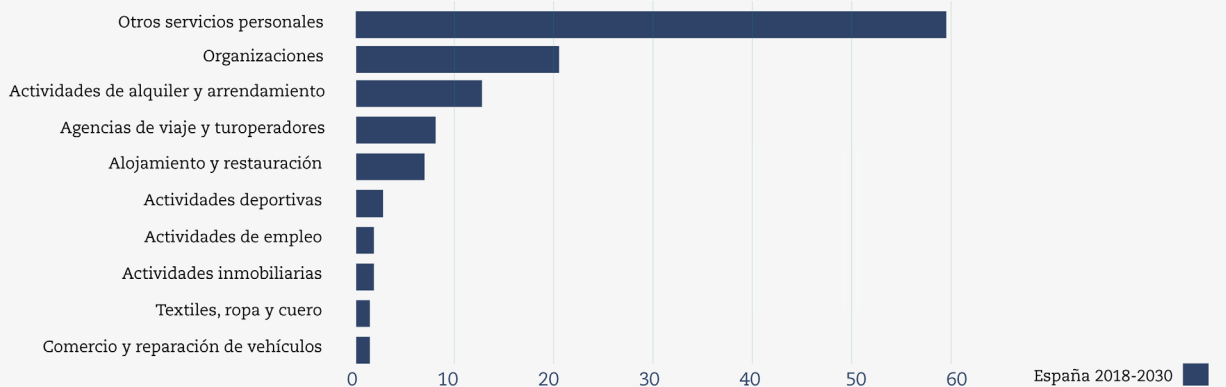
Se estima que en este período se **reemplazarán más de 800.000 puestos de trabajo** por jubilación u otros motivos. Dentro del grupo la mayor creación de empleo se producirá fundamentalmente en el sector de **otros servicios personales**.



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (%)
Ocupación: Limpiadores y ayudantes. Período: desde 2018 hasta 2030

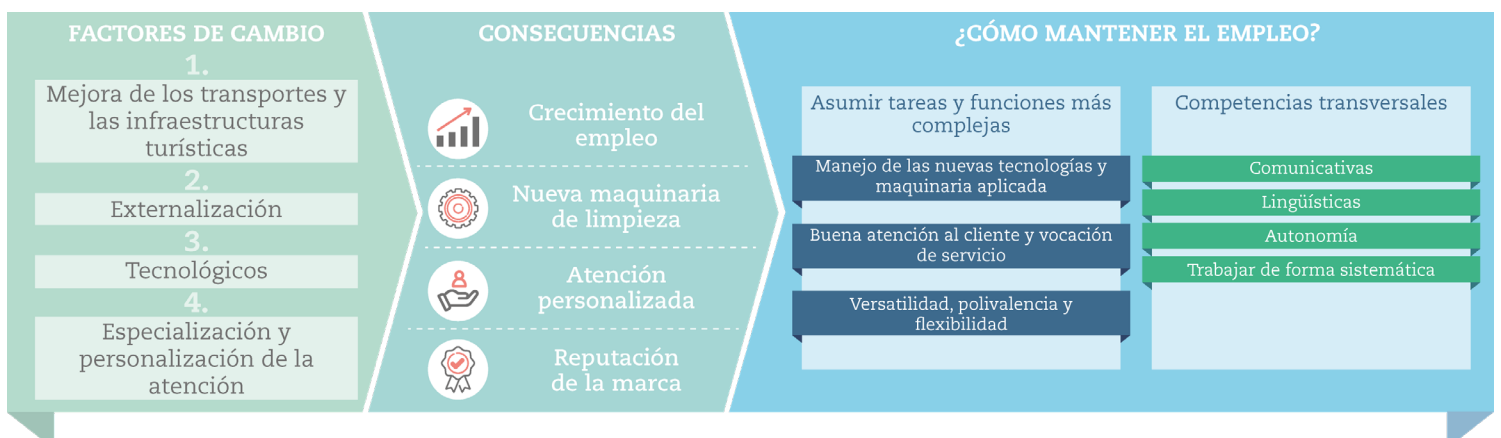


Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Limpiadores y ayudantes. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Limpiadores y ayudantes. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Las **tendencias de futuro** auguran para el conjunto del sector de hostelería y turismo una **mayor demanda de perfiles versátiles y tecnológicos**.

Será fundamental el desarrollo de las **competencias tecnológicas**. Aunque esta tendencia afecta en menor medida a las camareras de piso, estas profesionales deberán tener las competencias técnicas para manejar las máquinas industriales de limpieza de manera apropiada y aplicando los protocolos de seguridad.

La tendencia es hacia una mayor **especialización** de las tareas y ofrecer una **atención personalizada** al cliente.

Las **competencias transversales** seguirán siendo fundamentales debido al contacto directo con el público propio de buena parte de las ocupaciones de este sector. Por ello las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, la **atención al cliente**, las **técnicas de comunicación**

(oral, corporal y escrita), el **trabajo en equipo** será fundamentales. Especialmente importantes para el conjunto del sector de la hostelería serán las competencias relacionadas con el conocimiento de idiomas y culturas foráneas.

En los últimos años este perfil ocupacional que supone una de las tareas cruciales para el mantenimiento de la imagen de la empresa ha sido **externalizado** hacia empresas de servicios y empresas de trabajo temporal. Se prevé que se mantenga esta tendencia sin embargo es necesario que **mejoren las condiciones** de trabajo de sus empleadas ya que es una ocupación en las que se viene utilizando el contrato de fijo discontinuo en algunas empresas.

El **empleo temporal y estacional** de los empleados de este sector complica la provisión de capacitación y por lo tanto la formación de habilidades específicas.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN		CÓDIGO SISPE	
Camareras/os de piso		92101027	
SECTOR		FAMILIA PROFESIONAL	
Turismo y hostelería		Hostelería y turismo	
CNAE			
55 Servicios de alojamiento 5510 Hoteles y alojamientos similares		5520 Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia	
OCUPACIONES SISPE AFINES			
92101016 Ayudantes de servicios		92211025 Lenceros-lavanderos-planchadores (hostelería)	
92101038 Limpiadores en instituciones sanitarias		92211014 Lavanderos, limpiadores y planchadores de ropa a mano	
92101049 Mozos de habitación o valets			
92101050 Personal de limpieza o limpiadores en general			
OTRAS OCUPACIONES AFINES			
Auxiliar de pisos y limpieza Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento			
CNO-11		CIUO-08	
9210 Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares		9112 Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos	
OCUPACIONES ESCO AFINES			
Correspondencia exacta		Camarera/o de piso	