



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



# PRÁCTICUM

## DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Análisis de la viabilidad de la externalización de servicios en el sector hotelero: el caso de un Hotel de Valencia. Situación actual y propuesta de mejora

**ALUMNA: ISABEL BELENGUER CARRIÓN**

**DIRECTOR: JOSÉ MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ**

**Valencia, Junio de 2013**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	1
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	3
RESUMEN .....	5
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	9
1. Objeto.....	9
2. Objetivos .....	9
3. Breve descripción de la Unidad objeto de estudio .....	9
4. Metodología general y plan de trabajo.....	9
4.1. Metodología general .....	9
4.2. Plan de trabajo .....	11
5. Estructura documental.....	12
6. Relación del TFC con otros ya presentados.....	13
7. Justificación de las asignaturas relacionadas con el trabajo .....	14
8. Bibliografía del capítulo.....	15
CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL DE LA SUBCONTRATACIÓN Y TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO .....	19
1. Legislación relativa a la subcontratación de servicios.....	19
1.1. Obligaciones del empresario principal .....	19
1.2. Obligaciones de información de los empresarios contratistas o subcontratistas ..	20
1.3. Obligaciones comunes en materia de prevención de riesgos laborales .....	21
1.4. Responsabilidad del empresario principal .....	23
1.5. Responsabilidad de las empresas contratistas y subcontratistas .....	24
2. Teoría de la gestión del mantenimiento .....	24
3. Revisiones periódicas de mantenimiento según la legalidad vigente .....	30
4. Bibliografía del capítulo.....	33
CAPÍTULO 3: SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL.....	38
1. Breve reseña del Hotel .....	38
1.1. Funciones y servicios .....	38
1.2. Organigrama.....	40
1.3. Personal.....	45

1.4. La gestión .....	47
1.5. Procesos y procedimientos .....	49
2. El servicio de mantenimiento externalizado.....	51
2.1. Problemática .....	51
3. Bibliografía del capítulo.....	53
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA .....	56
1. Posibles mejoras.....	56
2. Propuesta de mejora.....	57
2.1. Necesidad, justificación.....	68
2.2. Metodología de la mejora.....	69
2.3. Resultados .....	71
2.4. Presupuestos.....	72
3. Aplicación práctica .....	76
4. Bibliografía del capítulo.....	78
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	82
1. Conclusiones.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2. 1: Tipos de mantenimiento .....	27
Ilustración 3. 1: Estructura formal de una organización .....	42
Ilustración 3. 2: Estructura informal de una organización .....	43
Ilustración 3. 3: Organigrama del Hotel .....	44
Ilustración 3. 4: Proporción de centros de trabajo que tienen trabajadores subcontratados según sector de actividad.....	46
Ilustración 3. 5: Proporción de centros de trabajo que tienen trabajadores subcontratados por ramas del sector servicios .....	46
Ilustración 3. 6: Parte de averías del Hotel .....	49
Ilustración 3. 7: Cartel informativo para huéspedes.....	50
Ilustración 3. 8: Coste del servicio de mantenimiento del hotel .....	52
Ilustración 4. 1: Elementos de un manual de mantenimiento.....	58
Ilustración 4. 2: Ejemplo de listado de algunos elementos y su tipo de mantenimiento .....	59
Ilustración 4. 3: Diagrama de flujo del proceso de solución de averías.....	64
Ilustración 4. 4: Fases de la auditoría operativa. ....	71
Ilustración 4. 5: Coeficientes supuestos de corrección según la calificación para la que se prepara el TFC. ....	73
Ilustración 4. 6: Coeficientes supuestos de corrección según calificaciones obtenidas. ....	74
Ilustración 4. 7: Tabla salarial convenio colectivo de hostelería de Valencia .....	75
Ilustración 4. 8: Incremento salarial de 2010 a 2012 .....	76
Ilustración 4. 9: Cálculo total del presupuesto del TFC.....	76

# MEMORIA

## RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Carrera tiene como objeto estudiar la viabilidad de la externalización del servicio de mantenimiento en el sector hotelero, concretamente en un Hotel de Valencia, para lo que se ha estudiado la situación actual del hotel y una propuesta de mejora si corresponde.

Debido a la situación económica en la que nos encontramos actualmente cada vez más empresas deciden externalizar ciertos servicios para intentar aligerar sus costes, es un sistema de negocio que a pesar de llevar varios años implantándose es en la última década cuando su uso se ha hecho cada vez más frecuente.

El propósito en este trabajo era, una vez externalizado el servicio, estudiar si esa externalización efectivamente ha reducido los costes, o por el contrario dicho servicio no ha cumplido el objetivo que se pretende con la externalización.

De este modo para realizar el estudio se decidió centrarlo en el sector hotelero, ya que es uno de los que más demanda actualmente este sistema de negocio, y concretamente se escogió un hotel que externalizó su servicio de mantenimiento en marzo de 2011.

Para poder llevar a cabo este trabajo se propusieron dos objetivos:

1. Analizar si la externalización del servicio de mantenimiento implantada actualmente ha sido beneficiosa o no, y en caso de que no lo fuera analizar las causas.
2. En caso de que la externalización no fuera beneficiosa proponer medidas para mejorar la situación actual.

Para saber si la externalización del servicio de mantenimiento del citado hotel ha tenido el efecto deseado se ha estudiado estudiar:

- a. Los gastos que ocasionaba el servicio de mantenimiento antes de la externalización, esto es:
  - El personal dedicado a ese servicio.
  - Los materiales que se utilizaron para realizar las tareas de ese servicio.
  - Las veces que fue requerido dicho servicio, tomando como referencia un periodo de un año.
- b. Los gastos que ocasiona el servicio de mantenimiento de dicho hotel una vez externalizado el servicio, esto es:
  - El personal que trabaja actualmente en dicho servicio
  - Los materiales necesarios para llevar a cabo las tareas relacionada con dicho servicio.

- Las veces que ha sido requerido dicho servicio, tomando como referencia un periodo de un año.
- c. Analizar los datos obtenidos y determinar si existen diferencias entre ambos modelos de gestión de mantenimiento, y en caso de que existieran determinar las causas.

Para recabar toda la información y los datos necesarios nos hemos basado en dos técnicas de recogida de datos:

- La observación documental: dentro de la observación documental se pueden encontrar documentos oficiales o institucionales y documentos privados.
- La observación mediante entrevista: esta fuente permite un conocimiento más cercano del caso a estudiar ya que se obtienen datos desde dentro de la propia empresa.

El estudio que se ha realizado nos ha proporcionado una imagen objetiva y real de la situación del servicio de mantenimiento del Hotel, por tanto lo último que se ha hecho ha sido proponer unas medidas de mejora dependiendo de las conclusiones obtenidas al final de dicho estudio.

# CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN



## CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	9
1. Objeto.....	9
2. Objetivos .....	9
3. Breve descripción de la Unidad objeto de estudio .....	9
4. Metodología general y plan de trabajo.....	9
4.1. Metodología general .....	9
4.2. Plan de trabajo .....	11
5. Estructura documental.....	12
6. Relación del TFC con otros ya presentados.....	13
7. Justificación de las asignaturas relacionadas con el trabajo .....	14
8. Bibliografía del capítulo.....	15

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1. Objeto**

El presente Trabajo de Fin de Carrera, en adelante TFC, tiene como objeto estudiar la viabilidad de la externalización del servicio de mantenimiento en el sector hotelero, concretamente en un Hotel de Valencia, por lo que se parte del estudio de la situación actual del hotel y una propuesta de mejora si corresponde.

### **2. Objetivos**

El propósito del presente TFC es, una vez contratado externamente el servicio, estudiar si esa externalización efectivamente reduce los costes, o por el contrario dicho servicio no cumple el objetivo que se pretende con la externalización.

Para poder llevar a cabo este trabajo se han propuesto dos objetivos:

1. Analizar si la externalización del servicio de mantenimiento es beneficiosa, y en caso de que no lo sea explicar las causas.
2. En caso de que la externalización no sea beneficiosa proponer medidas para mejorar la situación actual.

### **3. Breve descripción de la Unidad objeto de estudio**

El objeto de estudio de este trabajo es el servicio de mantenimiento del Hotel, el cual se encarga de que las instalaciones del hotel permanezcan en todo momento en perfecto estado. Para ello hay una persona encargada de supervisar diariamente las posibles averías que pueden surgir y solucionarlas en el menor tiempo posible.

El mantenimiento es un elemento fundamental para el hotel puesto que es el encargado de que todo funcione correctamente para que los huéspedes no tengan ninguna queja.

El departamento de mantenimiento del Hotel cuenta con dos trabajadores, el jefe de mantenimiento, perteneciente a la plantilla del Hotel, y el propio empleado de mantenimiento, que pertenece a la plantilla de la empresa contratada que es quien se encarga de reparar las averías.

El empleado de este departamento tiene un contrato de 40 horas semanales, trabaja 7 horas diarias de lunes a viernes y 4 horas los sábados.

### **4. Metodología general y plan de trabajo**

#### **4.1. Metodología general**

Para poder llevar a cabo este TFC se han propuesto dos objetivos, como ya se ha indicado:

1. Analizar si la externalización del servicio de mantenimiento es beneficiosa, y en caso de que no lo sea explicar las causas.
2. En caso de que la externalización no sea beneficiosa proponer medidas para mejorar la situación actual.

Para poder estudiar la viabilidad del servicio de mantenimiento habría que hacer antes un análisis de resultados con los datos anteriores al estudio, ya que el análisis de los resultados es la forma en que se evalúa la eficiencia del trabajo realizado y permite tomar las medidas correctivas oportunas. Para poder evaluar se debe disponer de datos objetivos, los cuales se obtienen del análisis de costes que presenta la contabilidad y de otras informaciones de que se dispone en los registros históricos.

Todo ello facilitará llegar a unas conclusiones que ayudarán a determinar cuáles son las medidas oportunas que se deben adoptar para corregir y mejorar la situación actual.

Para saber si la externalización del servicio de mantenimiento del citado hotel ha tenido el efecto deseado se debe estudiar:

- a. Los gastos que ocasionaba el servicio de mantenimiento antes de la externalización, esto es:
  - El personal dedicado a ese servicio
  - Los materiales que se utilizaron para realizar las tareas de ese servicio
  - Las veces que fue requerido dicho servicio aproximadamente, tomando como referencia un periodo de un año.
- b. Los gastos que ocasiona el servicio de mantenimiento de dicho hotel una vez externalizado el servicio, esto es:
  - El personal que trabaja actualmente en dicho servicio
  - Los materiales necesarios para llevar a cabo las tareas relacionada con dicho servicio
  - Las veces que ha sido requerido dicho servicio aproximadamente, tomando como referencia un periodo de un año.
- c. Analizar los datos obtenidos y determinar si existen diferencias entre ambos modelos de gestión de mantenimiento, y en caso de que existan determinar las causas.

En este TFC se ha seguido la [normativa del TFC](#) de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública de la Facultad de Administración y Dirección de empresas que se puede encontrar en la página web de la Universidad Politécnica de Valencia.

El TFC incluye, conforme a la normativa, un índice numerado y al menos los siguientes apartados:

1. Introducción
  - 1.1. Resumen
  - 1.2. Objeto del TFC y justificación de las asignaturas relacionadas
  - 1.3. Objetivos del TFC

2. Antecedentes (Situación actual)
3. Desarrollo (Metodología y resultados)
4. Propuesta de actuación y/o conclusiones

Bibliografía

#### 4.2. Plan de trabajo

Cuando se quiera iniciar el TFC hay que depositar en secretaría primero una solicitud de propuesta debidamente cumplimentada. La propuesta debe constar de:

- Título del Trabajo Final de Carrera
- Descripción de 1 o 2 páginas
- Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC
- Índice
- Visto bueno del Director del TFC

A la hora de comenzar a realizar el Trabajo final de carrera, lo primero es determinar cuál va a ser el objeto de estudio y una vez escogido el objeto de estudio determinar la información que hará falta y determinar cuáles serán los apartados de que constará el TFC.

El tema escogido para el TFC es la externalización de servicios, concretamente la contratación que ha llevado a cabo el Hotel de su servicio de mantenimiento y ver si dicha externalización ha sido viable o no.

Una vez escogido el tema se ha investigado qué información hacía falta a la hora de estudiar la viabilidad del servicio de mantenimiento del Hotel para poder determinar los apartados de que va a constar el TFC, y una vez aclarados los apartados se consultará toda la información relativa a cada punto.

Por lo tanto el primer paso del plan de trabajo del TFC es el siguiente:

- Determinar el objeto de estudio del TFC
- Determinar el lugar donde se va a llevar a cabo el estudio del TFC
- Detallar la información que va a ser necesaria para la realización del TFC
- Determinar la estructura del TFC
- Buscar un profesor que dirija el TFC

Una vez realizado el primer paso hay que reunirse con el director que se ha escogido para que apruebe el tema sobre el cual va a tratar el TFC o, en caso de que no esté de acuerdo con el tema escogido, dé las indicaciones oportunas para rectificar alguna idea o para ayudar a encontrar un tema más acorde según su criterio.

Después de que el director dé su visto bueno al tema del TFC, hay que comenzar con el siguiente paso del plan de trabajo: recabar información. Para recabar la información necesaria se van a utilizar dos técnicas de recogida de datos, vistas en la asignatura Gestión administrativa II, que son:

- La observación documental, es la que se utilizará para estudiar tanto la documentación facilitada por el hotel en lo referente a la externalización del servicio de mantenimiento, concretamente la contratación, como para los libros, artículos web o legislación que se consulten.
- La observación mediante entrevista, esta técnica de recogida de datos se utilizará principalmente en la entrevista con las personas responsable del hotel para conocer desde dentro de la propia empresa la información relativa a la contratación del servicio.

Para analizar la información referida a la externalización del servicio de mantenimiento del Hotel se han consultado distintos portales web, así como artículos y libros referidos al tema del mantenimiento que figuran en la Bibliografía.

Conforme se va avanzando en el TFC, se van llevando a cabo una serie de reuniones con el director para que se vaya corrigiendo lo que crea oportuno del trabajo y asesore con ideas que mejoren el desarrollo del TFC.

Una vez se ha terminado el TFC se debe atender a los plazos que dicta la Comisión Coordinadora de Trabajos Final de Carrera, en adelante CCTFC, para evaluarlo, dependiendo de la modalidad en que se quiera presentar el trabajo, siendo las modalidades con defensa o sin defensa.

## 5. Estructura documental

La metodología de la estructura documental del presente Trabajo Final de Carrera se ha seguido teniendo como referencia la norma UNE 157001/2002 de criterios generales para la elaboración de proyectos. Siguiendo esta norma, el TFC se estructura en dos documentos básicos:

- Memoria
- Anexos de la memoria

La memoria está compuesta por cinco capítulos:

1. El capítulo 1 contiene la introducción, el objeto, los objetivos que se pretenden conseguir con el TFC, una breve descripción de la Unidad Objeto de estudio, la metodología general, el plan de trabajo, la estructura documental, la relación del TFC con otros ya presentado y la justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC.
2. El capítulo 2 se refiere al marco legal, de modo que incluye la legislación referente a la subcontratación, la teoría referente a la gestión del mantenimiento y las revisiones periódicas de mantenimiento según la legalidad vigente.
3. En el capítulo 3 repasa la situación actual del servicio de mantenimiento del hotel, explicando detalladamente las funciones del hotel, cómo se gestiona el servicio de mantenimiento, cuál es el personal a cargo de dicho servicio y sus funciones, así como la problemática del servicio de mantenimiento del Hotel.

4. En el capítulo 4 se plantean las posibles propuestas de mejora que podrían implantarse y a continuación se detalla la propuesta que se ha decidido implantar. Una vez detallada la propuesta de mejora escogida se justifica la elección mediante la opinión de expertos y el estudio de otras organizaciones. En dicho capítulo también se calcula el presupuesto así como se tratan los resultados obtenidos de la propuesta.
5. En el capítulo 5 y último se indican las conclusiones a las que se ha llegado con la realización del TFC.

Anexos de la memoria: está integrada por varios anexos que sirven de apoyo a la Memoria, los cuales son:

- ANEXO 1: Procedimiento del TFC
- ANEXO 2: Modelo de contrato de prestaciones de servicios
- ANEXO 3: Manual de utilización de Microsoft Visio
- ANEXO 4: Convenio colectivo y tablas salariales de hostelería de Valencia

## 6. Relación del TFC con otros ya presentados

Para la realización del presente Trabajo Final de Carrera se han consultado tres TFC propuestos por el director D. José María Torralba Martínez. Los TFC estudiados son los siguientes:

- *“Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador edificios Prop Valencia de la Generalitat Valenciana”* realizado por Joaquín Cerverón Fernández.
- *“Propuesta de diseño de un manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios de Xàtiva (Valencia)”* realizado por María Sánchez Vílchez.
- *“Situación actual y propuesta de mejora del uso de la tarjeta de móviles de metro y tranvía en valencia”* realizado por Ana María Sancho Descalzo.

Una vez leídos los TFC se han encontrado una serie de analogías entre estos y el presente Trabajo Final de Carrera. La primera similitud que se encuentra es la estructura basada en la norma UNE 157001/2002 de criterios generales para la elaboración de proyectos que siguen tanto el presente TFC como los de Joaquín Cerverón Fernández y de María Sánchez Vílchez, no siguiendo dicha norma el TFC de Ana María Sancho Descalzo.

Dentro del TFC se podría mencionar que tanto el presente trabajo como el de Joaquín Cerverón Fernández constan de cinco capítulos, mientras que los TFC de Ana María Sancho Descalzo y María Sánchez Vílchez se componen de cuatro capítulos. Esto se debe a que María Sánchez integra la situación actual como un apartado del capítulo de Marco legal y Ana María Sancho, a su vez, no ha incluido en el trabajo Marco legal ni Marco de referencia.

Todo lo anterior estaría referido a la estructura, pero además de la estructura el presente TFC se asemeja a los otros trabajos estudiados en cuanto a la propuesta de mejora o la bibliografía.

En lo referente a la propuesta de mejora los tres TFC estudiados siguen más o menos la misma metodología, llegando incluso el TFC de María Sánchez Vílchez a ser similar en cuanto ha contenido al tratar su propuesta sobre el diseño de un manual de procedimientos.

Por último en cuanto a la bibliografía todos los TFC consultados tiene la misma estructura en apartados, siendo ésta: Documentos impresos, legislación, normas, documentos electrónicos y TFC consultados.

En general la lectura de los TFC propuestos por el Profesor José María Torralba ha sido de gran ayuda a la hora de comenzar con la elaboración del presente trabajo, ya que han servido de guía para realizarlo comparando los tres diferentes puntos de vista.

## **7. Justificación de las asignaturas relacionadas con el trabajo**

### Información y documentación administrativa, informática básica

A lo largo del TFC han sido necesarias diversas herramientas ofimáticas que se aprendieron y perfeccionaron en información y documentación administrativa, informática básica.

Además de trabajar informáticamente se han consultado varios documentos electrónicos así como portales web y para ello se han utilizado nuevas tecnologías de la información estudiadas en dicha asignatura.

### Información y documentación administrativa II

En esta asignatura se estudió la gestión documental, es decir, como extraer la información clave de un texto de acuerdo a lo que se adapta al TFC que se ha realizado.

### Información y documentación administrativa III

Después de aprender la gestión documental así como a tratar y analizar distintos tipos de documentos, en información y documentación administrativa III se perfeccionó lo estudiado anteriormente, de modo que se pueda extraer la información necesaria de una manera más rápida y eficiente.

### Derecho autonómico y local

En el marco legal del TFC ha sido necesario consultar la legislación correspondiente al tema que trata el presente TFC, la subcontratación, de modo que se ha consultado y recopilado la legislación tanto estatal, como la autonómica y local.

### Gestión administrativa II

A la hora de estudiar la gestión del servicio de mantenimiento y la externalización de servicios, concretamente la subcontratación, se ha tomado como referencia lo estudiado en Gestión administrativa II.

Además de la teoría, en las prácticas de Gestión administrativa II se estudió como utilizar el Word a la hora de realizar el TFC, así como a crear diagramas de flujo y diagramas de procesos, algo que se ha utilizado para describir diversos procesos y procedimientos en algunos capítulos del TFC.

#### Gestión administrativa III

Para poder explicar bien la situación actual del Hotel se ha visto en qué consiste el comportamiento organizativo, la percepción y la toma de decisiones. Así como a la hora de elaborar el organigrama del hotel se han estudiado las distintas estructuras de una organización.

#### Legislación laboral y de la prevención

En Legislación laboral y de la prevención se vieron los distintos tipos de contratación, dentro de los cuales se encuentra la subcontratación, así como las jornadas de trabajo estipuladas, los periodos de descanso establecidos legalmente y la forma de retribuir las horas extra.

Todo ello ha sido necesario tanto para explicar cómo está actualmente el servicio de mantenimiento del hotel como en la realización de la propuesta de mejora del TFC.

#### Teoría social I y Teoría social II

En ambas asignaturas se estudió desde un punto de vista sociológico cómo el entorno y la presión social pueden influir sobre los individuos, de manera que se pueden tomar decisiones de forma incorrecta simplemente porque mucha gente lo hace o porque a otras personas les funciona.

En el caso del Hotel estudiado podría explicar uno de los factores que influyeron en el momento de decidir subcontratar el servicio de mantenimiento.

Terminado el capítulo, tras de presentar el apartado de Bibliografía utilizada en este capítulo, se pasa al capítulo de Marco legal de la subcontratación y teoría de la gestión del mantenimiento.

## **8. Bibliografía del capítulo**

#### Documentos impresos:

Ramió Matas, Carles. Teoría de la Organización y Administración Pública. Reimpresión 2010. Madrid: Editorial TECNOS S.A, 1999. 302 p. ISBN: 978-84-309-3450-8

#### Normas:

AENOR. Criterios generales para la elaboración de proyectos. UNE 157001/2002. Madrid: 2002

#### Recursos electrónicos:

Universidad Politécnica de Valencia, Riunet:



- Consulta en línea de TFC. Consultado en mayo de 2013. Disponible en:  
<http://riunet.upv.es/>

Universidad Politécnica de Valencia, Facultad Administración y Dirección de Empresas:

- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las Titulaciones Ldo. ADE y Diplomado en GAP de la Facultad de ADE. 2011. Consultado a lo largo del TFC. Disponible en:  
<http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/509932normalc.html>

Trabajo Final de carrera consultados:

Cerverón Fernández, Joaquín. (2012): *Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador edificios Prop Valencia de la Generalitat Valenciana*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia

Sánchez Vílchez, María. (2011): *Propuesta de diseño de un manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios de Xàtiva (Valencia)*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia

Sancho Descalzo, Ana María. (2013): *Situación actual y propuesta de mejora del uso de la tarjeta de móviles de metro y tranvía en valencia*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia

**CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL DE LA  
SUBCONTRATACIÓN Y TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL  
MANTENIMIENTO**

## CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL DE LA SUBCONTRATACIÓN Y TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO .....	19
1. Legislación relativa a la subcontratación de servicios.....	19
1.1. Obligaciones del empresario principal .....	19
1.2. Obligaciones de información de los empresarios contratistas o subcontratistas ..	20
1.3. Obligaciones comunes en materia de prevención de riesgos laborales .....	21
1.4. Responsabilidad del empresario principal .....	23
1.5. Responsabilidad de las empresas contratistas y subcontratistas .....	24
2. Teoría de la gestión del mantenimiento .....	24
3. Revisiones periódicas de mantenimiento según la legalidad vigente .....	30
4. Bibliografía del capítulo.....	33

## **CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL DE LA SUBCONTRATACIÓN Y TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

### **1. Legislación relativa a la subcontratación de servicios**

La subcontratación ha resultado ser una fórmula que se ha extendido principalmente desde los años 90. Siendo una práctica totalmente permitida en el ordenamiento jurídico español, el legislador ha tenido que establecer unas garantías de forma que mediante la subcontratación no se vulneren derechos de los trabajadores, estableciendo unas obligaciones y responsabilidades en estos casos.

Mediante la subcontratación se crea una relación compleja entre trabajador, empresa contratista y empresa principal de la que se derivan obligaciones legales sobre las que destacan las laborales.

Para establecer un marco legal que afecta a la subcontratación, debemos tener en cuenta en Estatuto de los Trabajadores (ET), la Ley General de Seguridad Social (LGSS), la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS), además de las que puedan afectar a un sector en concreto como es el de la construcción.

De todas estas normas se derivan obligaciones y responsabilidades, las cuales quedan expuestas a continuación.

#### **1.1. Obligaciones del empresario principal**

De conformidad con el art. 42.1 ET, “los empresarios que contraten o subcontraten con otros la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquéllos deberán comprobar que dichos contratistas están al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social. Al efecto, recabarán por escrito, con identificación de la empresa afectada, certificación negativa por descubiertos en la Tesorería General de la Seguridad Social, que deberá librar inexcusablemente en el plazo de treinta días improrrogables. Transcurrido este plazo, quedará exonerado de responsabilidad el empresario solicitante.”

Pese a que el artículo dice “deberán”, hay que interpretarlo de forma que si dicho empresario no solicita la certificación, esta omisión no supone incurrir en infracción alguna pero, por contra, el empresario no quedará liberado de la responsabilidad solidaria por las obligaciones salariales y de Seguridad Social (a la que se refiere la propia norma) en que pueda incurrir el contratista o subcontratista durante el periodo de vigencia de la contrata o subcontrata. Aun solicitando la certificación, sólo queda liberado de las obligaciones de Seguridad Social, en ningún caso de las salariales. Aunque la doctrina mantiene distintas posturas sobre el alcance o valor de dicha certificación cuando es negativa, la jurisprudencia se ha pronunciado al respecto considerando que se produce la exoneración si la certificación es negativa o transcurre el plazo establecido sin haberse expedido (STS 22-12-2000).

Por otra parte, el artículo 42.4 del ET establece que “sin perjuicio de la información sobre previsiones en materia de subcontratación a la que se refiere el artículo 64 de esta Ley, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista, deberá informar a los representantes legales de sus trabajadores sobre los siguientes extremos”:

1. Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa contratista o subcontratista.
2. Objeto y duración de la contrata.
3. Lugar de ejecución de la contrata.
4. En su caso, número de trabajadores que serán ocupados por la contrata o subcontrata en el centro de trabajo de la empresa principal.
5. Medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.”

La empresa principal deberá de contar con un libro de registro en caso de que comparta centro de trabajo de forma continuada con la contratista y subcontratista. Este libro reflejará la información citada anteriormente respecto de las empresas citadas, y deberá de estar a disposición de los representantes de los trabajadores, los cuales “podrán reunirse a efectos de coordinación entre ellos y en relación con las condiciones de ejecución de la actividad laboral en los términos previstos en el artículo 81 de esta Ley” (Art. 42.7 ET).

Incumplir los deberes de información o carecer de dicho libro registro puede constituir infracción grave (art. 7.11 y 7.12 LISOS).

## **1.2. Obligaciones de información de los empresarios contratistas o subcontratistas**

Estas obligaciones quedan establecidas en el Artículo 42.3 del Estatuto de los Trabajadores que dice lo siguiente:

“Los trabajadores del contratista o subcontratista deberán ser informados por escrito por su empresario de la identidad de la empresa principal para la cual estén prestando servicios en cada momento. Dicha información deberá facilitarse antes del inicio de la respectiva prestación de servicios e incluirá el nombre o razón social del empresario principal, su domicilio social y su número de identificación fiscal. Asimismo, el contratista o subcontratista deberán informar de la identidad de la empresa principal a la Tesorería General de la Seguridad Social en los términos que reglamentariamente se determinen”

Su incumplimiento podrá conllevar la exigencia de la oportuna responsabilidad administrativa (art. 7.11 LISOS).

### 1.3. Obligaciones comunes en materia de prevención de riesgos laborales

La Ley de Prevención de Riesgos laborales establece obligaciones propias que corresponden a los empresarios, pero a su vez, en el artículo 24 establece también obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales, por lo que se deberá cumplir con ambas. Así, en el ámbito de la subcontratación habrá que tener en cuenta este artículo 24, el cual queda plenamente desarrollado en el R.D. 171/2004 de 30 de enero, el cual contiene lo siguiente:

En su Capítulo II habla de los supuestos de “conurrencia de trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo”

Artículo 4. Deber de cooperación

Artículo 5. Medios de coordinación de los empresarios concurrentes

Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores –incluidos, en su caso, los trabajadores autónomos- de dos o más empresas, existan o no relaciones jurídicas entre ellas, éstas tendrán que cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Con esta finalidad, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores.

Dicha cooperación consistirá en informarse recíprocamente y de forma suficiente, antes del inicio de las actividades, de los riesgos específicos de las actividades concurrentes, de las situaciones de emergencia y de los accidentes de trabajo a que se produzcan. Dicha información se deberá facilitar por escrito cuando se generen riesgos graves o muy graves.

Medios de coordinación: sin perjuicio de lo que la normativa, la negociación colectiva o las empresas concurrentes en el centro de trabajo puedan establecer al efecto, se considerarán como medios de coordinación, entre otros, cualquiera de los siguientes:

El intercambio de información y de comunicaciones entre las empresas concurrentes.

La celebración de reuniones periódicas entre las empresas concurrentes.

La celebración de reuniones periódicas entre los comités de seguridad y salud de las empresas concurrentes o, en su defecto, entre los delegados de prevención de las mismas.

La impartición de instrucciones.

El establecimiento conjunto de medidas específicas de prevención de los riesgos existentes al centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de las empresas concurrentes o de procedimientos o protocolos de actuación.

La presencia en el centro de trabajo de los recursos preventivos de las empresas concurrentes.

La designación de unas o más personas encargadas de la coordinación de las actividades preventivas.

El Capítulo III trata de la “conurrencia de trabajadores de varias empresas en un centro de trabajo del que un empresario es titular”

Artículo 6. Medidas que debe adoptar el empresario titular

Artículo 7. Información del empresario titular

Artículo 8. Instrucciones del empresario titular

Artículo 9. Medidas que deben adoptar los empresarios concurrentes

El empresario titular de un centro de trabajo, sin perjuicio de cumplir también con las obligaciones definidas en el apartado a) anterior, adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empresarios que desarrollen actividades en su centro de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes al centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para su traslado a sus respectivos trabajadores.

En su Capítulo IV expone el caso de “conurrencia de trabajadores de varias empresas en un centro de trabajo cuando existe un empresario principal”

Artículo 10. Deber de vigilancia del empresario principal

Las empresas que contraten o subcontraten con otras la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquéllas y que se desarrollen en sus propios centros de trabajo, sin perjuicio de cumplir también con las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, deberán vigilar el cumplimiento por los mencionados contratistas y subcontratistas de la normativa de prevención de riesgos laborales y, concretamente, deberán:

Exigir a las empresas contratistas y subcontratistas, antes del inicio de la actividad en su centro de trabajo, que acrediten por escrito que han realizado, para las obras y servicios contratados, la evaluación de riesgos, la planificación de su actividad preventiva.

Exigir a dichas empresas, antes del inicio de la actividad en su centro de trabajo, que han cumplido sus obligaciones en materia de información y formación respecto de los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en el centro de trabajo. Dichas acreditaciones también deberán ser exigidas por la empresa contratista, para su entrega al empresario principal, cuando subcontratara con otra empresa la realización de parte de la obra o servicio.

Comprobar que las empresas contratistas y subcontratistas concurrentes en su centro de trabajo han establecido los necesarios medios de coordinación entre ellas.

Por otra parte, los fabricantes, importadores y suministradores de maquinaria, equipos, productos, materias primas y útiles de trabajo tendrán que facilitar a la empresa que los utilice la información necesaria para que su utilización y manipulación se produzca sin riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Idéntica información tendrán que facilitar las empresas contratistas y subcontratistas a sus trabajadores, respecto de las operaciones

contratadas, en los supuestos en los cuales éstos no presten servicios en los centros de trabajo de la empresa principal, pero tengan que operar con maquinaria, equipos, productos, materias primas o útiles proporcionados por ésta (art. 41 LPRL).

Las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales se recogen, básicamente, en los arts. 11 a 13 de la LISOS.

#### **1.4. Responsabilidad del empresario principal**

Responsabilidad en materia salarial y de Seguridad Social.- El empresario principal, salvo el transcurso del plazo de treinta días antes señalado con respecto a la Seguridad Social (art. 42.1 ET) y durante el año siguiente a la finalización de su encargo, responderá solidariamente de las obligaciones de naturaleza salarial (por tanto, excluidas las extrasalariales) y de las referidas a la Seguridad Social contraídas por los contratistas y subcontratistas con sus trabajadores durante el periodo de vigencia de la contrata (STS 22-01-2002). Y ello, aunque el cumplimiento de las obligaciones de los contratistas o subcontratistas con sus trabajadores resulte difícilmente controlable para la empresa principal.

Esta responsabilidad solidaria está sujeta a unos límites: afecta únicamente a los trabajadores empleados en la contrata y solamente durante su vigencia, y solo será exigible hasta el año siguiente a la terminación de la misma (STS 28-04-1999).

Por el contrario, dicha responsabilidad solidaria no existirá cuando la actividad contratada se refiera a la construcción o reparación que pueda contratar un cabeza de familia respecto su vivienda -lo que es lógico, ya que el cabeza de familia no es un empresario-, ni cuando el propietario de la obra o industria no contrate su realización por razón de una actividad empresarial o sea distinta a la propia, ya que, en realidad, no hay contratación o subcontratación de la propia actividad. (STS 15-07-1996).

Sin perjuicio de dicha responsabilidad solidaria cuando corresponda, cuando un empresario haya sido declarado responsable, en todo o en parte, del pago de una prestación, si la correspondiente obra o industria estuviera contratada, el propietario de ésta responderá subsidiariamente de las obligaciones del empresario si el mismo fuera declarado insolvente (art. 127.1 LGSS). Esta responsabilidad subsidiaria, respecto la cual no se prevé exoneración alguna (STS 19-05-1998), alcanza a todo tipo de contratas (tanto de la propia actividad como de otra distinta), excepto cuando la obra contratada se refiera exclusivamente a las reparaciones que pueda contratar de un amo de casa respecto su vivienda.

Responsabilidad en materia de seguridad y salud laboral.- Se establece una responsabilidad administrativa solidaria de la empresa principal y las empresas contratistas y subcontratistas por el incumplimiento, durante el periodo de la contrata, de las obligaciones impuestas en esta materia en relación con los trabajadores ocupados en los centros de trabajo de la empresa principal, siempre que la infracción se haya producido en estos centros (STS 18-04-1992).

No obstante, si el infractor fuera el empresario principal, la responsabilidad recaería directamente sobre éste (arts. 41.1 y 42.1 LPRL).



En todo caso, debe recordarse que, con carácter general, el incumplimiento por los empresarios –principal, contratistas y subcontratistas- de sus propias obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y civiles por los daños y perjuicios que puedan derivarse de dicho incumplimiento (art. 42.1 LPRL).

Además, todas las prestaciones económicas que tengan su causa en accidente de trabajo o enfermedad profesional se aumentarán con el recargo que corresponda cuando la lesión se produzca por falta de medidas de seguridad y salud en el trabajo (art. 123 LGSS).

### **1.5. Responsabilidad de las empresas contratistas y subcontratistas**

Por una parte y con carácter general, su responsabilidad, como sucede con el empresario principal, es la que corresponde a todo empresario por el hecho de tener trabajadores empleados, con independencia de la existencia o no de una contrata o subcontrata. Por tanto, sus responsabilidades vendrán determinadas por el incumplimiento de sus propias obligaciones, no sólo como contratista en particular sino también como empresario en general.

No obstante, si dicha contrata o subcontrata existen, es importante recordar que la responsabilidad solidaria en materia salarial y de seguridad social lo será en cascada y afectará a todos los empresarios implicados en una eventual cadena de contratas y subcontratas, de modo que el empresario contratista responderá de las obligaciones contraídas por el subcontratista o subcontratistas y así sucesivamente (STS 09-07-2002).

## **2. Teoría de la gestión del mantenimiento**

Desde un punto de vista académico el mantenimiento puede ser de diversos tipos, teniendo en cuenta que la combinación de los diversos tipos constituiría la idónea gestión del mantenimiento.

Para gestionar de manera adecuada el servicio de mantenimiento de un hotel, lo principal es saber si el mantenimiento consiste simplemente en reparaciones cuando son necesarias o si también incluye inspecciones rutinarias para asegurarse de que todo funciona correctamente.

En este punto se ven los distintos tipos de mantenimiento que hay para así ver cuál de ellos se aplica en el hotel que se está estudiando.

Por una parte está el mantenimiento de conservación que es el destinado a compensar el deterioro sufrido por el uso, los agentes meteorológicos u otras causas. En el mantenimiento de conservación pueden diferenciarse:

#### “Mantenimiento preventivo

- Mantenimiento programado: como el que se realiza por programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento, kilometraje, etc.
- Mantenimiento predictivo: que realiza las intervenciones prediciendo el momento que el equipo quedara fuera de servicio mediante un seguimiento de su funcionamiento determinando su evolución, y por tanto el momento en el que las reparaciones deben efectuarse.
- Mantenimiento de oportunidad: que es el que aprovecha las paradas o periodos de no uso de los equipos para realizar las operaciones de mantenimiento, realizando las revisiones o reparaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los equipos en el nuevo periodo de utilización.

Se deben hacer una serie de inspecciones rutinarias para comprobar que todo funciona correctamente, para ello hace falta implementar un Plan de Mantenimiento preventivo que incluya los siguientes puntos:

- Especificar detalladamente a qué área del edificio e instalaciones se proporcionará servicio de mantenimiento, para lo cual es necesario detallar e identificar los equipos involucrados.
- Contar con datos acerca de la operación de mantenimiento requerida, partes componentes y exigencias de cada equipo.
- Disponer de manuales de revisión que incluyan: métodos, rutas, herramientas e instrumentos necesarios.
- Métodos. Dentro del programa de mantenimiento se debe establecer métodos de trabajo basados en la revisión y el control; por ejemplo las instalaciones electromecánicas (ascensores, equipos de cocina, filtros de aire, etc.) y de la obra civil (cerrajería, reparaciones de pisos, pintura en paredes, etc.)
- Rutas. Se denomina ruta al recorrido de áreas de trabajo con el fin de detectar desperfectos en alguna de éstas y en el caso de hallarlos, aplicar los trabajos de reparación correspondientes.
- Herramientas e instrumentos necesarios. Además de disponer del material y del personal idóneo para realizar las reparaciones, es imprescindible contar con Fichas técnicas en donde se especifiquen los desperfectos, las tareas realizadas, etc. y herramientas que permitan realizar las operaciones específicas.

#### Mantenimiento correctivo

Es aquel que entra en juego cuando hay una avería o desperfecto.

- Mantenimiento correctivo inmediato: es el que se realiza inmediatamente de percibir la avería y defecto, con los medios disponibles, destinados a ese fin.
- Mantenimiento correctivo diferido: al producirse la avería o defecto, se produce un paro de la instalación o equipamiento de que se trate, para posteriormente afrontar la reparación, solicitándose los medios para ese fin.”

### **¿Cómo se debe hacer?**

Para empezar, se hará una relación de instalaciones, servicios, elementos, etc. que deban de estar controlados por el servicio de mantenimiento. Para cada elemento se concretará las revisiones pertinentes y la periodicidad con que deban de ser realizadas teniendo en cuenta, cuando se dé el caso, la legislación aplicable.

Será imprescindible disponer de la información técnica necesaria para determinar en cada caso los recursos (humanos, técnicos, económicos) necesarios para el plan que se haya establecido en cada situación.

Para poder evaluar a largo plazo los resultados, será conveniente tener un archivo histórico que relacione las medidas tomadas en cada caso y las incidencias que se han dado. De esta manera se podrá apreciar si existe vínculo entre las incidencias declaradas y las medidas tomadas, es decir, si la medida ha resultado efectiva para solucionar esa incidencia.

### **¿Cuándo se debe hacer?**

En el momento en que se adquiere una nueva maquinaria, se realiza una instalación o se amplía un local, debe tenerse en cuenta el mantenimiento. Para ello, se deberá consultar en ese momento el tipo de materiales, soluciones técnicas, operaciones de mantenimiento aconsejables para preservar mejor el elemento y reducir averías prematuras y su consiguiente reparación. De esta forma se evitarán sobrecostes por un mantenimiento inadecuado.

### **¿Quién lo debe hacer?**

El mantenimiento lo debe realizar el técnico capacitado para ello, ya se contratado por el propio hotel o a través de una empresa contratada para tal fin.

Tanto si el mantenimiento lo hace un técnico propio de la empresa o un técnico subcontratado debe haber un Jefe de mantenimiento, que será una persona capacitada y de confianza que supervise que las labores realizadas por el técnico de mantenimiento se han llevado a cabo y que evalúe si lo que se ha hecho está bien.

Además del mantenimiento de conservación y sus tipos que se acaban de ver, está el mantenimiento de actualización. Este mantenimiento se orienta a evitar la obsolescencia tecnológica de las instalaciones o servicios y también ayuda a lograr cumplir las nuevas exigencias que puedan ser actualmente requeridas. En la ilustración 2.1 se pueden ver los diversos tipos de mantenimiento.

Ilustración 2. 1: Tipos de mantenimiento



Fuente: Tipos de mantenimiento, Wikipedia; 2013.

Todo servicio de mantenimiento debe de contar con un Plan de Mantenimiento que le ayude a tener un registro de las reparaciones realizadas y de las que están pendientes de realizar. Además debe disponer de un registro de las instalaciones sobre las que el servicio de mantenimiento tiene a su cargo.

Al margen de los aspectos vistos hasta ahora, cualquier sistema informático de gestión del mantenimiento ha de disponer de una base de datos con las diversas áreas de las que consta el hotel, además de una serie de documentos de trabajo que obligatoriamente figuren en el sistema informático que sea de soporte, como por ejemplo: instalaciones eléctricas, equipos de lucha contra incendios, aparatos elevadores, maquinaria, etc.

### Las bases de datos

Desde un punto de vista técnico, es primordial en la implantación del sistema informático realizar una descripción del hotel.

Esta descripción debe de ser una descomposición pormenorizada de todos aquellos elementos que se van a mantener. Pueden establecerse dos modos de descomposición: por subsistemas (cubiertas, protección contra incendios, aires acondicionados) o por partidas (caldera, quemador, válvulas, extintores, boca de incendio).

Para complementar la descripción, se deberá de contar con un listado de operaciones de mantenimiento, en las que aparezca una relación entre los elementos y la periodicidad del mantenimiento conforme a la normativa vigente.

### **Los documentos fundamentales de la gestión del mantenimiento.**

Entre las prestaciones que ofrecen algunos sistemas informáticos, podemos encontrar listados de todo tipo: calendarios, cálculo de carga de trabajo, control de repuestos, empresas contratadas, etc. pero sin duda los documentos básicos para establecer una sistematización mínima son los siguientes:

- Inventario
- Planificación de visitas
- Partes de trabajo
- Control de costos pendientes
- Control de costos realizados
- Archivo histórico
- El análisis del comportamiento del hotel.

Cuando se adopta un sistema informatizado, éste deberá de permitir la retroalimentación, para que, a partir de la información obtenida por todos los canales, se pueda detectar los puntos buenos o malos del plan de mantenimiento, y determinar qué tipo de actuación hay que tomar. Así, esta actuación se implantará modificando procesos del plan de mantenimiento, por lo que éste será un documento vivo y abierto a las modificaciones oportunas que permitan la mejora del sistema. Será posible conocer mediante el archivo histórico el funcionamiento de determinadas soluciones implantadas, dando una visión concreta del resultado de esas acciones tomadas.

La informatización permitirá:

- Establecer criterios de mantenimiento uniformes.
- Controlar la ejecución del mantenimiento.
- Comprobar la idoneidad de soluciones constructivas, técnicas o de materiales.
- Controlar la intervención de terceros.
- Controlar el mantenimiento correctivo.
- Determinar en función de la experiencia los presupuestos de mantenimiento.

El objetivo a largo plazo debe ser el de conseguir un grado de conocimiento tal que permita establecer los parámetros a partir de los cuales sea posible que, a través de un mínimo mantenimiento preventivo, se garantice un mínimo mantenimiento correctivo.

Es muy importante que la comunicación del departamento de mantenimiento sea constante y fluida con todos los demás:

### **Recepción:**

Representa un papel muy importante a la hora de comunicar averías, desperfectos o cualquier tipo de incidencias, ya que es el “núcleo” del hotel, al cual cualquier cliente descontento tanto con alguna de las instalaciones principales del hotel, como de la habitación, lo comunicará a este departamento.

Para ello, en recepción se encuentra un libro de incidencias, en el cual el recepcionista anotará la avería en cuestión, el lugar, la fecha, y la prioridad de reparación, para comunicarlo, en la mayor brevedad posible, al empleado del departamento de mantenimiento.

**Pisos:**

Al tener las camareras de pisos un contacto directo y diario con todas las instalaciones del hotel, la comunicación es muy importante, ya que ellas deberán transmitir al departamento cada incidencia que aprecien.

Para ello las camareras de pisos también contarían con el mismo libro de incidencias del que he hablado en recepción. En otras ocasiones, las camareras de pisos también pueden comunicar la avería a recepción para que desde allí se comunique al servicio técnico, o bien ellas mismas comunicarlo directamente al departamento de mantenimiento.

En el caso concreto del Hotel estudiado el departamento encargado de avisar al personal de mantenimiento es Recepción, de modo que cualquier empleado o cliente que detecte alguna avería ha de comunicarlo a Recepción.

**Departamento comercial o de alimentos y bebidas:**

En este establecimiento hay salones tanto para bodas como para congresos, por lo que el departamento de mantenimiento es el encargado del montaje de las instalaciones de los salones, por lo que han de ponerse en contacto cada día con él para recibir la orden de trabajo. Ellos llevarían a cabo, sobretodo, el montaje del material audiovisual, como pueden ser cañón de diapositivas, retroproyector, equipo de megafonía, etc.

**Dirección:**

Como cada departamento del hotel, deben seguir las ordenes y directrices del director y comunicarle las incidencias más graves que no puedan resolver por ellos mismos.

El jefe de mantenimiento también tendrá reuniones, tanto ordinarias como extraordinarias con el director para la elaboración de presupuestos.

Cuando se da parte de alguna avería a Recepción, este departamento se encarga de contactar con el empleado de mantenimiento para que se ocupe de la avería. Una vez el empleado de mantenimiento ha estudiado la avería procede a solucionarla si ve que está capacitado para ello, si al estudiar la avería ve que necesita personal especializado es él mismo el que se encarga de llamar al servicio que corresponda.

### 3. Revisiones periódicas de mantenimiento según la legalidad vigente

La Administración ha emitido una serie de Disposiciones sobre el mantenimiento, a través del Boletín Oficial del Estado, complementadas después por otras de las Comunidades Autónomas (en función de las atribuciones que éstas últimas poseen). Estas Disposiciones se refieren a las revisiones que deben hacerse a determinadas instalaciones con independencia de que hayan tenido averías, es decir, por el mero hecho de estar funcionando.

Dichas disposiciones están pensadas principalmente para proteger contra accidentes o contra la degradación de los recursos y la naturaleza.

Tal y como explica José María de Bona en su libro: *“Gestión del mantenimiento: guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones. Criterios para la subcontratación”* la necesidad de efectuar determinadas revisiones se acompaña de la obligación de emitir documentos con sus resultados, e incluso se señala la posibilidad de que la Administración realice inspecciones.

Ante cualquier accidente que pueda ocurrir lo primero que va a solicitar un Tribunal es la documentación que acredita que la empresa cumple con la normativa en lo referente a revisiones e inspecciones. Dentro de la normativa vigente hay que ver qué tipo de revisiones se deben hacer teniendo en cuenta las instalaciones y maquinaria de las que dispone el Hotel.

#### “Maquinaria.

- Revisiones particulares periódicas.
  - Deberán realizarse por la propiedad de acuerdo con las instrucciones recibidas en la documentación proporcionada por el fabricante.
  - Deberán realizarse con una periodicidad de al menos una vez al año a partir del tercer año de la fecha de adquisición, examinándose el estado general de las máquinas, los elementos de seguridad y la regulación y el control de los mismos.
  - De cada revisión se formulará un Acta donde figurará el nombre del Técnico que las ha efectuado, con indicación de las pruebas realizadas, reparaciones y resultados obtenidos. Dicha Acta estará a disposición de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma siempre que sea requerida.
- Inspecciones oficiales.
  - Serán realizadas por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma o si ésta así lo establece por una Entidad de Inspección y control reglamentario, en adelante ENICRE. Pero en todo caso los Certificados de Inspección serán emitidos por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma.
  - La dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma llevará un Registro de máquinas sujetas a inspecciones oficiales periódicas, con sus datos fundamentales, inspecciones efectuadas e incidencias surgidas.

Instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria.

- Revisiones particulares periódicas.
  - Comprobaciones a realizar por el usuario.
    1. Medida de la temperatura de los gases de combustión
    2. Medida de contenido de  $CO_2$  en los humos
    3. Medida del índice de opacidad de los humos en combustibles sólidos o líquidos y del contenido de partículas sólidas en humos en combustibles sólidos.
    4. Medida del contenido de  $CO_2$  en los humos en combustibles gaseosos.
    5. Tiro en la salida de la caja de humos de la caldera.
    6. Nivel sonoro en la sala de máquinas
    7. Limpieza de la caldera y de su circuito de humos y chimeneas
    8. Limpieza de filtros y baterías de equipos unitarios y climatizadores
    9. Comprobación y reparación del material refractario
    10. Comprobación de la estanqueidad del cierre de caldera y de la unión al quemador
    11. Comprobación de los niveles de gas y del aceite de los equipos frigoríficos
    12. Control del consumo de energía en relación con la potencia del equipo
    13. Control de la temperatura de ida respecto a lo que deberá ser según la regulación automática que exista
    14. Control de la temperatura de distribución del agua caliente sanitaria
    15. Control de la temperatura de precalentamiento del combustible de acuerdo con su viscosidad
    16. Tolerancia de las variables que controlan los termostatos y presostatos
    17. Comprobación del tarado de todos los elementos de seguridad
    18. Revisión y limpieza de los filtros del agua
  - Frecuencia de la revisiones
    1. Quincenalmente
      - Operaciones 1,2,3,4,5,10,13,14 y 15 en centrales con potencia superior a 1.000 Kw
    2. Mensualmente
      - Operaciones 12 y 16
      - Operaciones 1,2,3,4,5,10,11,13,14 y 15 en centrales con potencia menor o igual a 1.000 Kw
      - Limpieza y renovación de filtros
    3. Semestralmente
      - Operaciones 16 y 17
    4. Anualmente
      - Instalaciones con generadores con un total de potencia nominal menor o igual a 100 Kw
    5. Aleatoriamente



- Operación número 6 cuando se sospechen o manifiesten niveles de ruido molestos
- Operaciones 7,8,9 y 18 al principio de temporada de calefacción
- Inspecciones visuales de los circuitos de presión, comprobándose su estanqueidad
- Estas revisiones se realizarán por una persona con carnet de mantenedor-reparador o por una empresa de mantenimiento que emitirá el correspondiente certificado de las operaciones realizadas. Las operaciones deberán constar en el Libro de Mantenimiento.
- Inspecciones oficiales
  - Las instalaciones serán revisadas por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma siempre con causa justificada, por su propia iniciativa, por disposición gubernamental, por denuncia de terceros o por resultados desfavorables apreciados en el Libro de Mantenimiento.
  - Así mismo los propietarios o usuarios de las instalaciones podrán solicitar en todo momento, justificando la necesidad, que sus instalaciones sean reconocidas por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma y que del resultado de la inspección sea expedido el oportuno dictamen.

#### Calderas, economizadores, precalentadores, sobrecalentadores y recalentadores

- Inspecciones particulares periódicas
  - Al menos anualmente los usuarios deberán hacer examinar los apartados. Se hará constar en el Libro Registro y podrá realizarse por el fabricante, el personal técnico titulado del usuario o el ENICRE.
- Inspecciones oficiales
  - A los cinco años de su entrada en servicio
  - Prueba de presión en el lugar de emplazamiento que deberá coincidir el valor de la presión con 1,3 veces el valor de la presión de diseño
  - A los diez años de su entrada en servicio, la misma señalada en el punto anterior que se repetirá cada tres años posteriormente

#### Extintores de incendio

- Inspecciones oficiales
  - Cada cinco años, a partir de la primera prueba, se realizará una prueba de presión hidrostática que será realizada por el fabricante, el ENICRE, el servicio de conservación de la Industria en donde se haya instalado el extintor o la empresa que realice la carga del mismo.
  - En los dos últimos supuestos será necesario la previa justificación ante la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma de poseer los correspondientes medios técnicos y humanos.

- Se levantará Acta de la prueba de presión, remitiendo copia al propietario del extintor y a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma.
- La vida útil del extintor no sobrepasará los veinte años, contados a partir de la fecha de la primera prueba.

#### Recipientes frigoríficos

- Inspecciones oficiales
  - La primera inspección periódica se hará como máximo a los diez años y las sucesivas a los cinco años de la anterior.
  - Podrán ser realizadas por un instalador frigorista o por el servicio de conservación de la empresa si  $P * V \leq 40$  y por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma en los demás casos.
  - Un ejemplar del Acta se remitirá a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma cuando sean realizadas por el instalador frigorista, el servicio de conservación de la empresa o el ENICRE.

#### Aparatos elevadores

- Inspecciones oficiales
  - Cada dos años. Ascensores instalados en edificios industriales y lugares de pública concurrencia
  - Cada cuatro años. Ascensores instalados en edificios de más de veinte viviendas o con más de cuatro plantas
  - Cada seis años. Ascensores instalados en edificios no incluidos en los apartados anteriores o después de transformaciones importantes o accidente.
  - Las inspecciones serán realizadas por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma, o si ésta así lo establece, por ENICRE, cuyas Actas de inspección serán supervisadas e intervenidas por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma.”

Terminado el capítulo, tras de presentar el apartado de Bibliografía utilizada en este capítulo, se pasa al capítulo final de Situación actual del servicio de mantenimiento del hotel.

## **4. Bibliografía del capítulo**

#### Documentos impresos:

De Bona, José María. *Gestión del mantenimiento: Guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones: Criterios para la subcontratación*. Madrid: Editorial FUNDACIÓN CONFEMETAL., 1999. 440 p. ISBN: 84-89786-81-X

García Leal, Carmen *et al.* *Formación y orientación laboral*. Madrid: Editorial MCGRAWHILL, 2011. 312 p. ISBN: 978-84-481-7628-0

Legislación:

España. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Boletín Oficial del Estado, 29 de marzo de 1995, núm. 75, p. 9654-9688

España. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado, 29 de junio de 1994, núm. 154, p. 20658-20708

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995, núm. 265, p. 32590-32611

España. Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. Boletín Oficial del Estado, 8 de agosto de 2000, núm. 189, p. 28285-28300

España. Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. Boletín Oficial del Estado, 31 de enero de 2004, núm. 27, p. 4160-4165

Jurisprudencia:

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 9597/2002 de 22 de enero.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 4367/1996 de 15 de julio.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 3219/1998 de 19 de mayo.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 20397/1992 de 18 de abril.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 5101/2002 de 9 de julio.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo social, Sección 1ª). Sentencia núm. 2884/1999 de 28 de Abril.

Recursos electrónicos:

Monografías.com:

- Consideraciones sobre el control del mantenimiento hotelero. Consultado el día 7 de marzo de 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/mantenim-hotel/mantenim-hotel.shtml>

Noticias.jurías.com:

- Farrés Marsiñach, Xavier. Principales obligaciones laborales en la subcontratación de obras y servicios. 2008. Consultado el día 20 de marzo de 2013. Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/40-Derecho%20Laboral/200806-47569812589746.html>

**CAPÍTULO 3: SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO  
DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL**

### CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3: SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL.....	38
1. Breve reseña del Hotel .....	38
1.1. Funciones y servicios.....	38
1.2. Organigrama.....	40
1.3. Personal.....	45
1.4. La gestión .....	47
1.5. Procesos y procedimientos .....	49
2. El servicio de mantenimiento externalizado.....	51
2.1. Problemática .....	51
3. Bibliografía del capítulo.....	53

## **CAPÍTULO 3: SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL**

### **1. Breve reseña del Hotel**

El hotel estudiado es uno de los hoteles más particulares que se puede encontrar en la ciudad de Valencia. Fue diseñado por Javier Mariscal como representación de una ciudad moderna, los dibujos que cubren la fachada acristalada del hotel recrean los paisajes valencianos, con ello Mariscal pretendía que el edificio poco a poco se convierta en uno de los iconos de la ciudad.

El hotel estaba enfocado antes de la crisis a ejecutivos de empresas principalmente y familias los fines de semana, pero actualmente se enfoca en grupos turísticos y familias, ya que ahora prácticamente no alojan a ejecutivos.

Gracias a la situación en la que se encuentra el hotel actualmente su clientela se compone principalmente de grupos turísticos, debido a su cercanía con la playa y el puerto.

#### **1.1. Funciones y servicios**

El Hotel dispone de varios servicios para sus clientes, entre ellos se puede destacar una sala de juntas con proyector , videoconferencia, aparcamiento, caja fuerte, servicio de tintorería, gimnasio, piscina, restaurante, Spa, servicio de chófer, etc.

Todos los servicios de los que dispone el Hotel hay que mantenerlos de forma continua y de ello se encarga el objeto de estudio de este TFC, el servicio de mantenimiento.

El mantenimiento del Hotel consiste no solo en el mantenimiento general de las instalaciones sino que se encarga además de las pequeñas reparaciones y averías tales como que una puerta no cierre, se haya desconchado una pared, no funcione una lamparita de mesa, etc.

El servicio de mantenimiento desempeña un papel muy importante en cualquier empresa, ya que el mantenimiento es fundamental en cualquier programa de ahorro de energía, materiales, tiempo, etc. Ya que no es posible una empresa o institución que sea efectiva y productiva sin su correspondiente mantenimiento. Como dice José De Bona: “Se entiende por mantenimiento la actividad que realiza un técnico capacitado con el auxilio de herramientas para reparar o solucionar una avería detectada, de modo que vuelva a su correcto funcionamiento.”

El mantenimiento tiene el objetivo de reducir las averías imprevistas y el tiempo de reparación de aquellas averías que se han detectado y prolongar la vida útil de las instalaciones así como de la maquinaria. Si se cumplen estos objetivos se reduce el coste del mantenimiento de las instalaciones y se contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Dentro de los tipos de mantenimiento, el preventivo es necesario y es algo de lo que tienen que concienciarse los gestores de los hoteles porque un hotel es algo que se construye en un

momento dado, y a partir de ese momento hay que llevar una revisión preventiva de todas sus instalaciones y maquinaria. El mantenimiento preventivo es fundamental porque si se espera a que haya una avería para repararla puede que la inversión necesaria para reparar dicha avería suponga un coste demasiado alto o que el hotel pierda categoría, pudiéndose evitar estas situaciones con un adecuado programa de mantenimiento preventivo.

Como ya se ha visto en este apartado el mantenimiento se utiliza para detectar averías o defectos y corregirlos, las averías suelen surgir por el simple uso de la infraestructura y el equipamiento aunque también se pueden dar por defectos constructivos, en el diseño, etc.

Teniendo en cuenta este concepto se distinguen dos tipos de mantenimiento principales: preventivo y correctivo.

El mantenimiento preventivo se encarga de revisar las instalaciones y la maquinaria para anticiparse a los fallos y las averías y así evitar reparaciones que causen pérdidas económicas y operativas al hotel así como molestias a los huéspedes.

Un adecuado programa de mantenimiento preventivo se basa en cuatro acciones: inspección, servicio, corrección y reparación. Dichas acciones se detallan a continuación:

- Inspección: se hace una inspección visual superficial para detectar posibles averías.
- Servicio: es el conjunto de revisiones periódicas programadas que se requieren para que tanto la infraestructura como el equipamiento funcionen correctamente. Los servicios más comunes que requieren este tipo de revisiones son ascensores, extintores, calderas, etc.
- Corrección y reparación: son las acciones destinadas a solucionar desperfectos, desgastes por el uso y emergencias que puedan surgir para que el hotel funcione correctamente.

El mantenimiento correctivo, a diferencia del preventivo, consiste en el conjunto de actividades destinadas a solucionar desperfectos o averías en el momento en que se presentan. Este tipo de mantenimiento se aconseja utilizarlo lo menos posible, ya que generalmente supone un gasto elevado que se podría evitar con una adecuada prevención. Además supone invertir más tiempo de trabajo y puede llevar a ocasionar molestias al huésped.

Las funciones que realiza el empleado de mantenimiento en el Hotel son las siguientes:

Cuando el empleado de mantenimiento comienza su turno a las 10:00 acude directamente a recepción para recoger los partes de averías que previamente los jefes de los distintos departamentos del hotel han rellenado.

Una vez evaluados los partes, el empleado de mantenimiento da prioridad a aquellas averías que considera más importantes y se dispone a solucionarlas según el orden que ha considerado oportuno. Además de reparar las instalaciones el empleado de mantenimiento del



Hotel realiza una inspección visual de las instalaciones cada dos semanas para prevenir desperfectos y se encarga de pintar las habitaciones una vez al mes.

El departamento de mantenimiento es el encargado de realizar la mayoría de las reparaciones dentro del hotel, pero algunas de ellas están controladas por una empresa externa y ajena al hotel. Algunos ejemplos son los ascensores, que requieren de la revisión y reparación por el técnico especializado de la empresa, los extintores o las calderas. Estas instalaciones según recomienda el Ministerio de Industria y Turismo deben ser certificadas oficialmente y sus revisiones se deben realizar de forma periódica independientemente de las averías que vayan teniendo.

Al finalizar su jornada laboral el empleado informa al Jefe de mantenimiento sobre las reparaciones realizadas.

El jefe de departamento se encarga de supervisar que las reparaciones se han realizado correctamente y de llevar toda la documentación al día pues con frecuencia hay tanto auditorías internas como externas.

## 1.2. Organigrama

El Organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización, muestra un esquema sobre las relaciones jerárquicas y las competencias en la organización.

Como dice Carles Ramió: “La esencia de una estructura radica en la divisionalización de las actividades como un sistema que con la especialización consigue una mejor optimización de los recursos.”

Siguiendo con la descripción de Carles Ramió en lo referente a estructuras administrativas: “La estructura, materializada gráficamente en un organigrama, es la forma de ordenar los elementos que componen una organización, y de este orden dependen muchos más factores de los que a primera vista pudiera parecer en suma, todo aquello de lo que depende el resultado de una organización.

Los componentes fundamentales de una estructura administrativa son:

- La Jerarquía y la divisionalización

Un organigrama representa las dos dimensiones básicas de una estructura administrativa: la dimensión vertical, que agrupa los diferentes niveles jerárquicos, y la dimensión horizontal, que agrupa las diferentes unidades sectoriales sobre la base de diversos criterios de divisionalización.

La jerarquía o altura hace referencia al número de niveles de dirección o mando de una organización y la altura es proporcional a la complejidad de las actividades.

La divisionalización o amplitud de una estructura está relacionada con la especialización del trabajo que configura ámbitos diferenciados de gestión representados en unidades administrativas.

➤ Los sistemas de coordinación y control

Para alcanzar la integración de los distintos ámbitos de la organización se requiere que exista una coordinación entre estas partes, esto es, que estén concertadas para la acción común que es el alcance de los objetivos.

La coordinación del trabajo se logra introduciendo mecanismos de control de las actividades. Como dice Carles Ramió en su libro *Teoría de la organización y Administración pública: Control* implica simplemente medir ciertos valores significativos relacionados con las actividades para compararlos con unos valores de referencia y corregir la realización de las actividades si los valores medidos se desvían respecto a los valores previstos.

➤ Los puestos de trabajo

El puesto de trabajo es la unidad mínima de la estructura administrativa. Se define como una unidad específica e impersonal constituida por un conjunto de actividades que deben realizarse en ciertas condiciones y con unas aptitudes y actitudes que debe tener la persona que ocupe este puesto. Un puesto de trabajo viene caracterizado por dos parámetros: la amplitud y la profundidad.

La amplitud se refiere al número de tareas que comprende un puesto y la profundidad hace referencia al grado de dominio y control que debe tener el titular del puesto sobre las tareas y actividades realizadas.

➤ Las unidades

Un organigrama no suele referirse a puestos de trabajo sino a unidades de un nivel superior que agrupan generalmente varios puestos de trabajo. Si no fuera así, las dimensiones del organigrama lo harían inmanejable en la mayoría de los casos, a estas unidades se las denominan órganos.

➤ Las diferencias entre las unidades que prestan servicios sectoriales frente a las unidades que prestan servicios comunes”.

Teniendo en cuenta todo lo anterior la jerarquía se refiere al número de niveles en que se distribuye la organización, desde la autoridad de mayor nivel hasta el nivel más bajo de la organización.

La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo autoridades que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar objetivos.

Desde un punto de vista sociológico se relaciona el análisis de la organización social hasta cualquier tipo de institución. En el estructuralismo se maneja el concepto de estructura como la alineación y organización de todas sus partes y la relación que tienen entre ellas.

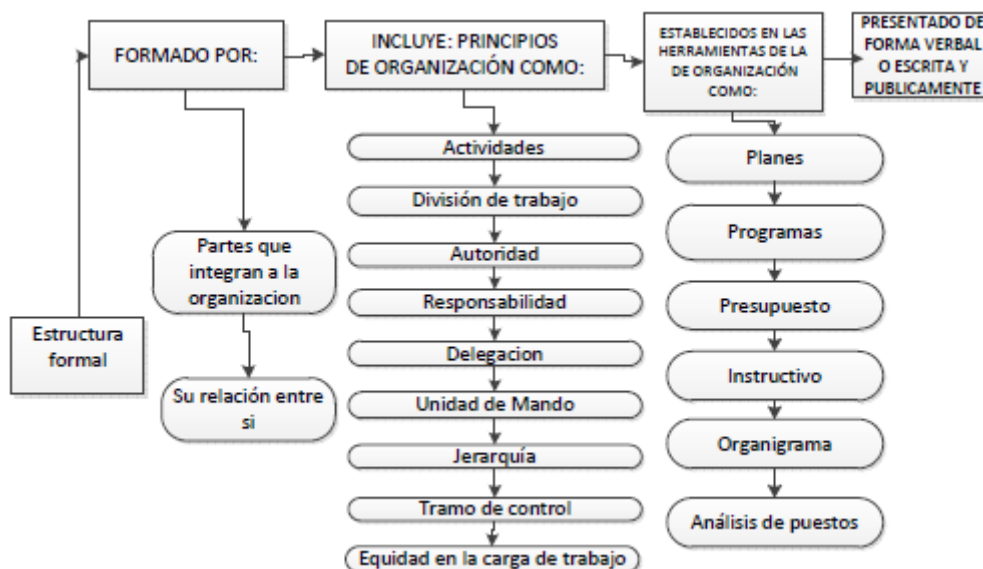
De este modo Max Weber, sociólogo y economista alemán e iniciador y exponente de la escuela estructuralista, definía el concepto de clasificación de autoridad como la capacidad de poder mandar e influir sobre otras personas. La estructura es la base fundamental de la empresa donde se realizan las divisiones de las actividades para formar departamentos y posteriormente definir la autoridad con la finalidad de alcanzar los objetivos, pero también surge de manera espontánea de la interacción entre los integrantes. De aquí se extraen dos tipos de estructura o jerarquía:

➤ Estructura formal

La estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización que se explicaban anteriormente como la división del trabajo, autoridad, jerarquía, la coordinación y el control entre otros.

En la ilustración 3.1 se muestra que la estructura formal está integrada por las partes que forman a una organización y su relación entre sí a través de los principios fundamentales de la organización.

Ilustración 3. 1: Estructura formal de una organización



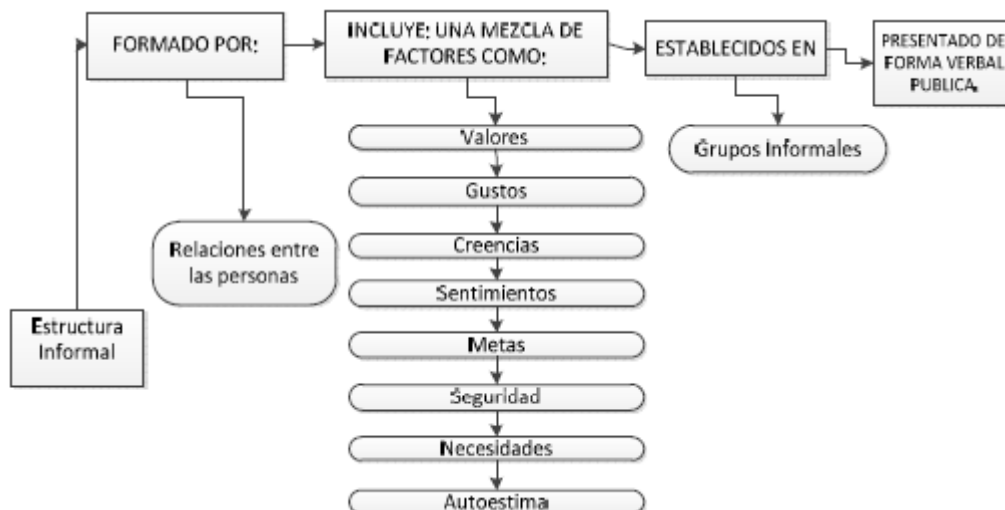
Fuente: Vásquez Rojas, C. Estructura organizacional; 2012

➤ Estructura informal

La estructura informal nace a partir de la estructura formal, ya que parte de las relaciones entre los miembros conforme a una mezcla de factores como se ve en la ilustración 3.8.

La estructura informal obedece al orden social y estas suelen ser más dinámicas que las formales. Como se muestra en la ilustración 3.2 la estructura informal se integra a través de relaciones entre personas de acuerdo a una mezcla de factores que llegan a formar grupos informales que son representados verbalmente de manera pública.

Ilustración 3. 2: Estructura informal de una organización



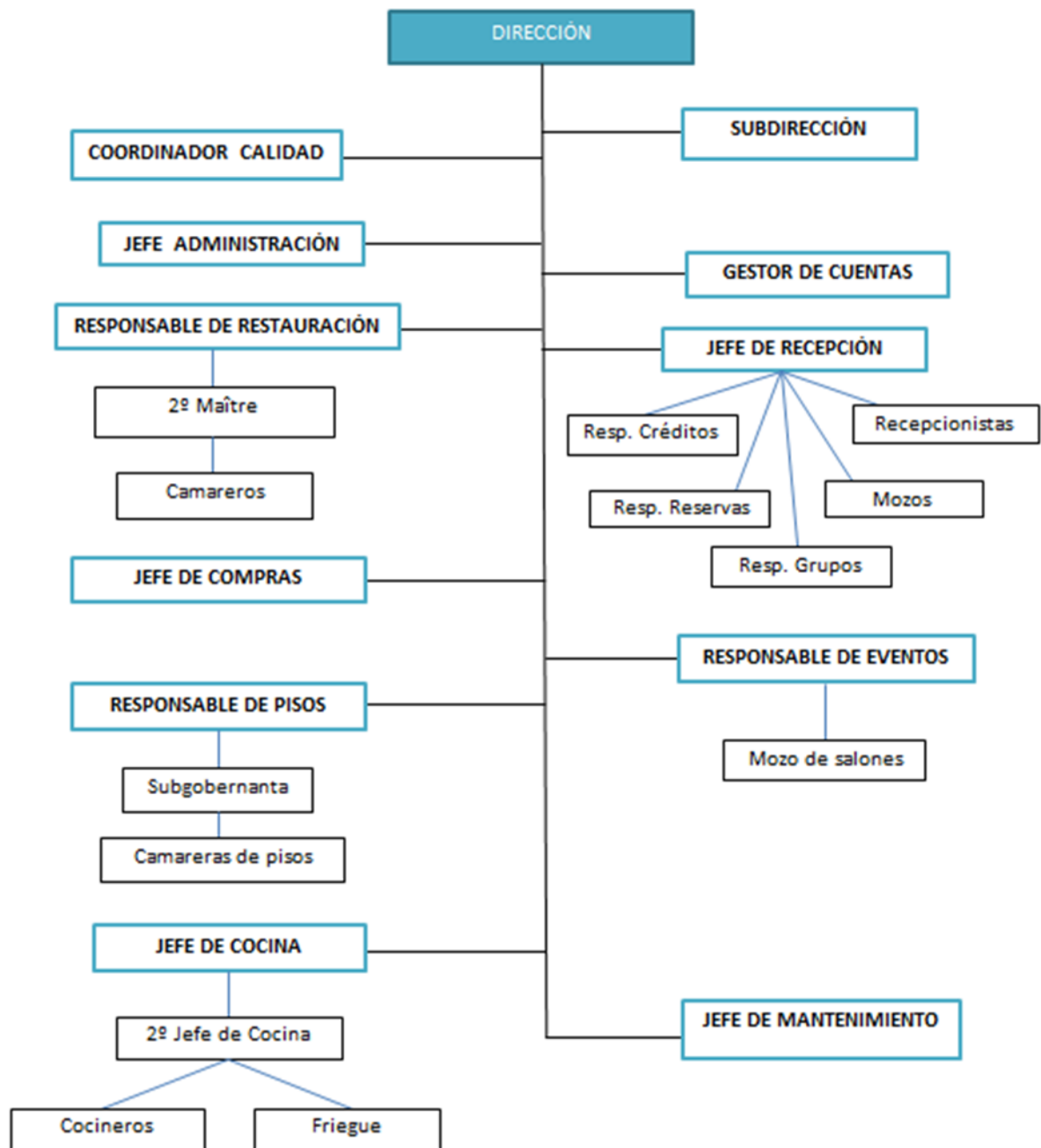
Fuente: Vásquez Rojas, C. Estructura organizacional; 2012

La organización debe constar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, de esta forma hay que definir un organigrama que se puede clasificar en cuatro tipos:

- Por el tipo de naturaleza, que puede ser microadministrativo, macroadministrativo y mesoadministrativo.
- Por su finalidad, el organigrama puede ser informativo, analítico, formal e informal.
- Por su ámbito, puede ser de ámbito general o específico.
- Por su contenido, puede ser integral, funcional o de puestos.
- Por su distribución gráfica, puede ser vertical, horizontal, mixto, de bloque o circular.

En el caso del Hotel estudiado el organigrama que sigue es el que se muestra en la ilustración 3.3:

Ilustración 3. 3: Organigrama del Hotel



Fuente: Elaboración propia en base a la documentación facilitada por el hotel.

Después de todo lo expuesto en este punto se puede analizar el organigrama del Hotel y sus características. Como se muestra en la ilustración 3.3 el organigrama del Hotel es:

- Microadministrativo, puesto que solo abarca una organización.
- Formal, es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización.

- Específico, ya que muestra los detalles de cada departamento.
- Integral, ya que representa toda la estructura de la organización relacionando la jerarquía entre los departamentos.
- Vertical, son los más comunes dentro de la organizaciones y van de arriba hacia abajo siendo quien lo encabeza la persona de mayor jerarquía de la organización.

### 1.3. Personal

El departamento de mantenimiento de un hotel cuenta con un jefe de mantenimiento y con el personal a su cargo. Entre el personal que se puede encontrar en un departamento de mantenimiento se hallan fontaneros, albañiles, electricistas, carpinteros, pintores, jardineros, etc.

Debido a la gran diversidad de áreas de conocimiento necesarias para realizar el mantenimiento, en muchas ocasiones se buscará a personal polivalente, es decir, personas capaces de desarrollar diferentes funciones. Esto se debe a la optimización de recursos económicos y a la mejora de la gestión de forma que sea más racional y eficiente.

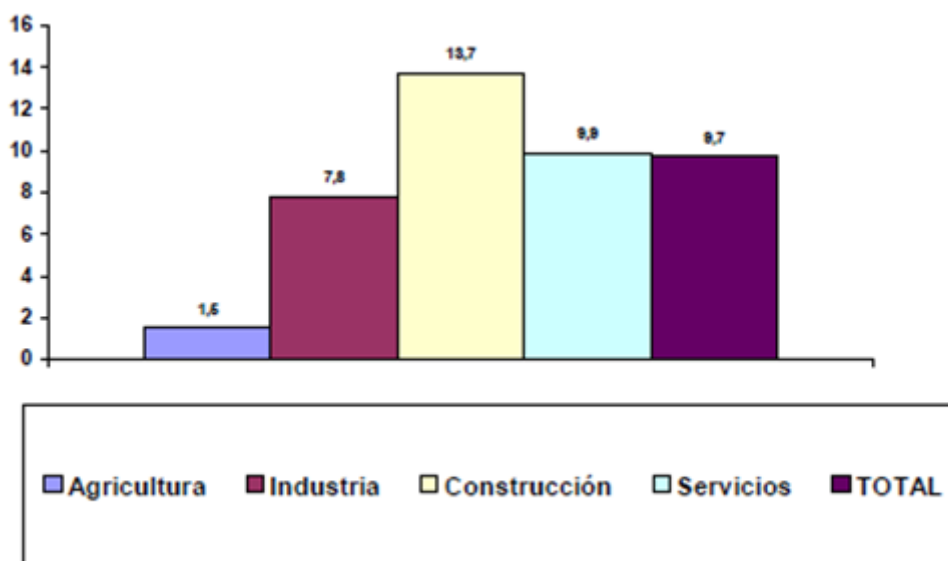
Esta polivalencia suele darse en hoteles pequeños debido principalmente al presupuesto, por eso a medida que aumenta la categoría y el tamaño se buscará un personal especializado en cada área.

Dependiendo de las dimensiones del hotel y del modelo de gestión a seguir, el servicio de mantenimiento se podrá contratar total o parcialmente a una empresa externa con el objetivo de minimizar costes. A esto se le denomina externalización u outsourcing.

En el caso del Hotel estudiado se ha externalizado totalmente el servicio de mantenimiento, de forma que el hotel tiene a su servicio un empleado, contratado por una empresa externa, que domina las diversas áreas del mantenimiento.

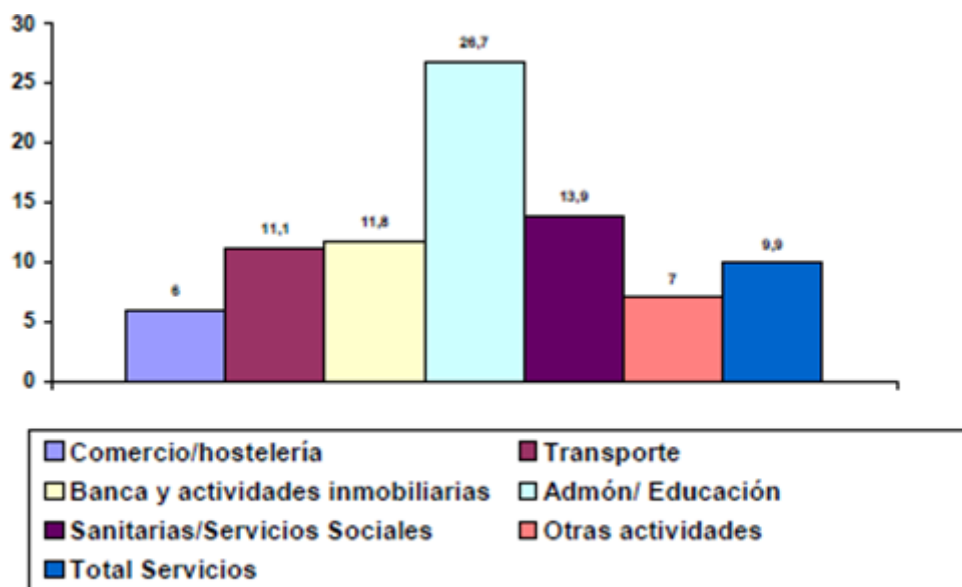
Esta técnica está cada vez más extendida, ya que en uno de cada diez centros de trabajo se encuentran trabajadores de empresas subcontratadas, en la ilustración 3.4 se ve la proporción de centros de trabajo que subcontratan empleados por servicios, y en la ilustración 3.5 se puede ver la proporción concretamente en el sector servicios:

Ilustración 3. 4: Proporción de centros de trabajo que tienen trabajadores subcontratados según sector de actividad



Fuente: Zimmermann Verdejo, M. Pinilla García, F. Javier; INSHT; 2010

Ilustración 3. 5: Proporción de centros de trabajo que tienen trabajadores subcontratados por ramas del sector servicios



Fuente: Zimmermann Verdejo, M. Pinilla García, F. Javier; INSHT; 2010

A la hora de contratar un servicio, la dirección del hotel debe ser cuidadosa, ya que el servicio prestado por la empresa contratada afecta al coste, a la calidad del servicio y a la forma en que el huésped percibirá esa calidad.

En este caso debido al tamaño del Hotel el departamento de mantenimiento ha sido diseñado para contar únicamente con dos empleados, el jefe de mantenimiento, que se ocupa de las funciones de control, supervisión y seguridad, y el empleado de mantenimiento, que se ocupa de las reparaciones en general.

En el Hotel objeto de estudio los empleados son polivalentes, por lo que casi cualquier avería, exceptuando las más específicas como gas, ascensores, extintores, etcétera, la llevaría a cabo el empleado de mantenimiento.

#### 1.4. La gestión

En este punto se pasa a delimitar conceptualmente qué se entiende por servicio de mantenimiento y los diferentes tipos que se pueden dar, explicando detalladamente cómo se llevan a cabo, en qué momento y por quién ha de ser realizada.

Primero, se debe distinguir entre el mantenimiento y el servicio de mantenimiento. El servicio de mantenimiento comprende el mantenimiento propiamente dicho, además tiene en consideración la planificación para la renovación de instalaciones a medio y largo plazo, para permitir llevar a cabo las inversiones necesarias con una buena antelación y una implantación gradual.

En el caso de los hoteles, si no cuentan con una adecuada conservación, perderán valor de mercado. Es imprescindible realizar un mantenimiento adecuado y periódico, sin demorarlos por escasez de recursos. Aunque los recursos en ocasiones son escasos o difíciles de conseguir, serán los gestores del hotel los que tengan un papel importante en esta parcela, ya que deben conseguirlos con antelación, sin esperar a que los recursos sean necesarios. Deberán planificar los recursos necesarios para conocer exactamente la cantidad requerida. Esto permitirá acometer las reparaciones y revisiones cuando proceda, y en caso de que se estén realizando, no se verán interrumpidas por la escasez de recursos y podrán ser llevadas a cabo en el menor tiempo posible. Así se evitarán sobrecostes en reparaciones y una rehabilitación de servicios e instalaciones lo más breve posible.

Los conceptos de coste y mantenimiento están ambos ligados a la calidad. El término calidad implica prestar un buen servicio, y para que esto sea posible es necesario llevar a cabo un buen mantenimiento, de esta forma se podrá ofrecer calidad al cliente. Pero hay que cuidar un aspecto muy importante, y es que no hay que reducir el mantenimiento a un plano puramente económico como otras funciones del hotel.

Como se ha visto anteriormente en el apartado de la teoría del mantenimiento, los tipos de mantenimiento que se deberían dar para un correcto funcionamiento de las instalaciones son: mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

En la práctica se observa que de la teoría poco se cumple, según veía antes lo ideal sería que se combinaran tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo. Pero en la realidad entra en juego un tipo de mantenimiento que no se ha visto con anterioridad: las reparaciones.



José María de Bona en su libro *Gestión del mantenimiento* reconoce que el tipo más elemental de mantenimiento es el de la reparación de una avería, el cual consiste en las actividades necesarias para restablecer un servicio cortado o deteriorado por un fallo de algún elemento de la instalación. Su característica más importante es que la organización debe responder en un doble frente: procurar que haya pocas averías y que éstas duren el menor tiempo posible.

Este tipo de mantenimiento se da porque a la hora de reparar las averías el hotel tiene que ver que la avería se repare en el menor tiempo posible y con el menor coste. Una avería es algo molesto para los clientes así como un gasto importante para el hotel, de modo que lo que se intenta es minimizar estos dos frentes.

Anteriormente también se ha hablado sobre el mantenimiento preventivo, podría decirse que este tipo de mantenimiento es el más importante, ya que de él depende que las instalaciones funcionen de forma correcta previniendo las posibles averías que pudieran producirse y alargando de esa manera la vida útil de las instalaciones y la maquinaria. En la realidad no se cumple como debería con el mantenimiento preventivo, ya que el empleado de mantenimiento se centra principalmente en lo que el hotel considera más importante: reparar las averías cuanto antes.

En el caso del Hotel estudiado lo idóneo para un correcto mantenimiento sería que diariamente el empleado a cargo de dicho servicio hiciera una comprobación rutinaria con una lista de ítems a revisar de las instalaciones de la empresa, en este caso del Hotel, y rellenara un parte con todas las averías que encontrara a su paso o con las instalaciones que, a su criterio, necesitaran una revisión más exhaustiva. Una vez rellenado el parte de averías correspondiente se procedería a la reparación de la avería de modo que lo ideal sería que la instalación quedase como si nada hubiese pasado, de esta manera el mantenimiento correctivo sólo consistiría en dejar la instalación en el estado que se encontraba antes de la avería.

A decir verdad, el empleado de mantenimiento del Hotel entra a trabajar a las diez de la mañana, y a esa hora ya tiene en recepción varios partes de avería que han ido rellenando los empleados de los distintos departamentos, lo que ocasiona que el empleado de mantenimiento no tenga tiempo de hacer la revisión preventiva que debería. A esto se le suma que a la hora de reparar las averías el empleado de mantenimiento tiene que aprovechar el momento en que los huéspedes no estén en las habitaciones para no ocasionar ninguna molestia.

Esto supone un problema, ya que los huéspedes suelen dejar libre la habitación a unas horas determinadas y son las que tiene que aprovechar el empleado de mantenimiento para entrar y arreglar las averías que se le hayan indicado.

Los empleados del hotel informan de cualquier avería o desperfecto que se encuentren al jefe de su departamento, y los jefes de los distintos departamentos son los que se ocupan de dar los partes de averías a Recepción. Este departamento se encarga de contactar con el empleado de mantenimiento para que se ocupe de la avería. Una vez el empleado de mantenimiento ha

estudiado la avería procede a solucionarla si ve que está capacitado para ello, si por el contrario al estudiar la avería ve que necesita personal especializado es él mismo el que se encarga de llamar al servicio que corresponda.

### 1.5. Procesos y procedimientos

Este departamento es el responsable del mantenimiento, tanto de la infraestructura como del equipamiento del hotel. Cuando algún departamento quiera reportar una avería al empleado de mantenimiento, ésta ha de pasar por recepción que es la encargada de avisar a mantenimiento.

En caso de que un cliente del Hotel ponga en conocimiento del personal de la organización que un equipo se encuentra en mal estado o no funciona, el jefe de mantenimiento dará máxima prioridad a la resolución de esa incidencia, y abrirá un parte de avería para determinar las causas de la misma.

El parte de avería del Hotel se puede ver a continuación en la ilustración 3.6:

Ilustración 3. 6: Parte de averías del Hotel

\* \* \* \*  
HOTEL

Fecha \_\_\_\_\_  
Comunicado por \_\_\_\_\_

## Parte de Averías

Departamento \_\_\_\_\_

Zona \_\_\_\_\_  
Tipo de avería \_\_\_\_\_  
Estado  Reparado  Pendiente  Avisado proveedor

Zona \_\_\_\_\_  
Tipo de avería \_\_\_\_\_  
Estado  Reparado  Pendiente  Avisado proveedor

Zona \_\_\_\_\_  
Tipo de avería \_\_\_\_\_  
Estado  Reparado  Pendiente  Avisado proveedor

Zona \_\_\_\_\_  
Tipo de avería \_\_\_\_\_  
Estado  Reparado  Pendiente  Avisado proveedor

Zona \_\_\_\_\_  
Tipo de avería \_\_\_\_\_  
Estado  Reparado  Pendiente  Avisado proveedor

Firma mantenimiento \_\_\_\_\_

Fuente: Hotel objeto de estudio.

Así pues el Hotel deja en la habitación que ha dado aviso de la avería una nota informativa para que el cliente sepa que el hotel aprecia su colaboración y, además el cliente esté informado del estado en el que se encuentra la avería. En la ilustración 3.7 se puede ver la nota informativa para clientes.

Ilustración 3. 7: Cartel informativo para huéspedes

Muchas gracias por su colaboración

Servicio técnico Hotel Silken Puerta Valencia

Estimado cliente:

Atendiendo a su aviso de avería le comunicamos el estado de la misma:

En reparación

Reparado

Por favor contacte con recepción

HOTEL

\*\*\*\*

HOTELES

Dear guest:

We would like to inform you of the action we have taken concerning this matter:

We are in the process of repairing

It has been repaired

Please contact reception desk

Thank you very much for your help

The Maintenance Department of Hotel Silken Puerta Valencia

Fuente: Hotel objeto de estudio

El jefe de mantenimiento del Hotel es el encargado de planificar la prestación del servicio en dicho departamento y de inspeccionar la realización de las tareas que correspondan.

Todos los equipos incluidos en el plan de mantenimiento del Hotel cuentan con una ficha de mantenimiento preventivo, en la cual se informa el tipo de mantenimiento que requiere el equipo, quien ha de realizar el mantenimiento así como la frecuencia con que debe realizarse. La persona encargada de llevar al día las fichas es el Jefe de mantenimiento del Hotel aunque el servicio de mantenimiento lo lleve una empresa externa.

El empleado de mantenimiento trabaja 40 horas semanales, 7 horas de lunes a viernes y 4 horas los sábados, de modo que se encuentra en el hotel de forma continua por si surge cualquier incidencia. Aunque tiene un horario fijado está disponible 24 horas por teléfono, ya que si hay alguna emergencia ha de ir a solucionarla, ya sea de madrugada o festivo.

## **2. El servicio de mantenimiento externalizado**

### **2.1. Problemática**

Una vez visto todo lo referente al mantenimiento y después de haber descrito la situación actual del servicio de mantenimiento del Hotel, se puede describir la problemática del Hotel.

EL Hotel objeto de estudio ha decidido subcontratar el servicio de mantenimiento con la finalidad de que dicho servicio le saliera más rentable.

La subcontratación es el proceso por el cual una empresa otorga a otra empresa externa una serie de recursos y material destinados a cumplir una tarea en concreto. Los requisitos y condiciones de dicho proceso se materializarán a través de un contrato, de modo que se podrá contratar tan solo el personal que desarrolle la actividad o además los recursos necesarios, sin que sean aportados en este caso por la empresa cliente.

La principal problemática del Hotel es que la contratación de dicho servicio, que en principio se esperaba mejorara las cuentas del Hotel, ha sido un fracaso, ya que en 27 meses que lleva dicho servicio funcionando de forma externa dicho hotel ha perdido más de 200.000 euros.

Antes de contratar el servicio de mantenimiento dicho mantenimiento suponía un gasto de 80.000 euros al año para el Hotel, lo que supone unos 6.700 euros al mes aproximadamente. La cifra mensual varía dependiendo del mes, ya que en temporada alta al tener el hotel un mayor nivel de ocupación es inevitable que aumenten las averías respecto a la temporada baja.

Según los datos facilitados por el Hotel, estando con un nivel de ocupación del 90% se pueden llegar a reportar aproximadamente unos 40 – 45 partes de avería al día. Esta cantidad es demasiado grande para que se ocupe una sola persona, teniendo en cuenta también que hay un determinado horario en que al empleado de mantenimiento se le permite la entrada a las habitaciones para la reparación de la avería.

Actualmente el servicio de mantenimiento ya está subcontratado y supone un gasto de 185.000 euros al año para el Hotel, lo que actualmente supone alrededor de unos 15.420 euros al mes. Como se dijo anteriormente la cifra mensual es aproximada, ya que varía mucho dependiendo de los meses que se tomen como referencia.

Así pues teniendo en cuenta las cifras expuestas arriba se puede ver que actualmente el Hotel está perdiendo 105.000 euros al año con respecto a antes de la contratación, lo cual supone una pérdida acumulada de más de 200.000 euros como se puede ver a continuación en la ilustración 3.8.

**Ilustración 3. 8: Coste del servicio de mantenimiento del hotel**

COSTE (€)	ANTES DE LA SUBCONTRATACIÓN	DESPUÉS DE LA SUBCONTRATACIÓN	DIFERENCIA ENTRE ANTES Y DESPUÉS DE LA SUBCONTRATACIÓN
MENSUAL	6.666,67	15.416,67	8.750
ANUAL	80.000	18.5000	105.000

Fuente: Elaboración propia.

Dado que el servicio de mantenimiento lleva subcontratado 27 meses, el Hotel lleva una pérdida económica acumulada de 236.250 euros.

$$8.750 \text{ euros al mes} \times 27 \text{ meses} = 236.250 \text{ euros}$$

Esta pérdida se podría deber a diversos factores, entre ellos el hecho de que el empleado de mantenimiento siga trabajando en su horario habitual, ya que no solo se paga el mismo salario al empleado por seguir haciendo las mismas horas sino que además hay que abonar la mensualidad a la empresa contratada.

Otro gran problema del servicio estudiado es el hecho de que el departamento de mantenimiento consta de dos trabajadores, el Jefe de mantenimiento y un empleado que es el encargado de reparar las averías que vayan surgiendo. Esto supone un problema pues a dicho empleado hay que otorgarle por ley un mes de descanso, lo cual es complicado ya que el hotel no puede permitirse estar sin empleado de mantenimiento y el hotel se ve obligado a contratar a alguien que lo sustituya durante el tiempo que el empleado no ocupe su puesto.

El problema no es contratar a otra persona en sí sino que dicha persona no sabe cómo funciona el hotel diariamente y por lo tanto necesita adaptarse, lo cual requiere tiempo y como se ha mencionado anteriormente el tiempo conlleva un coste. Dicho coste es precisamente el que se quiere disminuir lo máximo posible.

Para finalizar con la problemática del Hotel habría que mencionar que el servicio no dispone de ningún manual de procedimientos, un documento que es necesario para saber cómo actuar

ante cada avería y que engloba el conjunto de instalaciones y equipamiento del que debe hacerse cargo el departamento de mantenimiento.

Terminado el capítulo, tras de presentar el apartado de Bibliografía utilizada en este capítulo, se pasa al capítulo de Propuesta de mejora.

### 3. Bibliografía del capítulo

#### Documentos impresos:

De Bona, José María. *Gestión del mantenimiento: Guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones: Criterios para la subcontratación*. Madrid: Editorial FUNDACIÓN CONFEMETAL., 1999. 440 p. ISBN: 84-89786-81-X

Ramió Matas, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Reimpresión 2010. Madrid: Editorial TECNOS S.A, 1999. 302 p. ISBN: 978-84-309-3450-8

#### Recursos electrónicos:

Wikipedia:

- Mantenimiento. Consultado el día 12 de febrero de 2013. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento>

Gestiopolis.com:

- [Vásquez Rojas](#), Claudia. Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. 2012. Consultado el día 25 de febrero. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

- Estudio de los sectores económicos en los que se recurre habitualmente a la contratación y subcontratación de obras y servicios. Consultado el día 20 de enero de 2013. Disponible en: [http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/INFORME contratas final feb 2010.pdf](http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/INFORME%20contratas%20final%20feb%202010.pdf)

## CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA

## CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA .....	56
1. Posibles mejoras.....	56
2. Propuesta de mejora.....	57
2.1. Necesidad, justificación.....	68
2.2. Metodología de la mejora.....	69
2.3. Resultados .....	71
2.4. Presupuestos .....	72
3. Aplicación práctica .....	76
4. Bibliografía del capítulo.....	78



## CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA

### 1. Posibles mejoras

Después de analizar y estudiar todos los datos obtenidos con la elaboración del presente TFC, se han enumerado las posibles mejoras siguientes:

1. Internalizar el servicio de mantenimiento de nuevo, de forma que vuelva a quedar a cargo del Hotel.

Una de las posibles mejoras planteadas es volver a poner en funcionamiento el servicio de mantenimiento de forma interna, ya que se ha demostrado que a raíz de la externalización ha aumentado el coste del mantenimiento.

Como se ha explicado anteriormente una de las causas de la problemática del Hotel es que el empleado de la contrata utiliza las herramientas que son propiedad del hotel, esto sumado al gasto que supone la empresa contratada hace que se plantee la posibilidad de volver a internalizar el servicio.

2. Renegociar los términos del contrato con la empresa contratada

Una segunda mejora a tener en cuenta sería renegociar con la empresa contratada los términos del contrato entre ésta y el Hotel, de modo que se excluyera del contrato los útiles de trabajo y quedara solamente la mano de obra para reducir el coste.

Como se ha explicado anteriormente el Hotel tiene contratado el servicio de mantenimiento, el contrato incluye tanto el personal como los útiles necesarios para realizar el trabajo. El problema es que el Hotel ha tenido durante más de 6 años un empleado de mantenimiento de forma interna de modo que ya dispone de las herramientas y útiles de trabajo, por esa razón el empleado de mantenimiento de la contrata utiliza las herramientas del hotel por comodidad y así no transportar las propias.

De esta manera el Hotel está pagando por algo que realmente no le hace falta, de modo que habría que renegociar con la empresa contratada y cambiar los términos del contrato para que éste fuera beneficioso para ambas partes. Tal y como está el contrato actualmente, supone una incumplimiento por parte de la empresa contratada del mismo, de modo que el hotel podría pedir la modificación de los términos del contrato.

3. Renegociar con la empresa contratada para que incluya a otro trabajador en el servicio de mantenimiento.

Otra posible mejora sería incrementar el número de trabajadores destinados al servicio de mantenimiento. Actualmente el servicio de mantenimiento consta de un empleado que trabaja 40 horas semanales, el problema que se ha explicado en apartados anteriores es que los huéspedes del hotel dejan libres las habitaciones a unas determinadas horas, de modo que el empleado no aprovecha realmente todo el tiempo que permanece en su puesto de trabajo.

Esto podría solucionarse incorporando a otro empleado al servicio de mantenimiento para que, de esa manera, en lugar de un empleado a jornada completa hubieran dos empleados a tiempo parcial que pudieran repartirse el trabajo en las horas en que se les permite entrar a las habitaciones a reparar las averías surgidas.

De esta manera además de ser más efectivos en cuanto al tiempo empleado, se solucionaría el problema de la compensación de las horas extra y las vacaciones. La compensación de las horas extra en la situación actual es bastante problemática, ya que según la legalidad vigente se regulan las horas extra de la siguiente manera:

- 80 horas extra al año como máximo si se compensan de forma remunerada
- No hay límite de horas extra si se compensan mediante días de descanso

Al haber solamente un empleado en el servicio de mantenimiento resulta un problema compensar las horas extra con días de descanso, de modo que esto supone un problema tanto para el empleado como para el Hotel.

Con la incorporación de otro empleado al servicio de mantenimiento podría solucionarse este problema además de aumentar la eficiencia a la hora de reparar las averías que surjan.

#### 4. Implantar un manual de mantenimiento y un sistema de control de mantenimiento

Otra posible mejora consistiría en redactar un manual de mantenimiento para el servicio de mantenimiento y que se modificara el actual sistema de control de dicho servicio.

Un manual de mantenimiento es muy importante, ya que recoge todos los pasos a seguir en cada proceso de avería, define el equipamiento que necesita mantenimiento de prevención con sus respectivas revisiones y detalla las características de las instalaciones y maquinaria. Esto, sumado a un adecuado sistema de control que lleve un registro sobre las averías que se han producido en el hotel y el coste que han supuesto, supone un ahorro en tiempo y por tanto un ahorro en cuanto a costes se refiere.

## 2. Propuesta de mejora

Tras el resultado obtenido en el apartado de problemática del hotel y viendo que la contratación no ha tenido el efecto deseado, se propone volver a internalizar el servicio de mantenimiento, además de la creación de un manual de mantenimiento que ayude a mejorar la gestión del Servicio y servirá de guía a seguir.

Estos cambios se deberán de realizar de acuerdo entre los agentes más implicados en este caso, como son la Dirección del hotel y el Jefe de Mantenimiento. Entre ambos se deberán establecer y acordar las bases para que estas medidas se lleven a cabo de forma conjunta y con consenso.

Se deberá valorar la posibilidad de rescindir el contrato de externalización del servicio de mantenimiento o esperar a que venza, ya que podría suponer un coste adicional al hotel, pues habría que indemnizar por la finalización anticipada del contrato a la empresa contratada.

Por otra parte se elaborará un manual de mantenimiento, en el cual se establecerán las pautas y las bases para realizar una gestión integral del área de mantenimiento, creando un mecanismo de control continuo que permitirá planificar, evaluar los procesos y detectar fallos, para en base a la experiencia adquirida realizar los cambios oportunos e implementarlos en el manual para su mejora continua.

Como se muestra en la Ilustración 4.1, el manual constará de las fases de identificación, planificación, organización, ejecución, control e implementación de nuevas medidas.

Ilustración 4. 1: Elementos de un manual de mantenimiento



Fuente: Elaboración propia en base a Ramió, Carles; 2010; p.291

### 1. Identificación:

En este primer apartado se realizará un listado de todos los elementos e instalaciones del hotel susceptibles de mantenimiento. Para ello habrá que tener en cuenta todas las áreas del hotel y detallar minuciosamente cada elemento que requiera mantenimiento y determinar qué tipo de mantenimiento será necesario establecer para ese ítem.

Así, será posible planificar mejor el mantenimiento de cada elemento sin caer en duplicidades o revisiones innecesarias, ahorrando tiempo y costes adicionales.

Un ejemplo de listado de relación entre elementos y tipo de mantenimiento sería el expuesto en la Ilustración 4.2, agrupándolo por áreas/zonas del hotel:

Ilustración 4. 2: Ejemplo de listado de algunos elementos y su tipo de mantenimiento

Área / Zona	Elemento	Tipo de mantenimiento
<b>Habitación</b>	Aire acondicionado	Preventivo
	Bases e interruptores	Correctivo
	Televisión	Correctivo
	Caja fuerte	Correctivo
	Mobiliario	Correctivo
	Frigorífico	Correctivo
<b>Pasillos y hall</b>	Extintores	Preventivo
	Iluminación	Correctivo
	Puertas (manija, bisagras)	Correctivo
	Pintura	Correctivo
	Interruptores	Correctivo
<b>Cocina</b>	Neveras	Preventivo
	Fogones	Preventivo
	Campanas extractoras	Preventivo
	Bases e interruptores	Correctivo
	Aparatos de cocina	Correctivo
<b>Recepción</b>	Ordenador (software)	Preventivo
	Ordenador (hardware)	Correctivo
	Impresora	Correctivo
<b>Sala de máquinas</b>	Calderas	Preventivo
	Compresores	Preventivo
	Generadores eléctricos	Preventivo
	Cuadro eléctrico	Preventivo

Fuente: Elaboración propia.

Así se ve, por ejemplo, que en elementos de iluminación no será necesario un mantenimiento preventivo, ya que el hecho de que se funda una bombilla y su posterior recambio no es algo que se pueda planificar, por lo que se llevará a cabo un mantenimiento correctivo en ese aspecto. Pero en cambio otro elemento como pueda ser un cuadro eléctrico, sí necesitará revisiones periódicas para evitar posibles averías, siendo imprescindible un mantenimiento preventivo.

Se deberá fijar un periodo de actualización para la identificación de elementos. Esta actualización deberá hacerse cuando se produzca la incorporación de nuevas instalaciones, servicios o maquinaria, o al contrario, cuando se prescinda de alguna de ellas.

Una correcta actualización y puesta al día asegurará la plena vigencia de la identificación.

## **2. Planificación:**

Una vez identificados los elementos que requieren mantenimiento y su tipo, se planifica la actividad que se fijará principalmente para el mantenimiento preventivo, ya que el correctivo es de naturaleza esporádica, se realiza cuando surge la avería o desperfecto.

Se deberá determinar por tanto la periodicidad del mantenimiento y quién se encargará de realizarlo, ya que existen elementos sobre los que un empleado de mantenimiento puede actuar, pero hay otros en los que se necesita un alto grado de cualificación y deberá ser concertado con servicios técnicos de mantenimiento externos. Muchas veces la periodicidad viene determinada por normativa legal, por lo que habrá que atenerse a ella.

Para el caso de ascensores, extintores y detectores de humo, alarmas, neveras o aire acondicionado, suelen ser técnicos especializados los que llevan a cabo el mantenimiento de dichos elementos, debido a las características técnicas o mecánicas que requieren un grado de especialización determinado.

Ejemplos son:

Aire acondicionado: se procede a la extracción y limpieza de filtros, comprobación del correcto funcionamiento de la rejilla de orientación, niveles de gas y posible recarga, presiones de funcionamiento. (Recomendado 1 vez al año)

Ascensores: se revisarán elementos como puertas de acceso, suspensión (cables, poleas y amarres), grupo tractor o impulsor y sus mecanismos de freno, circuitos eléctricos de seguridad, etc. Según la Instrucción técnica complementaria AEM 1, «Ascensores» del Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención, aprobado en el Real Decreto 2291/1985, modificado por el Real Decreto 1314/1997, se fija una inspección periódica en el caso de hoteles cada dos años y un mantenimiento preventivo mensual.

Se aprecia por lo tanto que el mantenimiento preventivo suele depender de terceras personas dadas las características de los elementos, y el correctivo es el que más ocupa al servicio de mantenimiento en el día a día.

Otro aspecto importante en la planificación es el stock de mantenimiento, que está compuesto por todas las herramientas útiles y materiales que sean necesarios para subsanar cualquier tipo de avería que se presente en el hotel y por tanto garantizar en todo momento el buen funcionamiento de éste.

Este stock se controla al igual que en el resto de departamentos mediante un inventario que suele ser quincenal y por el cual el Jefe de Mantenimiento debe tener un stock mínimo de herramientas, útiles, etc. para cuando requiera su uso.

El Jefe de Mantenimiento, cada vez que cualquier tipo de material inventariado alcance el stock mínimo, deberá hacer un pedido mediante un vale firmado para la reposición de este tipo de material.

En ningún caso y bajo ninguna excusa se podrá bajar de este número de unidades de stock mínimo que se fija conjuntamente con la dirección del hotel a principio del ejercicio económico y dependiendo de las necesidades del mismo.

### **3. Organización:**

En este apartado se establecerá la organización del mantenimiento en cuanto a personal y la forma de actuar ante una avería.

Dado que se plantea volver a internalizar el servicio de mantenimiento, además de la figura de Jefe de Mantenimiento que ya está fijada en el organigrama, se creará la de Operario de Mantenimiento, que será el encargado de llevar a cabo las reparaciones. Cada uno tendrá unas tareas asignadas y delimitadas, para no crear duplicidades y también para tener claras las responsabilidades de cada uno.

#### ○ **Jefe de Mantenimiento:**

El Jefe de Mantenimiento es el responsable de garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y maquinarias del hotel a través de su permanente monitoreo, reparación y/o reemplazo.

Entre las muchas funciones que tiene, algunas de las más destacables son las siguientes:

- Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias del hotel y coordinar las reparaciones y revisiones con los proveedores de servicios externos.
- Coordinar los cursos de capacitación de seguridad para todo el personal del hotel, junto con la Dirección de Recursos Humanos según la política definida (por ejemplo Simulacro de Evacuación).
- Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos sectores.
- Coordinar con Recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento.
- Asesorar al Departamento de Compras, en la adquisición de productos e insumos relacionados con su área.
- Mantener las condiciones de temperatura del aire y del agua programadas para cada sector del hotel.
- Diagramar los turnos, actividades y tiempos del personal a cargo.
- Efectuar periódicamente informes de tareas realizadas y su programación a futuro dirigidos a la Gerencia General del Hotel.

○ **Operario de Mantenimiento:**

Será el encargado directo de efectuar las reparaciones de los elementos dañados o averiados, así como de realizar el informe de la reparación para notificarla al Jefe de Mantenimiento.

Para el Operario de Mantenimiento se requiere capacitación técnica, preferiblemente polivalente, que atienda los requisitos propios de cada área en particular. Debe contar con conocimiento de la legislación aplicable a sus funciones, conocimiento práctico en las áreas de gestión a su cargo (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, gas y comunicaciones), herramientas (taladro, fresadora, radial, equipos de soldadura...).

En caso de que sea necesario, se recurrirá a capacitación y formación de los profesionales. Tanto si se parte del supuesto en que el jefe o el operario tienen déficit en algún aspecto formativo de su trabajo, como si surgen nuevas técnicas o métodos de trabajo, se deberá realizar la formación pertinente. Así, la formación servirá para adquirir nuevas habilidades o para mejorar las que se posean.

Sería conveniente una formación encaminada a:

- Facilitar una ejecución más eficiente de las tareas específicas.
- Introducir nuevas tecnologías y equipamiento.
- Insistir en los conceptos básicos de seguridad laboral e higiene.
- Enseñar cómo realizar un control preventivo y qué hacer en caso de que se desarrolle la avería.
- Conocer los procesos de elaboración utilizados en la empresa, así como los tiempos y costes considerados correctos.
- Mejorar la capacidad profesional del personal y de sus supervisores.

En este punto de personal, habría que valorar si es suficiente un solo operario de mantenimiento o convendría contratar un segundo. Esta decisión debe valorarse y tomarse conjuntamente entre la Dirección del hotel y el Jefe de Mantenimiento. El hecho de tener dos operarios podría evitar problemas en cuanto a horarios, bajas laborales, vacaciones u otros problemas que puedan surgir en ese aspecto.

Como se ha dicho, además del personal, otro aspecto importante de la organización es saber cómo se actúa ante una avería. Hay que fijar de forma clara y concisa los canales a través de los cuales se comunicará la avería, asegurando así que el proceso desde la detección hasta la reparación no es interrumpido y es eficiente.

Se parte del punto en que se detecta una avería o desperfecto desde uno de los departamentos del hotel (pisos, cocina, eventos, restauración, recepción), y cuando esto suceda deberán cumplimentar un parte de averías que será remitido a recepción. Desde recepción se avisa al servicio de mantenimiento que recogerá el parte de avería. Si se da el caso en que concurren diversas averías, se deberá priorizar sobre las que se actuará primero.

También habrá que determinar si la avería es competencia del servicio de mantenimiento del hotel, o si se requiere de un técnico especializado como se ha visto en el punto de "Planificación". Si no se tiene competencia, se avisará al servicio externo correspondiente, pero si entra en los aspectos asumidos por el propio servicio se procederá a su reparación.

El Operario de Mantenimiento, sabiendo de qué tipo de avería se trata gracias al parte de averías, acudirá con las herramientas adecuadas y necesarias para el arreglo, evitando así pérdida de tiempo y procederá a la reparación.

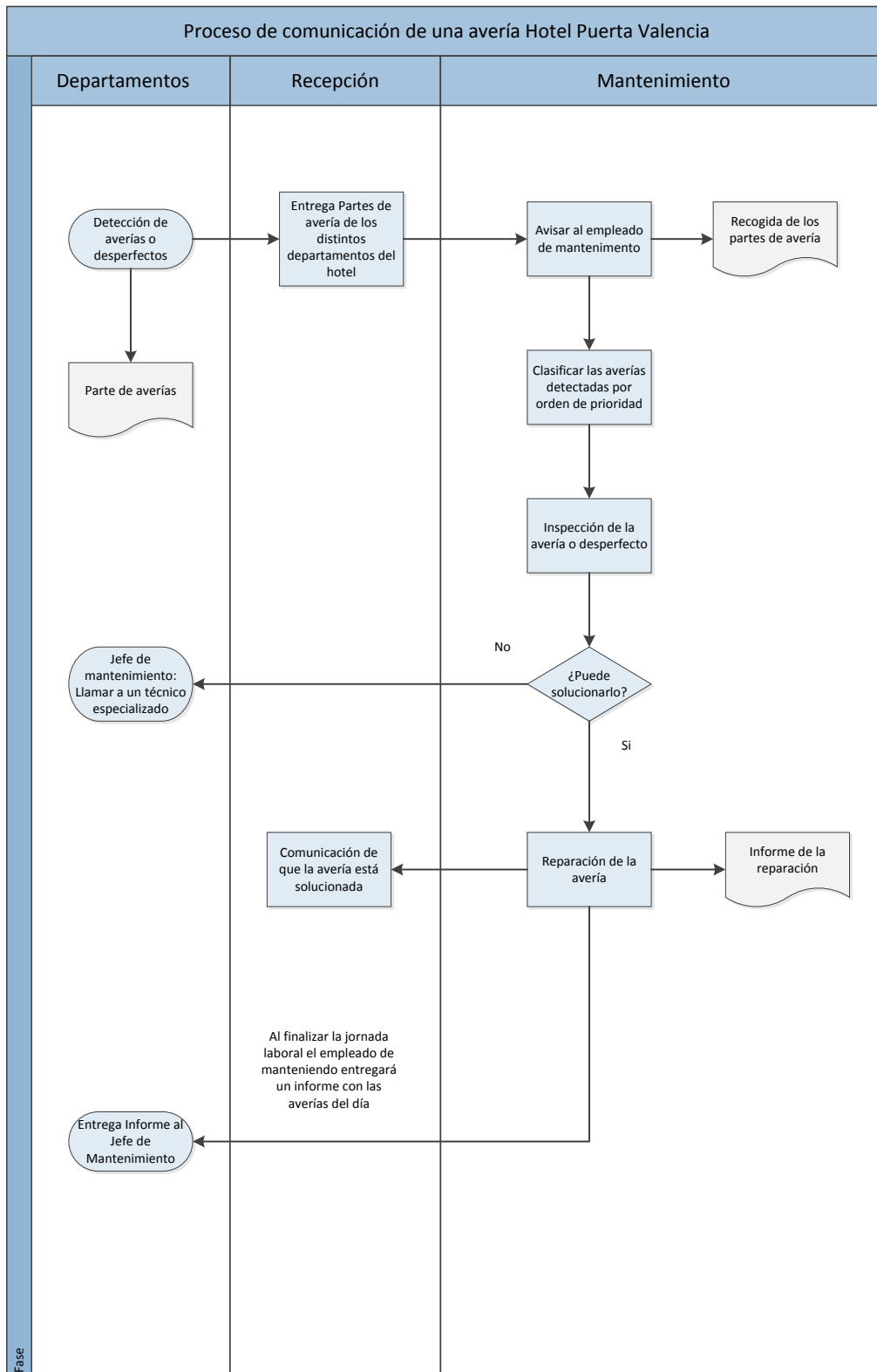
Una vez realizada la reparación, el Operario de Mantenimiento elaborará el informe de reparación que entregará al Jefe de Mantenimiento.

Además de que sean los propios departamentos los que detecten las averías, sería conveniente que el Operario de Mantenimiento realizara diariamente una inspección rutinaria para la comprobación visual de los elementos y de esta forma se podrán detectar con anterioridad posibles desperfectos. El operario se apuntará en los partes el tipo de avería para continuar el proceso descrito desde ese punto, en que ha de priorizar para posteriormente acometer las reparaciones.

A continuación en la Ilustración 4.3 queda detallado este proceso mediante un diagrama de flujo, en el cual se observan todos los pasos a seguir desde la detección de la avería hasta su reparación.



Ilustración 4. 3: Diagrama de flujo del proceso de solución de averías.



Fuente: Elaboración propia en base a Ramió, Carles; 2010; p.121

#### 4. Ejecución:

En este punto se detallará los métodos de trabajo a seguir en cada tipo de avería, esto es, la forma práctica de llevar a cabo la reparación teniendo en cuenta la naturaleza de la avería o si se van a usar determinadas herramientas.

En los métodos se deberá de cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como la legislación relativa y demás normas o reglamentos aplicables, como puedan ser las notas técnicas de prevención (NTP) o las instrucciones técnicas complementarias (ITC).

Como se ha visto en el apartado de “Marco Legal”, existen una serie de obligaciones y responsabilidades en materia de prevención, por lo que desde la Dirección del Hotel se procurará proporcionar la adecuada formación a todos sus trabajadores además de tomar las medidas de protección colectivas e individuales correspondientes. En caso de ser medidas de protección personales, se pondrá a disposición de los trabajadores los equipos de protección individual (EPI) correspondientes, y se velará por el uso de los mismos.

Esto cobra especial importancia en el servicio de mantenimiento, ya que por el tipo de actividad que desarrolla, el personal está expuesto a numerosos factores de riesgo, consecuencia del manejo de maquinaria, trabajos de soldadura, trabajo en planos elevados como escaleras, trabajos eléctricos etc.

Un ejemplo de método de trabajo teniendo en cuenta la legislación sería el siguiente, según el “R.D. 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico”, en su Anexo II sobre trabajos sin tensión:

- “A. Disposiciones generales

Las operaciones y maniobras para dejar sin tensión una instalación, antes de iniciar el «trabajo sin tensión», y la reposición de la tensión, al finalizarlo, las realizarán trabajadores autorizados que, en el caso de instalaciones de alta tensión, deberán ser trabajadores cualificados.

- A.1 Supresión de la tensión.

Una vez identificados la zona y los elementos de la instalación donde se va a realizar el trabajo, y salvo que existan razones esenciales para hacerlo de otra forma, se seguirá el proceso que se describe a continuación, que se desarrolla secuencialmente en cinco etapas:

- Desconectar.
- Prevenir cualquier posible realimentación.
- Verificar la ausencia de tensión.
- Poner a tierra y en cortocircuito.

- Proteger frente a elementos próximos en tensión, en su caso, y establecer una señalización de seguridad para delimitar la zona de trabajo.

Hasta que no se hayan completado las cinco etapas no podrá autorizarse el inicio del trabajo sin tensión y se considerará en tensión la parte de la instalación afectada. Sin embargo, para establecer la señalización de seguridad indicada en la quinta etapa podrá considerarse que la instalación está sin tensión si se han completado las cuatro etapas anteriores y no pueden invadirse zonas de peligro de elementos próximos en tensión.”

Así, en función del tipo de avería se deberán conocer los posibles riesgos y la manera de actuar para evitarlos, tanto por la naturaleza del riesgo, que en el ejemplo es eléctrica, como por el uso de las propias herramientas.

## **5. Control:**

El siguiente paso es la implantación de un sistema de control para que se supervise que todo lo anterior se cumple y se lleve un control sobre el servicio de mantenimiento.

Para poder llevar a cabo un control efectivo y que nos aporte una visión real del Servicio de Mantenimiento, se requiere de lo siguiente:

- a) Fuentes de información.

El sistema de control ha de tener fuentes de información sobre:

- Datos relativos a equipos e instalaciones: fabricante, manual de uso, antigüedad, programas de mantenimiento preventivo y reparación de emergencia.
- Datos relativos a la gestión del mantenimiento: definir información sobre cómo proceder en cada caso, procedimientos normalizados para trabajos repetitivos y costes unitarios del mantenimiento.
- Datos relativos a las averías: clasificación y consecuencias, causas, efectos sobre el programa de mantenimiento y efectos en el tiempo.
- Datos relativos a las intervenciones de mantenimiento: informe de reparación de la avería, materiales usados, tiempo de ejecución, resultado final de la instalación o elemento.

- b) Documentos.

Los documentos que han de incluirse en el sistema de control del mantenimiento son:

- Ficha de máquinas, motores e instalaciones. Supone la ficha de inventario, es el documento básico y fundamental que resume las características originales del equipamiento de la empresa y los datos operativos de cada uno de sus componentes. Esta ficha debe incluir la instalación de la que forman parte, su ubicación exacta dentro de la instalación, el tipo de maquinaria, los datos específicos relativos a cada

componente, el proveedor y la fecha de adquisición, el coste de la máquina y la lista y codificación de las piezas de repuesto.

- Ficha de historial de cada máquina o equipo. Consiste en un informe ordenado cronológicamente de todas las reparaciones realizadas en cada equipo o en sus componentes.
- Orden de trabajo. Consiste en una descripción detallada del trabajo a realizar, de los recursos necesarios para ello y de los costes incurridos.
- Sistema de prioridad. Es el sistema que se utiliza para priorizar unos trabajos sobre otros dependiendo de la urgencia de cada uno y de los plazos estimados para su ejecución. Un modo de establecer la prioridad es:
  - Ejecución inmediata: 1
  - Ejecución al día siguiente del indicado: 2
  - Ejecución en la primera parada de producción: 3
  - Ejecución en el tiempo que se indique: 4

c) Flujo de información.

Es importante que la información circule con el objetivo de lograr el programa diario de actividades de mantenimiento así como su revisión y análisis.

La revisión diaria de la aplicación de mano de obra y de materiales permite hacer que el mantenimiento sea eficaz y corregir sobre la marcha las desviaciones que se produzcan, tales como tardar más tiempo que el debido en completar una tarea.

d) Revisión de la información relevada.

Llevar un control de la información sobre anteriores reparaciones es muy importante para poder descubrir los trabajos que han supuesto un coste elevado y así controlarlos mejor, señalar los trabajos que representan intervenciones repetidas para reducirlas significativamente y justificar la adquisición de herramientas para reducir las horas de trabajo o el remplazo del equipo por otro.

e) Resultado del análisis de la información procesada de mantenimiento.

Toda la información procesada como órdenes de trabajo, registro de averías, historial de los equipos, etc. se resume con una frecuencia mensual constituyéndose en un informe del Jefe de mantenimiento. El análisis de la información procesada permite detectar:

- Costes de mantenimiento, tanto la mano de obra como los materiales.
- Los tiempos de parada de los equipos por mantenimiento.

Conocer estos datos permitirá identificar aquellas unidades que mayor coste le supongan al departamento de mantenimiento, comparar los costes del mantenimiento programado frente al no programado y los costes de mano de obra y materiales por equipo. De esta manera se podrán tomar las medidas oportunas para corregir y controlar estos defectos.

## **6. Implementar nuevas medidas:**

Fruto de todo el proceso visto hasta ahora, se llega al punto en que analizados los datos que nos proporciona el Control se aprecia si existen deficiencias dentro del servicio, ya sea de stock, de comunicación, de resultado de la reparación o de tiempos de ejecución, entre otros.

Una vez identificadas las deficiencias del Servicio de Mantenimiento, se establecerán soluciones a implementar para eliminarlas o reducirlas en la medida de lo posible.

Por lo tanto, el manual de mantenimiento se considera un documento vivo y dinámico, ya que cada vez que se realice todo el proceso descrito, se deberá modificar lo que sea necesario para aproximarse lo más posible al funcionamiento perfecto del Servicio de Mantenimiento.

### **2.1. Necesidad, justificación**

Entre las diferentes propuestas mencionadas se ha decidido escoger la propuesta de internalizar nuevamente el servicio de mantenimiento en el Hotel, ya que la externalización del mantenimiento ha supuesto un aumento en el coste de dicho servicio y ha ido acumulando una pérdida económica de 236.250 euros en 27 meses.

Una vez escogida la propuesta de mejora, se ha decidido mejorarla creando un Manual de Mantenimiento y un sistema de control integrado en el mismo, de modo que además de reducir el coste ocasionado por la externalización se reduzca también el tiempo de respuesta a una avería, al tener ordenado el proceso de reparación en el Manual, y por tanto su coste.

#### **2.1.1. Opinión de expertos**

Según explica Carles Ramió en su libro *Teoría de la Organización y Administración Pública: Las Administraciones públicas* suelen poseer manuales de procedimientos para aquellos procedimientos administrativos más usuales y complejos con el objetivo de facilitar la participación de las distintas unidades administrativas y como mecanismo de información y formación para los empleados públicos.

Teniendo en cuenta la explicación de Carles Ramió se considera que un manual de procedimientos también puede ser implantado en una organización o empresa privada, en este caso en el Hotel, de manera que se recojan en el manual todos los procesos referentes a las averías para tener un apoyo a la hora de solucionar los desperfectos o fallos que surjan. Como se ha mencionado en apartados anteriores un menor tiempo de respuesta y solución conlleva un menor coste para la empresa.

No sólo Carles Ramió considera el Manual de Procedimientos una buena herramienta de apoyo, José María de Bona explica en su libro *“Gestión del mantenimiento. Guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones. Criterios para la subcontratación”* que para organizar correctamente un mantenimiento la inexistencia de una documentación técnica adecuada puede dar lugar a problemas a la hora de resolver una avería o desperfecto.

El hecho de no contar con un manual de mantenimiento puede dificultar, una vez localizada la avería, la elección del procedimiento a seguir para su solución.

Según de Bona para un correcto funcionamiento del servicio de mantenimiento se ha de tener clara la siguiente secuencia:

- Detección del problema
- Forma de hacer el aviso a quien debe arreglarlo
- Control de la reparación
- Control del estado final

De modo que con la creación de un Manual de Procedimientos se regularía el servicio de mantenimiento dando lugar a su correcto funcionamiento.

### **2.1.2. Estudio de otras organizaciones**

Actualmente casi todas las organizaciones tienen un Manual de Procedimientos en el que se detallan los procesos clave de la organización, un ejemplo de ello es la Universidad Politécnica de Valencia, UPV. La unidad de Biblioteca y Documentación Científica de la UPV cuenta en su página web con una [Carta de Servicios-Procesos](#) donde se puede encontrar el listado de los servicios clave y los diagramas de procesos clave entre otros.

Otro ejemplo de implantación de manuales de procedimiento podría ser la [Guía de Actuación de Enfermería](#) de la Generalitat Valenciana, ya que el trabajo de estos profesionales requiere una estandarización de las intervenciones y actividades a fin de asegurar una calidad. También hay determinados procesos que necesitan un manual de procedimientos que los regule como el [Manual de Procedimiento de Tramitación de las Solicitudes de Ayudas de Libros de Texto y de Material Didáctico e Informático](#) de la Generalitat Valenciana o el [Manual de Procedimiento de Embargo de Pagos Presupuestarios de Otras Administraciones Públicas por la Agencia Tributaria](#).

Vistos estos ejemplos se puede comprender la importancia que tiene un manual de procedimientos a la hora de llevar un control sobre el correcto funcionamiento de los servicios de la organización, en este caso del servicio de mantenimiento del Hotel.

## **2.2. Metodología de la mejora**

Después de estudiar y analizar a lo largo del TFC los datos obtenidos sobre la situación actual y la problemática del Hotel, se ha diseñado la propuesta de mejora que se ha considerado adecuada. La propuesta se ha basado en el modelo de auditoría operativa explicado por Carles Ramíó en su libro *“Teoría de la Organización y Administración Pública”*.

Según Carles Ramíó: *“la auditoría operativa es una función de la dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar...el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión”*.

Según el *American Institute of Management*: “la auditoría operativa agrupa el conjunto de tareas que se realizan para la evaluación de la gestión administrativa en ciertos organismos”.

Existen diversos tipos de auditorías que van a depender de los tipos de acción que quiera llevar a cabo la empresa. Los modelos básicos de actuación son:

- Cuando la actividad de la auditoría operativa es una acción de control.
- Cuando la actividad de la auditoría es una acción de apoyo y auxilio.
- Cuando una unidad de auditoría combina las acciones de control sobre el desarrollo de algunas actividades, con la actividad de apoyo y auxilio a los procesos de cambio en otras.

En el caso de la propuesta de mejora del Hotel se ha escogido el modelo de auditoría operativa combinado, ya que el Manual de Mantenimiento sirve como un apoyo al proceso de solución de averías y el sistema de control sirve para controlar el correcto desarrollo de las actividades.

Como explica Carles Ramió: “Si la auditoría encuentra incongruencias entre la situación real de los factores con su posición ideal o predefinida por el núcleo estratégico de la organización, impulsa una serie de cambios con el objetivo de acercar estas dos dimensiones”.

Tal y como se ha mencionado arriba, la elaboración de la propuesta de mejora se ha basado en una estructura que viene definida por las fases de la auditoría operativa. Las fases de la auditoría operativa son:

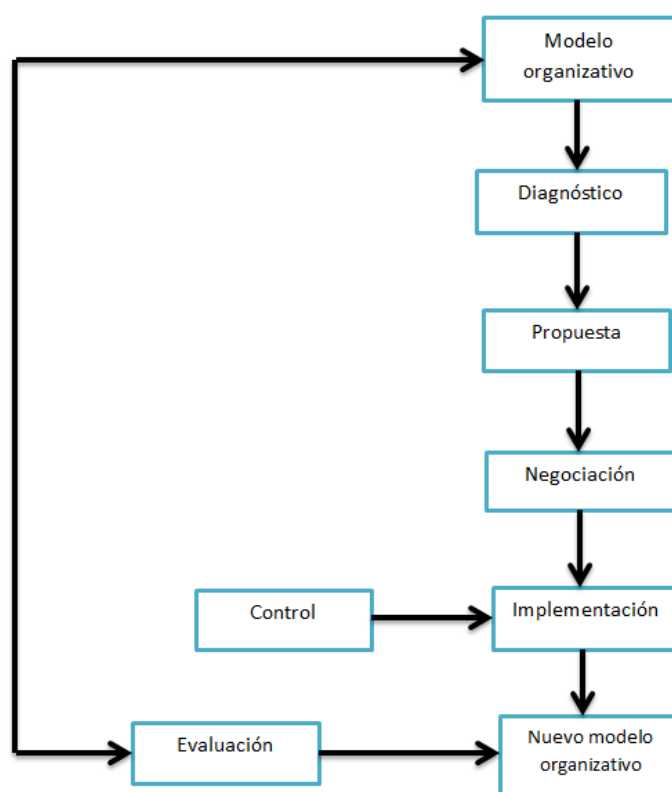
1. Fase de diagnóstico. El diagnóstico es el análisis de la situación actual de las diversas variables organizativas que se han decidido estudiar, con el objetivo de localizar los elementos disfuncionales que provocan que el sistema organizativo no de la respuesta esperada a sus demandas y necesidades objetivas. El proceso de diagnóstico se encarga de estudiar el cómo, quién y porqué de la situación actual con el fin de hallar las pautas que permitan mejorarla.
2. Fase de propuesta. La fase de propuesta es la encargada de diseñar estrategias que permitan superar las deficiencias detectadas con el diagnóstico y reforzar aquellos elementos del sistema que si funcionan correctamente. Como explica Carles Ramió: *Dada la complejidad social y política de la organización, es mucho más práctico presentar las propuestas de manera flexible, de tal forma que se pueda renunciar a alguna propuesta sin invalidar en términos generales el nuevo modelo de organización propuesto.*
3. Fase de negociación de la propuesta. La fase de negociación tiene como objetivo eliminar los problemas de incomprensión, desviación o bloqueo durante la fase de la implementación de la propuesta. Por esta razón el auditor organizativo no debe presentar simplemente una propuesta organizativa, sino que debe implicar y vincular a todos los actores de la organización y convencerlos de las ventajas y viabilidad de la propuesta.
4. Fase de control de la implementación. La fase de control trata de asegurar que se consiga un nivel y un tipo de desarrollo previsible. El control es el medio para la

coordinación de actividades diversas dirigido a la consecución de objetivos, la función de control regula la producción del sistema comparando el desarrollo real con el esperado.

5. Fase de evaluación. La evaluación es la encargada de observar si el proceso de confección de un diagnóstico y la implantación de la propuesta de mejora han cumplido con los objetivos pretendidos.

A continuación en la ilustración 4.4 se observa el esquema de las fases de la auditoría operativa.

Ilustración 4. 4: Fases de la auditoría operativa.



Fuente: Mas, J. y Ramió, C.; 1997; p.292

### 2.3. Resultados

Una vez aplicada la propuesta de mejora, es decir diseñado el Manual de Mantenimiento e implantado el Sistema de Control, habría que analizar los resultados que se han obtenido.

El análisis de los resultados es la forma en que se evalúa la eficiencia y eficacia de los cambios implantados, de modo que el análisis permitirá ver si se han cumplido los objetivos fijados, y en caso de no cumplirlos tomar las medidas correctivas que se consideren oportunas.



Para poder evaluar los resultados se debe disponer de datos objetivos que se obtienen mediante el análisis de costes que presenta la contabilidad, otras informaciones de que se dispone en los registros históricos y por último las quejas de los clientes.

Todo lo anterior facilitará llegar a unas conclusiones que determinarán las medidas a adoptar para corregir los posibles fallos que se hayan detectado en la gestión del servicio de mantenimiento. En caso de que hubiera que tomar medidas correctivas nuevas o diferentes, dichas medidas habría que integrarlas en el Manual de Mantenimiento ya que, como se ha dicho, es un documento vivo y abierto a modificaciones.

De este modo, el análisis de los resultados consiste en entrelazar los datos y antecedentes obtenidos en la investigación con los datos o información de la base teórica. Una vez definido el análisis de resultados, se puede observar a lo largo del TFC que el Hotel, a raíz de la externalización del servicio de mantenimiento, ha perdido en 27 meses 236.250 euros.

Para corregir esta situación se ha señalado que la causa principal puede estar en la externalización realizada de forma no óptima, por lo que se ha considerado la posibilidad de internalizar de nuevo el mantenimiento. Y para ello, como paso necesario, se ha realizado como mejora del TFC la propuesta de la creación de un manual de mantenimiento y que integra un sistema de control que lo supervise, de modo que una vez implantado dicho manual habrá que explicar y comparar los resultados obtenidos con la teoría para ver si se han alcanzado los objetivos pretendidos.

#### **2.4. Presupuestos**

Para calcular el presupuesto del TFC se tienen en cuenta tanto el trabajo personal de un titulado en Gestión y Administración Pública (GAP) como los materiales necesarios para desarrollar la actividad de dicho profesional.

##### Trabajo personal:

En primer lugar se parte de la base de que el alumno de GAP no trabaja para la organización sobre la que se hace el estudio, de modo que el presupuesto se calcula en base a las horas que va a dedicar el alumno a ese TFC, aunque suponiendo que desempeña un tipo de trabajo propio de diplomado en GAP:

Según la calificación que se espera obtener se le aplica un índice corrector determinado, como se muestra en la ilustración 4.5.

Ilustración 4. 5: Coeficientes supuestos de corrección según la calificación para la que se prepara el TFC.

Calificación objetiva para la que se prepara el TFC	Coeficiente corrector
5	- 40 %
6	- 20 %
7	0 %
8	+ 20 %
9	+ 30 %
10	+ 40 %

Fuente: Apuntes de la asignatura Gestión Administrativa II.

En este caso la calificación que se espera obtener es un 7, de modo que el índice corrector que se utiliza es el 0%, de modo que al calcular se obtiene lo siguiente:

El TFC consta de 9 créditos, de modo que al aplicar el índice corrector da como resultado 9 créditos + (9 créditos x 0) = 9 créditos.

El valor de cada crédito según normativa europea corresponde a 25-30 horas, en este caso se tomara como referencia 30 horas/crédito, de modo que desde el punto de vista productivo

Productividad= Producto/Trabajo → Productividad= 1/30 = 0,033 créditos/hora.

En segundo lugar se incluyen algunos aspectos a considerar, que son:

- La curva de experiencia y aprendizaje

La curva de la experiencia, estudiada desde 1930, indica que al aumentar la experiencia de una persona se reduce el tiempo de realizar una determinada actividad por dicha persona, con lo cual al no tener experiencia en la realización del TFC el estándar de 30 horas/crédito hay que aumentarlo, suponemos, en un 35%. Por lo tanto:

30 horas + 30 horas x 0,35 = 30 + 10,5 = 40,5 horas.

- Características personales

Hay distintas características que influyen a la hora de realizar el TFC como son la formación previa, la disponibilidad de dicha información la motivación y la capacidad de trabajo entre otras. De esta manera cada persona tiene unas diferentes características, por ello se aplica un coeficiente corrector en función de la nota media obtenida en los dos primeros cursos de GAP como se muestra en la ilustración 4.6.

Ilustración 4. 6: Coeficientes supuestos de corrección según calificaciones obtenidas.

Calificación media de las asignaturas aprobadas de 1º y 2º cursos de GAP	Coefficiente corrector
5	+ 40 %
6	+ 20 %
7	0 %
8	- 20 %
9	- 30 %
10	- 40 %

Fuente: Apuntes de la asignatura Gestión Administrativa II.

Dado que los apuntes en que está basado el cálculo del presupuesto son de segundo curso, dado que actualmente ya se han superado los tres cursos de la diplomatura, se van a contar las calificaciones de los tres cursos para calcular la nota media.

Al hacer los cálculos se obtiene una nota media de 6,53 entre los tres cursos, de modo que al mirar en la tabla el coeficiente corrector debería ser 20%, pero hay que hacer una pequeña corrección ya que la nota media no es exacta sino con decimales. De esta manera el coeficiente a aplicar sería:

$$(7 - 6,53) \times 0,20 = 0,094 \rightarrow 9,4\%$$

$$30 \text{ horas} + 30 \text{ horas} \times 0,094 = 30 + 2,82 = 32,82 \text{ horas/crédito.}$$

En último lugar hay que estimar los recursos necesarios (trabajo personal y otros). En lo referente al trabajo personal se deben aplicar todos los coeficientes correctores anteriores en el conjunto global del TFC. Por lo tanto, con los supuestos y datos siguientes:

- El TFC se prepara para una calificación objetiva de 7
- La nota media del alumno en los dos primeros cursos es de 6,53
- 9 créditos x 30 horas = 270 horas

$$\text{Falta de experiencia} \rightarrow 270 + 270 \times 0,35 = 270 + 94,5 = 364,5 \text{ horas}$$

$$\text{Calificación media de los tres cursos} \rightarrow 364,5 + 364,5 \times 0,094 = 364,5 + 34,26 = 398,76 \text{ horas.}$$

Total = 398,76 horas para realizar el TFC.

Al ser el trabajo realizado en una empresa privada se tomará como referencia el convenio colectivo correspondiente al sector al que pertenece la empresa, en este caso se toma el convenio de hostelería. Según el Convenio Colectivo de Hostelería de Valencia, adjunto en el Anexo 3, las tablas salariales a aplicar son las que muestra la ilustración 4.7:

Ilustración 4. 7: Tabla salarial convenio colectivo de hostelería de Valencia

TABLA SALARIAL 2010	SALARIO BASE	PLUS CONVENIO	ATRASOS		
			S. BASE	P. CONVENIO	TOTAL
	2010	2010	2010	2010	2010
<b>Personal Técnico Titulado:</b>					
Titulado Grado Superior (Ingenieros, Licenciados)	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Equipo de Informática	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Titulados de Grado Medio (Ayudantes Técnicos)	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Analista	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Ayudante Técnico Sanitario	1.041,15 €	67,40 €	147,10 €	9,52 €	156,62 €
Maestro Industrial	1.041,15 €	67,40 €	147,10 €	9,52 €	156,62 €

Fuente: Intersindical Valenciana; 2012

Un Diplomado en Gestión y Administración Pública equivale, según tablas convenio, a un titulado de grado medio dentro del personal técnico titulado. Esto supone un sueldo base de 1.277,49 euros/mes y un plus convenio de 79,99 euros/mes. Dado que las tablas salariales son de 2010 el propio convenio incluye en su artículo 4 el incremento salarial que hay que realizar a estas tablas para actualizarlas hasta el 2012. Por lo tanto:

Para el 2011 se establece un incremento salarial del 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,35 puntos. Esto es:

$$1277,49 \times (0,015+0,35) = 1277,49 \times 0,0185 = 23,63 \text{ euros.}$$

$$1277,49 + 23,63 = 1301,12 \text{ euros}$$

Para el 2012 se establece un incremento salarial respecto al 2011 del 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,50 puntos. Esto es:

$$1301,12 \times (0,015+0,50) = 1301,12 \times 0,02 = 26,02 \text{ euros.}$$

$$1301,12 + 26,02 = 1327,14 \text{ euros/mes.}$$

De este modo queda fijado en el 2012 un salario base mensual de 1327,14 euros. Esto repartido en una jornada de 40 horas/semana da un total de 160 horas, por lo tanto:

$$1327,14 / 160 = 8,29 \text{ euros/hora}$$

Teniendo en cuenta que el TFC ha costado 398,76 horas, esto dará un resultado de:

$$398,76 \text{ horas} \times 8,29 \text{ euros/hora} = \underline{3.305,72 \text{ euros.}}$$

Ahora al resultado obtenido hay que añadirle el plus convenio, que es 79,99 euros, realizando los mismos ajustes que con el salario base. Por tanto:

Para el 2011 se establece un incremento salarial del 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,35 puntos. Esto es:

$$79,99 \times (0,015+0,35) = 79,99 \times 0,0185 = 1,48 \text{ euros.}$$

$79,99 + 1,48 = 81,47$  euros.

Para el 2012 se establece un incremento salarial respecto al 2011 del 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,50 puntos. Esto es:

$81,47 \times (0,0150 + 0,50) = 81,47 \times 0,02 = 1,63$  euros.

$81,47 \times 1,63 = 83,10$  euros/mes.

De este modo queda fijado en el 2012 un plus convenio mensual de 83,10 euros. Esto repartido en una jornada de 40 horas/semana da un total de 160 horas, por lo tanto:

$83,10 / 160 = 0,52$  euros/hora.

Teniendo en cuenta que el TFC ha costado 398,76 horas, esto dará un resultado de:

$398,76 \text{ horas} \times 0,52 \text{ euros/hora} = \underline{207,35 \text{ euros}}$ .

En la ilustración 4.8, a continuación, se puede ver el incremento que han sufrido el salario base y el plus convenio.

**Ilustración 4. 8: Incremento salarial de 2010 a 2012**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Sueldo base</b>	1277,49	1301,12	1327,14
<b>Plus convenio</b>	79,99	81,47	83,10

Fuente: Elaboración propia en base al convenio colectivo de hostelería; 2012

Todo ello sumado, como se puede ver en la ilustración 4.9, da un presupuesto total de:  $3.305,72 + 207,35 = \underline{3513,07 \text{ euros}}$ .

**Ilustración 4. 9: Cálculo total del presupuesto del TFC**

	<b>Sueldo base</b>	<b>Plus convenio</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Total salario por horas TFC</b>	3305,72	207,35	3513,07 euros

Fuente: Elaboración propia en base al convenio colectivo de hostelería; 2012

### 3. Aplicación práctica

El Manual de Mantenimiento deberá ser accesible en todo momento para los empleados del Servicio de Mantenimiento y para la Dirección del Hotel. Para los primeros será como una herramienta de trabajo y para los segundos una guía donde queda reflejado el funcionamiento y los informes que hay que realizar, que servirán de base para conocer los costes de dicho departamento.

Los operarios deberán acudir al Manual de Mantenimiento cuando, a la hora de realizar la reparación correspondiente, quieran saber el método de trabajo adecuado, con las posibles medidas de prevención a tener en cuenta.

En cuanto al Jefe de Mantenimiento, podrá modificarlo para implantar en él las mejoras oportunas fruto del análisis realizado en el apartado de Control. Esta modificación deberá ser notificada a la Dirección del Hotel y requerirá la autorización del mismo. De este modo se asegura que no haya discrepancias entre ambos.

Si por ejemplo el Jefe de Mantenimiento cree oportuno aumentar la partida de un determinado tipo de recambio en el apartado de stock, la Dirección deberá autorizarlo, ya que el presupuesto del departamento hay que cumplirlo y deberá valorarse si existe margen para afrontar un aumento de stock.

También, al disponer de todo el histórico de partes de trabajo y reparaciones, se puede establecer qué tipo de servicios o elementos han sido los más afectados, pudiendo servir para detectar problemas de base o errores en la ejecución de las reparaciones.

Para la aplicación práctica se han consultado una serie de manuales de procedimientos para comparar los capítulos comunes y, en base a la conclusión obtenida, proponer un índice para el manual de procedimientos que se plantea diseñar. Los manuales de procedimientos consultados son los citados en el apartado 2.1.2 de estudio de otras organizaciones.

Una vez revisados los manuales que se han tomado como ejemplo se puede decir que todos ellos coinciden en una serie de apartados, que van a ser los que compongan el índice que se quiere proponer:

- Introducción
- Ámbito de aplicación
- Descripción de procesos generales: como podría ser una avería cualquiera.
- Descripción de procesos clave: siendo, por ejemplo, una avería concreta que requiera herramientas específicas o un proceso específico de reparación.
- Personal
- Indicadores de calidad
- Grado de cumplimiento de compromisos

Teniendo en cuenta además de estos apartados los apartados que se consideran en la propuesta de mejora, el índice planteado quedaría de la siguiente manera:

- Introducción
- Ámbito de aplicación
- Formación
- Descripción de procesos generales
- Descripción de procesos clave
- Mantenimiento preventivo
- Personal del servicio de mantenimiento

- Control del mantenimiento
- Indicadores de calidad
- Grado de cumplimiento de compromisos

El Manual ha de ir acompañado de un compromiso real tanto por parte de la Dirección como de los trabajadores del Servicio, por lo que sin ese compromiso puede pasar de ser una herramienta útil para el trabajo a ser un mero documento desfasado y olvidado.

Terminado el capítulo, tras de presentar el apartado de Bibliografía utilizada en este capítulo, se pasa al capítulo final de Conclusiones.

#### 4. Bibliografía del capítulo

##### Documentos impresos:

Álvarez López, José. *Supuestos y soluciones de planificación de la empresa y control integrado de la gestión*. 2ª edición. San Sebastián: Editorial DONOSTIARRA, 1982. 184 p. ISBN: 84-7063-116-0

Cerra, Javier. *Gestión de producción de alojamientos y restauración*. Madrid: Editorial SINTESIS, 1990. 552 p. ISBN: 978-84-773-8097-9

De Bona, José María. *Gestión del mantenimiento: Guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones: Criterios para la subcontratación*. Madrid: Editorial FUNDACIÓN CONFEMETAL., 1999. 440 p. ISBN: 84-89786-81-X

Ramió Matas, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Reimpresión 2010. Madrid: Editorial TECNOS S.A, 1999. 302 p. ISBN: 978-84-309-3450-8

##### Legislación:

España. Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico. Boletín Oficial del Estado, 21 de junio de 2001, núm. 148, p. 21970-21977

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995, núm. 265, p. 32590-32611

España. Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención de los mismos. Boletín Oficial del Estado, 11 de diciembre de 1985, núm. 296, p. 39103-39105

España. Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores» del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, de 22 de febrero de 2013, núm.46, p.14874-14905

##### Recursos electrónicos:

Monografías.com:

- Consideraciones sobre el control del mantenimiento hotelero. Consultado el día 7 de marzo de 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/mantenim-hotel/mantenim-hotel.shtml>

Losrecursoshumanos.com:

- Misión y Funciones del Gerente de Mantenimiento de un hotel 5 estrellas. Consultado el día 20 de mayo de 2013. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/6579-mision-y-funciones-del-gerente-de-mantenimiento-de-un-hotel-5-estrellas.html>

Universidad Politécnica de Valencia, Facultad Administración y Dirección de Empresas:

- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las Titulaciones Ldo. ADE y Diplomado en GAP de la Facultad de ADE. 2011. Consultado a lo largo del TFC. Disponible en: <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/509932normalc.html>
- Información sobre la titulación. Consultado en mayo de 2013. Disponible en: <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/637120normalc.html>

Stics.intersindical.org:

- Convenio colectivo de hostelería de Valencia 2009-2012. Consultado en junio de 2013. Disponible en: [http://stics.intersindical.org/TELEMARKETING/CONVENIO%2009\\_12%20Y%20TABLAS%2010.pdf](http://stics.intersindical.org/TELEMARKETING/CONVENIO%2009_12%20Y%20TABLAS%2010.pdf)



## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

## CAPÍTULO 5

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	82
1. Conclusiones.....	82

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

### 1. Conclusiones

El propósito del presente Trabajo Final de Carrera ha sido estudiar si la externalización del servicio de mantenimiento llevado a cabo por el Hotel es viable o no y, en función del resultado de dicho estudio, proponer las medidas correctoras que se considerasen adecuadas.

En la realización del trabajo se han ido cumpliendo los requisitos marcados por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) para el TFC. Los requisitos del TFC según la normativa de FADE son:

- Estar basado en problemas reales
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado
- Apoyarse en las asignaturas cursadas y relacionadas con la naturaleza del trabajo
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado en GAP
- Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual

En criterios generales el trabajo profesional de un diplomado en GAP se enfoca principalmente al sector público, pero tal como cita la Universidad Politécnica de Valencia en su página web “Dada la formación interdisciplinar que recibe un Diplomado en Gestión y Administración Pública, sus salidas profesionales no se limitan a la Administración Pública, sino también resultan muy válidas sus tareas en la empresa privada.” Todo ello avala la elección del tema del presente Trabajo Final de Carrera.

Este TFC ha servido para, en el estudio de un caso real, ver aplicados los conocimientos adquiridos a lo largo de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Una de las asignaturas que más ha sido de ayuda es Gestión Administrativa II, ya que el temario estudiado en la teoría de dicha asignatura es en la que se ha basado gran parte de la propuesta de mejora.

La teoría ha facilitado estructurar la propuesta de mejora según las fases de la Auditoría Operativa explicadas por Carles Ramió en su libro “Teoría de la Organización y Administración Pública”. También ha sido fundamental a la hora de estudiar la estructura de la organización para explicar el organigrama seguido por el Hotel.

Por otra parte, en la práctica se adquirieron los conocimientos sobre cómo utilizar las herramientas ofimáticas para desarrollar el TFC, como son Microsoft Word y Microsoft Visio.

En primer lugar Microsoft Word ha servido a la hora de dar formato al TFC, así como en la elaboración de los títulos e índices automáticos entre otras cosas. Por su parte, Microsoft Visio ha servido para realizar los diagramas de Flujo que se han utilizado en el TFC a la hora de describir diversos procesos de actividades, como por ejemplo el proceso de solución de averías y el proceso de tramitación de la propuesta de TFC.

Llevar a cabo la propuesta de mejora escogida no supondría un gran coste para el hotel teniendo en cuenta el beneficio que podría reportar a medio plazo, ya que como se ha dicho a lo largo del TFC una vez implantado el manual de mantenimiento se estandarizaría el proceso de solución de averías minimizando el tiempo y el coste del servicio de mantenimiento.

Por último se ha incluido en el anexo un manual para utilizar el programa de Microsoft Visio de modo que, a la hora de diseñar el Manual de procedimientos del servicio de mantenimiento que se aconseja en la propuesta de mejora, se tenga una guía para realizar los diagramas de flujo necesarios para describir los procesos de las actividades a realizar.

El manual de utilización de Microsoft Visio se adjunta al final del TFC en el Anexo 2.

## BIBLIOGRAFÍA

### Documentos impresos:

Álvarez López, José. *Supuestos y soluciones de planificación de la empresa y control integrado de la gestión*. 2ª edición. San Sebastián: Editorial DONOSTIARRA, 1982. 184 p. ISBN: 84-7063-116-0

Cerra, Javier. *Gestión de producción de alojamientos y restauración*. Madrid: Editorial SINTESIS, 1990. 552 p. ISBN: 978-84-773-8097-9

De Bona, José María. *Gestión del mantenimiento: Guía para el responsable de la conservación de locales e instalaciones: Criterios para la subcontratación*. Madrid: Editorial FUNDACIÓN CONFEMETAL., 1999. 440 p. ISBN: 84-89786-81-X

García Leal, Carmen *et al.* *Formación y orientación laboral*. Madrid: Editorial MCGRAWHILL, 2011. 312 p. ISBN: 978-84-481-7628-0

Ramió Matas, Carles. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Reimpresión 2010. Madrid: Editorial TECNOS S.A, 1999. 302 p. ISBN: 978-84-309-3450-8

### Legislación:

España. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Boletín Oficial del Estado, 29 de marzo de 1995, núm. 75, p. 9654-9688

España. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado, 29 de junio de 1994, núm. 154, p. 20658-20708

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995, núm. 265, p. 32590-32611

España. Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. Boletín Oficial del Estado, 8 de agosto de 2000, núm. 189, p. 28285-28300

España. Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. Boletín Oficial del Estado, 31 de enero de 2004, núm. 27, p. 4160-4165

España. Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico. Boletín Oficial del Estado, 21 de junio de 2001, núm. 148, p. 21970-21977

España. Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Aparatos de Elevación y Mantenición de los mismos. Boletín Oficial del Estado, 11 de diciembre de 1985, núm. 296, p. 39103-39105

España. Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores» del Reglamento de aparatos de elevación y mantenimiento, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, de 22 de febrero de 2013, núm.46, p.14874-14905

#### Jurisprudencia:

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 9597/2002 de 22 de enero.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 4367/1996 de 15 de julio.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 3219/1998 de 19 de mayo.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 20397/1992 de 18 de abril.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia núm. 5101/2002 de 9 de julio.

España. Tribunal Supremo (Sala de lo social, Sección 1ª). Sentencia núm. 2884/1999 de 28 de Abril.

#### Normas:

AENOR. Criterios generales para la elaboración de proyectos. UNE 157001/2002. Madrid: 2002

ISO. Documentación: Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura. ISO 690/1987. Ginebra: 1987.

ISO. Referencias bibliográficas sobre documentos electrónicos. ISO 690-2/1997. Ginebra: 1997.

#### Recursos electrónicos:

Wikipedia:

- Mantenimiento. Consultado el día 12 de febrero de 2013. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento>

Monografías.com:

- Consideraciones sobre el control del mantenimiento hotelero. Consultado el día 7 de marzo de 2013. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/mantenim-hotel/mantenim-hotel.shtml>

Gestiopolis.com:

- Vázquez Rojas, Claudia. Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. 2012. Consultado el día 25 de febrero. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>

Losrecursoshumanos.com:

- Misión y Funciones del Gerente de Mantenimiento de un hotel 5 estrellas. Consultado el día 20 de mayo de 2013. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/6579-mision-y-funciones-del-gerente-de-mantenimiento-de-un-hotel-5-estrellas.html>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

- Estudio de los sectores económicos en los que se recurre habitualmente a la contratación y subcontratación de obras y servicios. Consultado el día 20 de enero de 2013. Disponible en: [http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/INFORME\\_contratas\\_final\\_feb\\_2010.pdf](http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/INFORME_contratas_final_feb_2010.pdf)

Noticias.jurías.com:

- Farrés Marsiñach, Xavier. Principales obligaciones laborales en la subcontratación de obras y servicios. 2008. Consultado el día 20 de marzo de 2013. Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/40-Derecho%20Laboral/200806-47569812589746.html>

Universidad Politécnica de Valencia, Riunet:

- Consulta en línea de TFC. Consultado en mayo de 2013. Disponible en: <http://riunet.upv.es/>

Universidad Politécnica de Valencia, Facultad Administración y Dirección de Empresas:

- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las Titulaciones Ldo. ADE y Diplomado en GAP de la Facultad de ADE. 2011. Consultado a lo largo del TFC. Disponible en: <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/509932normalc.html>
- Información sobre la titulación. Consultado en mayo de 2013. Disponible en: <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/637120normalc.html>

Stics.intersindical.org:

- Convenio colectivo de hostelería de Valencia 2009-2012. Consultado en junio de 2013. Disponible en: [http://stics.intersindical.org/TELEMARKETING/CONVENIO%2009\\_12%20Y%20TABLAS%2010.pdf](http://stics.intersindical.org/TELEMARKETING/CONVENIO%2009_12%20Y%20TABLAS%2010.pdf)

Trabajos Final de Carrera consultados:

Cerverón Fernández, Joaquín. (2012): *Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador edificios Prop Valencia de la Generalitat Valenciana*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia

Sánchez Vílchez, María. (2011): *Propuesta de diseño de un manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios de Xàtiva (Valencia)*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia

Sancho Descalzo, Ana María. (2013): *Situación actual y propuesta de mejora del uso de la tarjeta de móviles de metro y tranvía en valencia*. FADE. Universidad Politécnica de Valencia



# ANEXOS

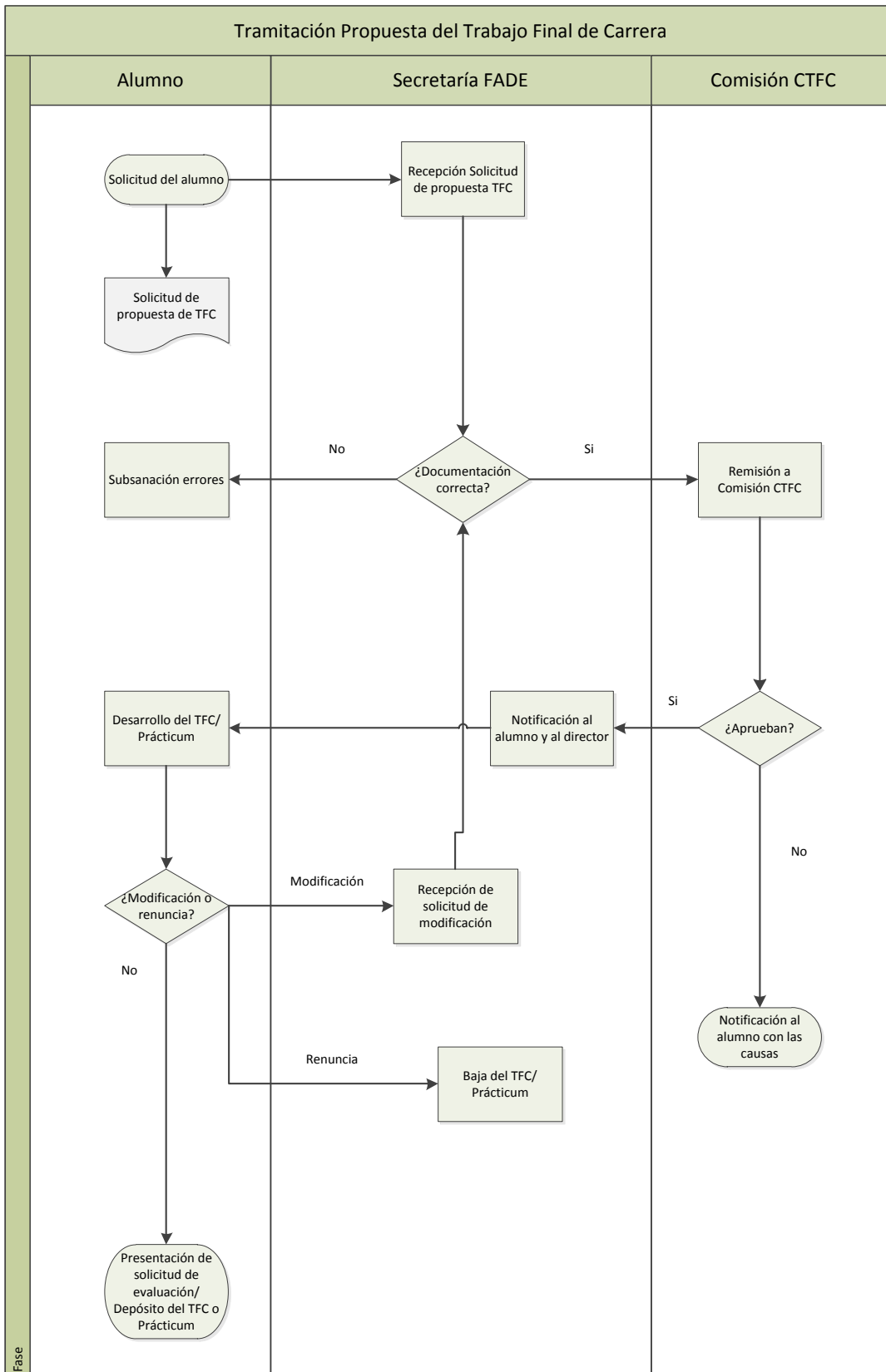
## ANEXOS

### **ANEXO 1: PROCEDIMIENTO DEL TFC**

Cuando se quiera iniciar el TFC hay que depositar en secretaría primero una solicitud de propuesta debidamente cumplimentada. La propuesta debe constar de:

- Título del Trabajo Final de Carrera
- Descripción de 1 o 2 páginas
- Justificación de las asignaturas relacionadas con el TFC
- Índice
- Visto bueno del Director del TFC

En el Diagrama de flujo que se ha elaborado se observa el proceso para la presentación de la propuesta del TFC.



La comisión ha de tomar una resolución, la cual puede ser la aprobación de la propuesta, la aprobación pero con modificaciones o el rechazo de la propuesta de trabajo.

Si la resolución de la comisión respecto a la propuesta ha sido favorable, se puede proceder al depósito del TFC en la secretaría de la facultad para su evaluación. Como se ha visto anteriormente las modalidades de evaluación del TFC pueden ser:

- Depósito con defensa: el alumno deberá entregar el impreso correspondiente debidamente cumplimentado, en el que constará la autorización del Director del TFC, acompañado de dos copias del TFC impresas y una copia en formato electrónico.
- Depósito sin defensa: el alumno deberá entregar el impreso correspondiente debidamente cumplimentado, en el que constará el informe motivado del Director del TFC con la calificación propuesta, además de un ejemplar en formato electrónico.

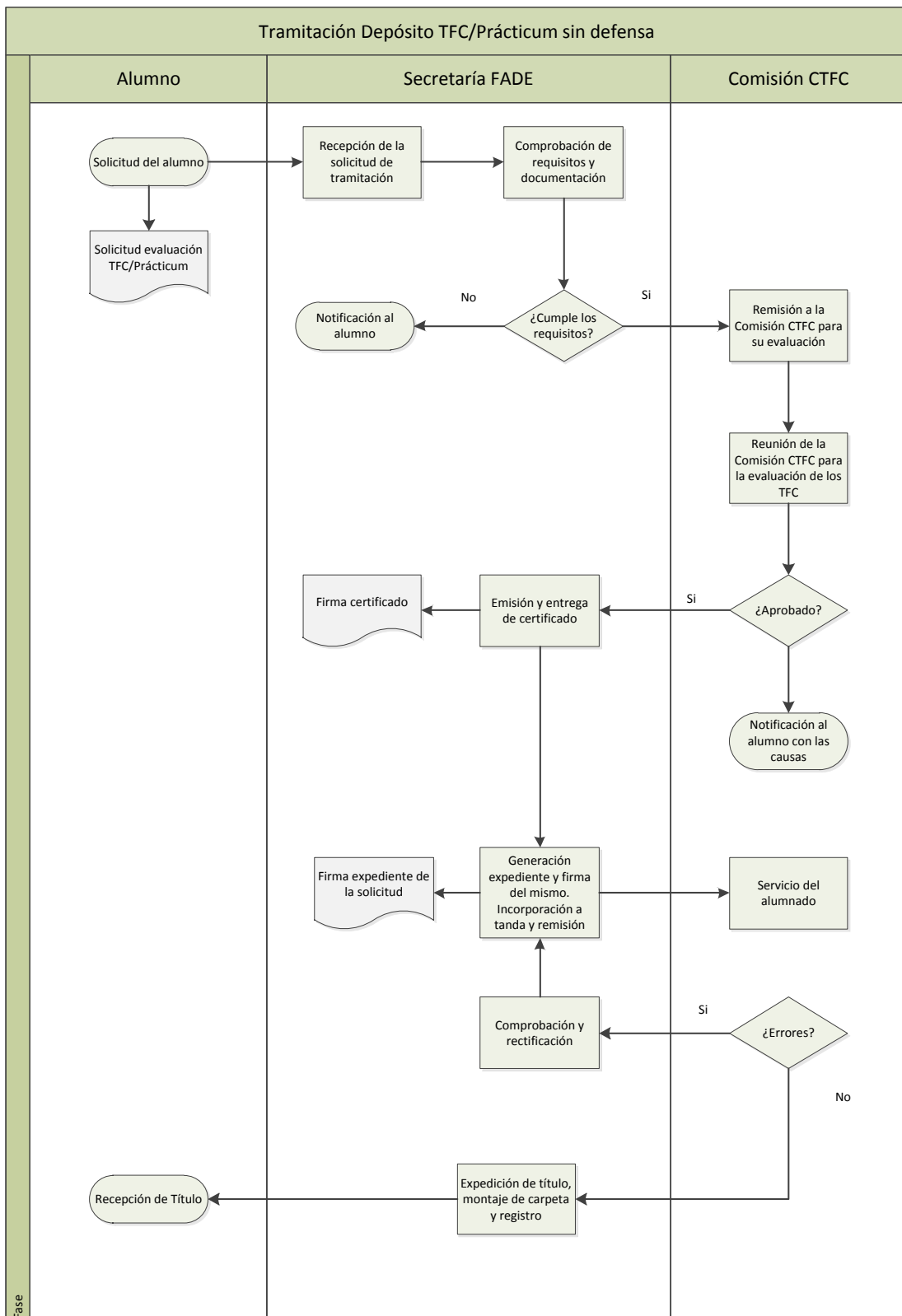
En este caso se tiene en consideración la modalidad de evaluación sin defensa, de modo que para ello la comisión CCTFC designa un Tribunal para la evaluación de los TFC, y dependiendo del dictamen del Tribunal designado sobre la evaluación del TFC se pueden dar tres casos:

- La aprobación del Trabajo Final de Carrera
- La aprobación del Trabajo Final de Carrera, sujeta a una serie de rectificaciones que la Comisión considere oportunas.
- La no aprobación del Trabajo Final de Carrera.

Para la modalidad sin defensa los jueves y viernes de cada semana hábil, tres miembros de la Comisión revisarán los TFC depositados y si lo consideran correcto firmarán el acta con la nota propuesta por el Director. Si, por el contrario los miembros de la Comisión observaran algún defecto formal emitirán un informe que se comunicará vía correo electrónica a secretaría, al alumno y al Director del TFC para su subsanación. Una vez corregidas las deficiencias detectadas se volverá a depositar el TFC en soporte informático para su evaluación.

En el Diagrama de flujo que se ha elaborado se observa el proceso para el depósito del TFC.

Análisis de la viabilidad de la externalización de servicios en el sector hotelero: el caso de un Hotel de Valencia. Situación actual y propuesta de mejora



**ANEXO 2: MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS**

En Valencia, a [ ] de [...] de 200[].

REUNIDOS

De una parte, [], con D.N.I. nº y domicilio en calle, en su calidad de [cargo] de la entidad [asociación], con CIF [] y domicilio en []

De otra parte, [], con D.N.I. nº y domicilio en calle

INTERVIENEN

El primero en nombre y representación de la entidad [], en virtud del acuerdo de [órgano] adoptado con fecha [], en adelante, LA ENTIDAD

El segundo en nombre y representación de \_\_\_\_\_, en adelante EL COLABORADOR.

Ambas parte se reconocen capacidad suficiente para celebrar el presente contrato.

MANIFIESTAN

I. Que LA ENTIDAD realiza su programación en el marco de su actividad relativa a [].

II. Que \_\_\_\_\_ es una empresa/profesional dedicado/a a la [].

III. Que LA ENTIDAD Y EL COLABORADOR desean celebrar el presente contrato de prestación de servicios y acuerdo de confidencialidad, consistente en [definir el servicio y su finalidad], (en adelante el «SERVICIO») de acuerdo con las siguientes

CLAUSULAS

**OBJETO DEL CONTRATO Y RÉGIMEN JURÍDICO.**

El objeto del contrato, es \_\_\_\_\_.

Su régimen jurídico es el de un contrato de arrendamiento de servicios, de los previstos en la legislación civil y mercantil, con expresa exclusión de relación laboral entre la ENTIDAD y el COLABORADOR.

### **PRESUPUESTO DEL CONTRATO**

El importe del Presupuesto del contrato es \_\_\_\_\_ €.

Se entiende que se comprende el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido, de acuerdo con su normativa reguladora o del Impuesto que por la realización de la actividad pudiera corresponder.

### **DERECHOS DEL COLABORADOR**

El COLABORADOR tendrá derecho:

- Al abono de facturas, debidamente conformada
- A Conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada
- A suspender el cumplimiento del contrato por demora en el pago de las facturas conformadas superior a [].
- Si la demora de la ENTIDAD fuese superior a [] el COLABORADOR tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.
- A percibir indemnizaciones por daños y perjuicios derivados de la resolución del contrato por incumplimiento de la ENTIDAD.

### **DEBERES DEL COLABORADOR.**

El COLABORADOR estará obligado a:

- Ejecutar el contrato de conformidad con el mismo.
- Indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí mismo o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del Contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la ENTIDAD, será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes.
- Ser responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la ENTIDAD o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del Contrato.
- cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

- Abonar los impuestos, derechos, tasas, compensaciones, precios públicos y demás gravámenes y exacciones que resulten de aplicación, según las disposiciones vigentes, con ocasión o como consecuencia del Contrato o de su ejecución.

### **CESIÓN DEL CONTRATO**

Los derechos dimanantes del Contrato podrán ser cedidos a terceros, que quedarán subrogados en los mismos y en las obligaciones del cedente.

### **SUBCONTRATACIÓN**

La subcontratación del objeto principal [sí/no] será posible.

### **PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIDADES POR DEMORA**

El plazo de ejecución de las prestaciones acordadas será \_\_\_\_\_, y los plazos parciales serán los que se fijen en la aprobación del Programa de Trabajo. Todos estos plazos comenzarán a contar a partir de la autorización para la iniciación de las prestaciones acordadas, dada por la ENTIDAD.

Los plazos parciales que puedan fijarse al aprobar el Programa de Trabajo con los efectos que en esta aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato, a los efectos de su exigibilidad.

El plazo de mantenimiento de las prestaciones acordadas será \_\_\_\_\_.

Los importes de las penalidades por demora se harán efectivos mediante deducción de los mismos en los documentos de pago al contratista. La aplicación y el pago de estas penalidades no excluyen la indemnización a que la ENTIDAD pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

### **DIRECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

LA ENTIDAD dirigirá los trabajos o servicios contratados y podrá designar a un Director Del Trabajo, que supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en el Contrato y cursará al COLABORADOR las órdenes e instrucciones oportunas.

### **DURACIÓN DEL CONTRATO**

La prestación se contrata otorgará por un plazo máximo de \_\_\_\_\_, comprendido desde [] hasta [], si bien podrá establecerse en el contrato su prórroga por mutuo acuerdo antes de la finalización del mismo.

### **PROGRAMA DE TRABAJOS**



Si se estima conveniente realizar un Programa de Trabajo, este será aprobado por la ENTIDAD, al mismo tiempo que se aprueben los documentos de la solución elegida, fijándose los plazos parciales correspondientes.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este Programa, siguiendo las instrucciones que, a estos efectos, reciba.

### **SUSPENSIÓN DEL CONTRATO**

La ENTIDAD podrá acordar la suspensión del contrato, ya sea temporal-parcial, temporal-total o definitiva, debiéndose levantar la correspondiente Acta de suspensión, en la que se consignen las circunstancias que la justifican y se indemnice al COLABORADOR por los daños y perjuicios sufridos.

### **RESPONSABILIDAD DEL COLABORADOR**

El contratista será responsable de los vicios o defectos del contrato objeto del contrato, con el derecho de la ENTIDAD a reclamar la reposición de la misma que resulte inadecuada o su reparación cuando esta sea suficiente.

### **PLAZO DE GARANTÍA**

El objeto del Contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de \_\_\_\_\_, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la ENTIDAD podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del COLABORADOR.

### **PENALIZACIONES CONTRACTUALES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

A efectos contractuales se considerará falta penalizable toda acción u omisión del COLABORADOR que suponga un quebranto de las exigencias específicas en el contrato.

Las faltas que pudiera cometer el contratista se clasificarán según su trascendencia, en leves, graves y muy graves, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Faltas leves: Se considerarán faltas leves aquellas que, afectando desfavorablemente a la prestación del servicio, no sean debidas a una actuación voluntaria, o deficiencia en las inspecciones, ni lleven unido peligro a personas o cosas, ni reduzcan la vida económica de los componentes de las instalaciones, ni causen molestias a los usuarios de los equipamientos. La sanción será de [] a [] euros.

- Faltas graves: Se estimarán así aquellas que afecten desfavorablemente a la calidad, regularidad o continuidad a la prestación del servicio y sean consecuencia de una actuación consciente o de una realización deficiente de las inspecciones; también aquellas que ocasionen molestias a los usuarios de los equipamientos o acorten la vida económica de los componentes de las instalaciones. La sanción será de [] a [] euros
- Faltas muy graves: Aquellas actuaciones voluntarias que afecten gravemente al valor económico de las instalaciones o que puedan ocasionar peligro para las personas o cosas. La sanción será de [] a [] euros.

Las penalizaciones por comisión de faltas serán impuestas por la ENTIDAD, a propuesta del [] y previa audiencia del COLABORADOR, mediante el correspondiente acuerdo, en el que el importe de las penalizaciones será deducido de la primera factura que se extienda una vez que se conforme la imposición de la misma o de los sucesivos, de ser esta insuficiente.

La acumulación de faltas graves y muy graves podrá ser motivo para que el [] proponga a la ENTIDAD la rescisión del contrato, que deberá, en todo caso, atenerse a lo establecido en la normativa legal de contratación.

El presente contrato se extiende en dos ejemplares y a un único efecto, en el lugar y fecha al principio mencionados.

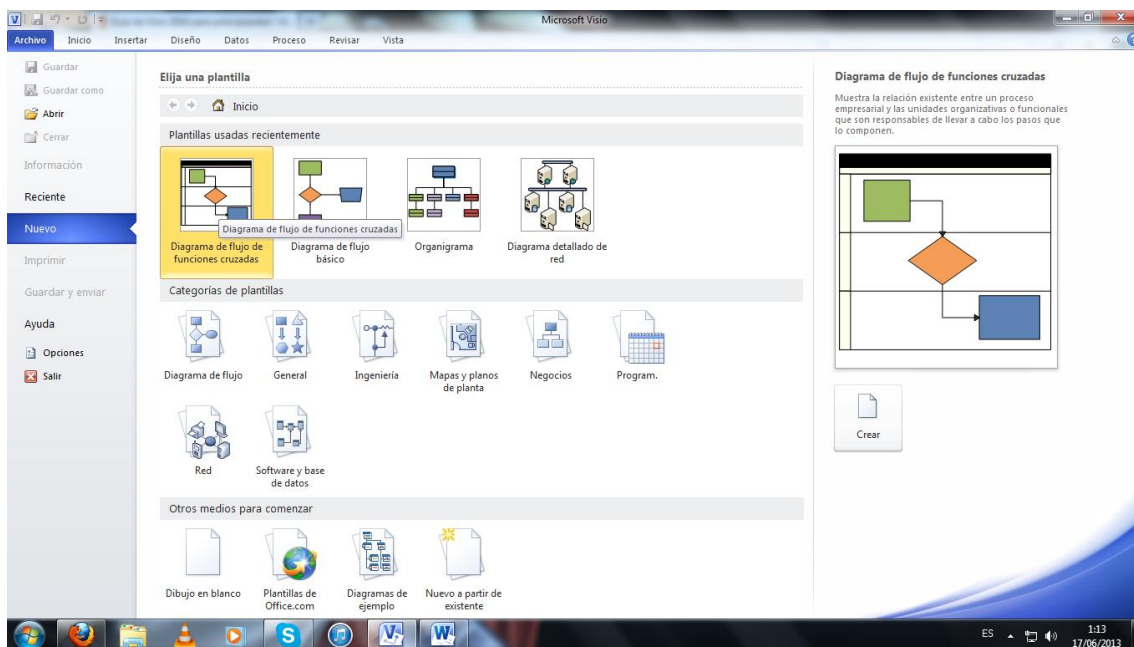
LA ENTIDAD

EL COLABORADOR,

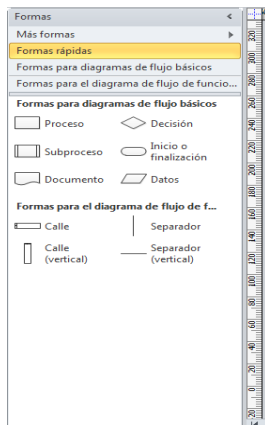
### **ANEXO 3: MANUAL DE UTILIZACIÓN DE MICROSOFT VISIO**

Microsoft Visio es una aplicación gráfica y de dibujo que ayuda a visualizar, organizar y comunicar información compleja, como pueden ser los procesos que engloba un determinado servicio. De modo que a continuación se va a detallar, en una serie de pasos, cómo crear un diagrama de flujo de procesos con la aplicación Microsoft Visio.

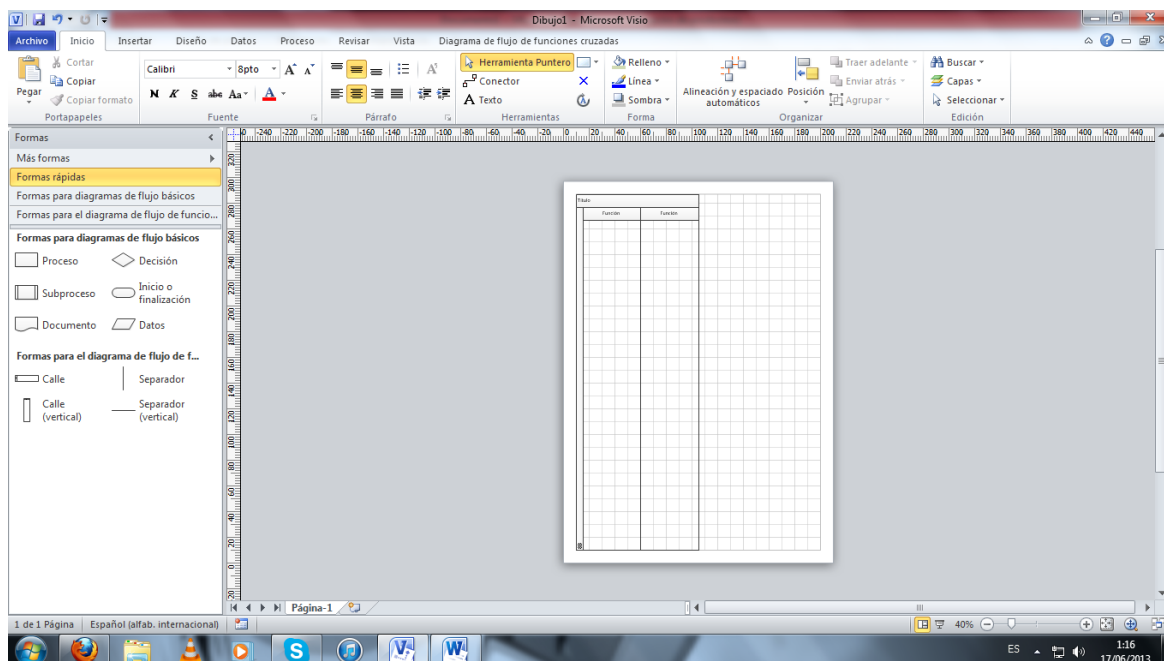
1. Iniciar Visio
2. Al iniciar Visio, aparecerá una pantalla con los diversos diagramas de flujo a elegir.
3. Como en el presente TFC se han utilizado diagramas de flujo con funciones cruzadas, se va a elegir dicho diagrama. **Doble clic en Diagrama de funciones cruzadas.**



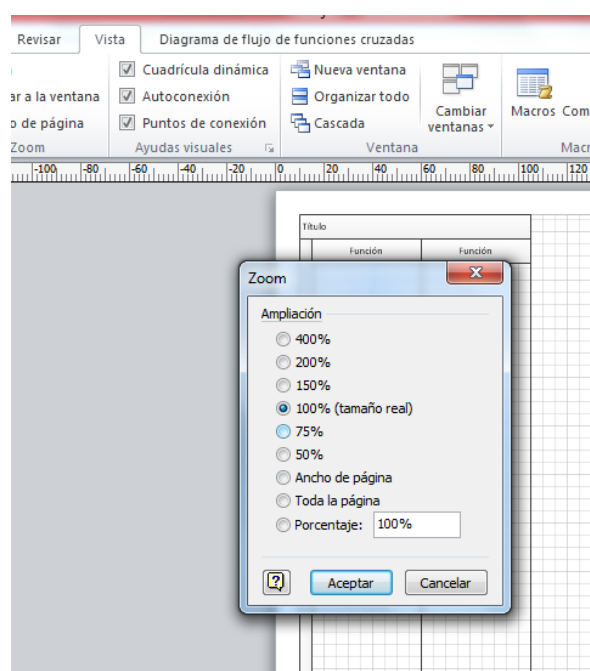
4. Aparecerá en la pantalla la plantilla para crear el diagrama de flujo de funciones cruzadas, como se puede ver a continuación en la parte izquierda de la pantalla se encuentra la galería de símbolos con las formas necesarias para crear un diagrama de flujo.



## Análisis de la viabilidad de la externalización de servicios en el sector hotelero: el caso de un Hotel de Valencia. Situación actual y propuesta de mejora

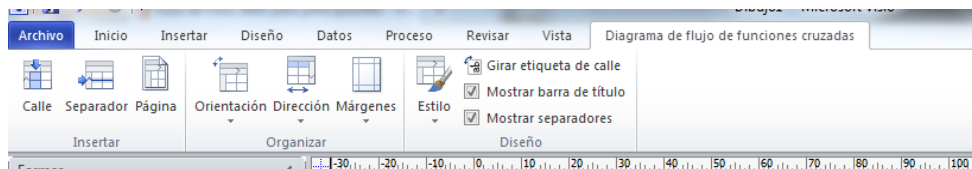


5. Se amplía mediante la opción de Zoom, situada en la barra de herramientas de arriba:  
**Vista → Zoom → 100%**

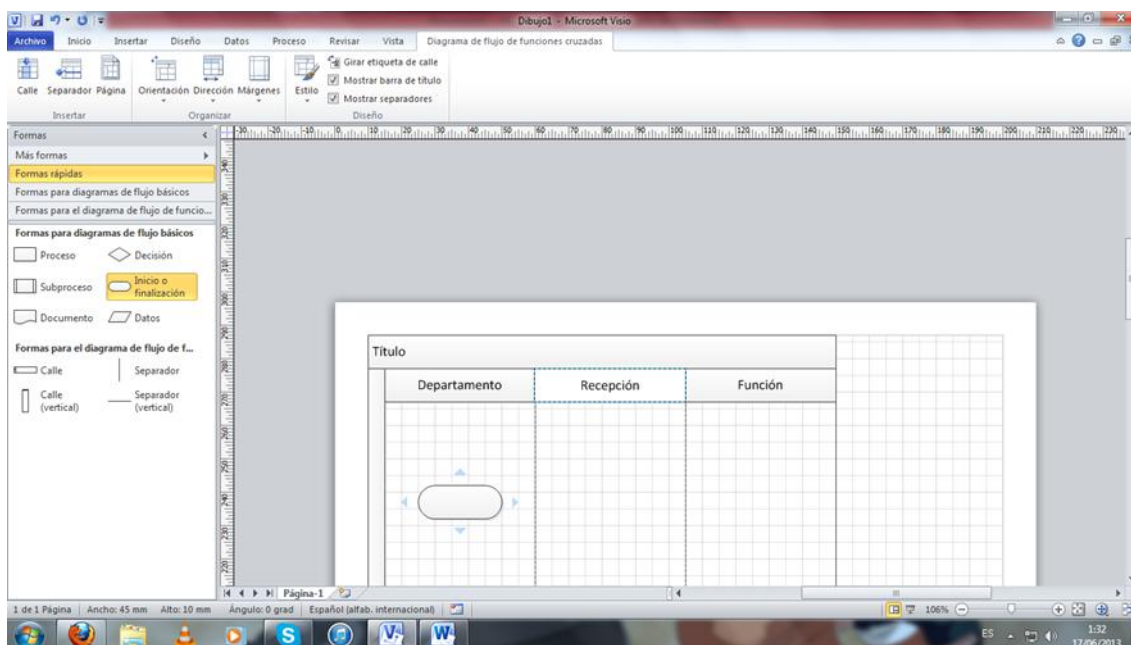


6. Para comenzar con el diagrama de flujo, hay que decidir las columnas de las que va a constar el diagrama, de modo que se añadan o se eliminen las que sea necesarias. Mediante las opciones de la barra de herramientas superior se puede diseñar el diagrama según se necesite.

**Diagrama de Flujo de funciones cruzadas → Calle/Separador/Orientación/etc.**

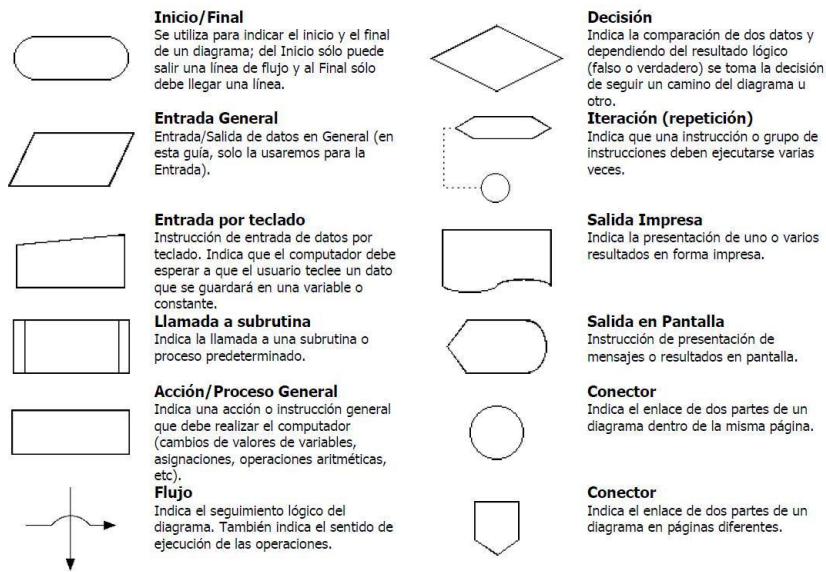


7. Para asignar cada columna al departamento/persona que realiza la función hay que hacer doble clic sobre el recuadro donde se quiere escribir como se muestra a continuación en la figura:

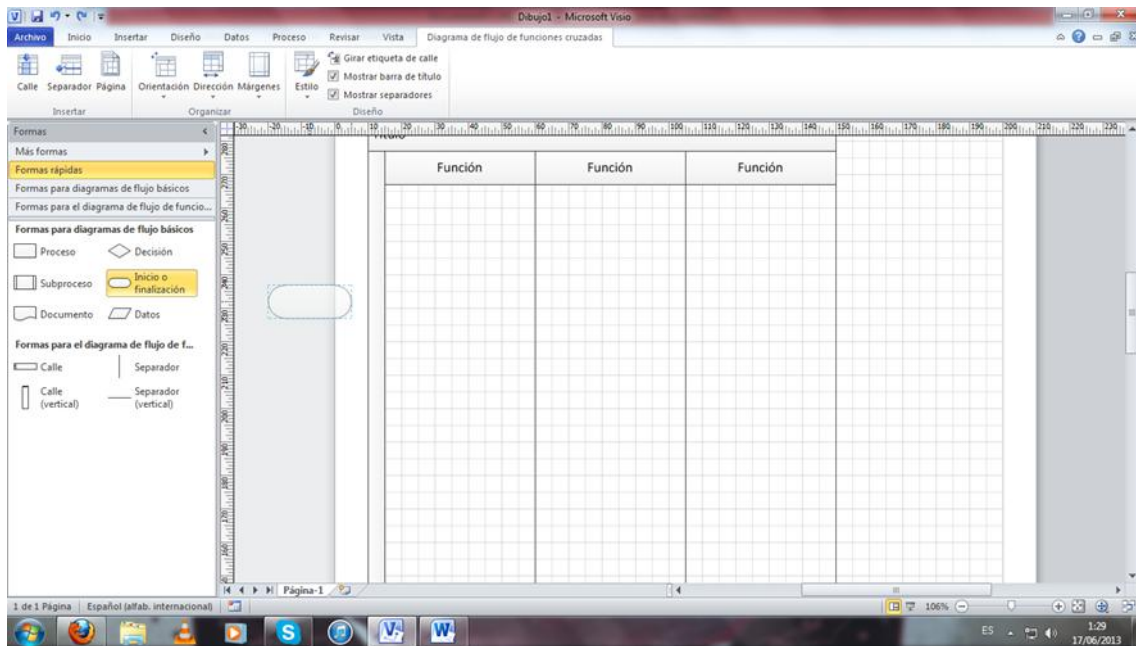


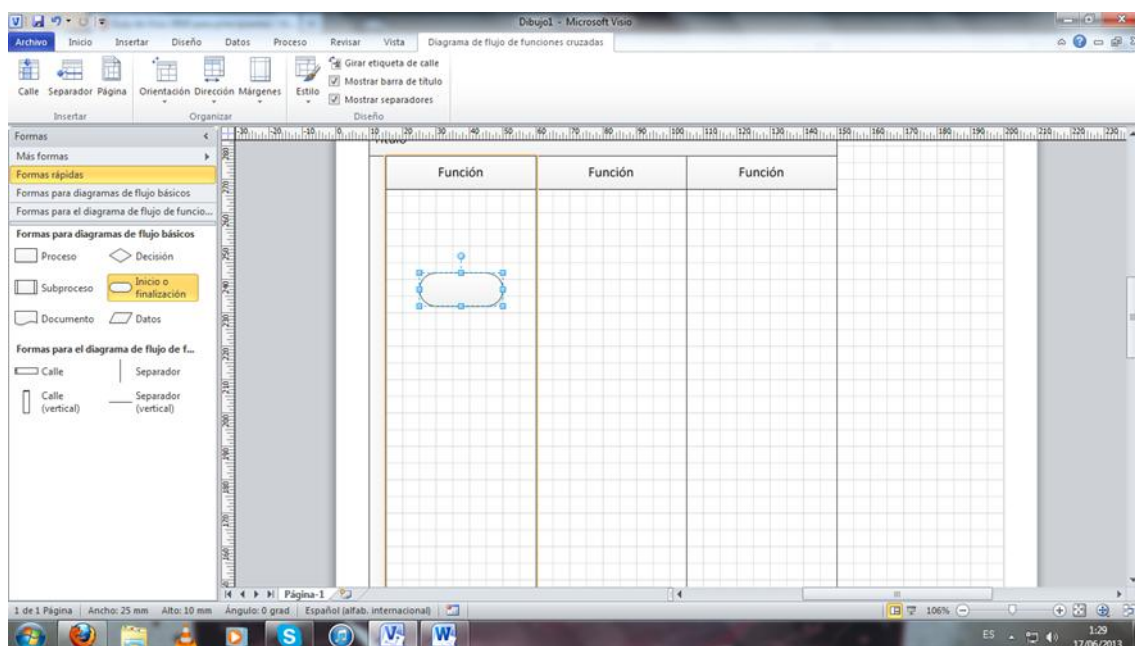
8. Una vez diseñada la estructura del diagrama de flujo, se puede comenzar a describir el proceso elegido utilizando las formas que componen un diagrama de flujo de procesos. Para colocar la forma se precisa basta con seleccionarla y arrastrar hasta situarla donde corresponda. Hay que tener en cuenta la siguiente simbología:

## Análisis de la viabilidad de la externalización de servicios en el sector hotelero: el caso de un Hotel de Valencia. Situación actual y propuesta de mejora



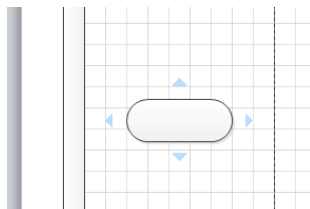
- Para crear un diagrama, arrastre formas desde la galería de símbolos Formas para diagramas de flujo básicos a la página de dibujo y suelte el botón del ratón.



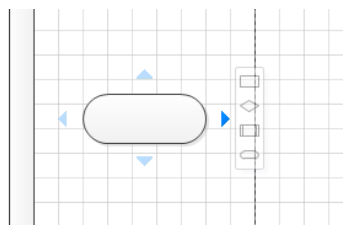


10. Conecte las formas unas con otras para describir el proceso. Existen diversas maneras de conectar formas, pero la más sencilla es la opción de Autoconexión. La Autoconexión se hace de la siguiente manera:

- a. Mantenga el puntero sobre la forma para que se muestren las flechas azules.

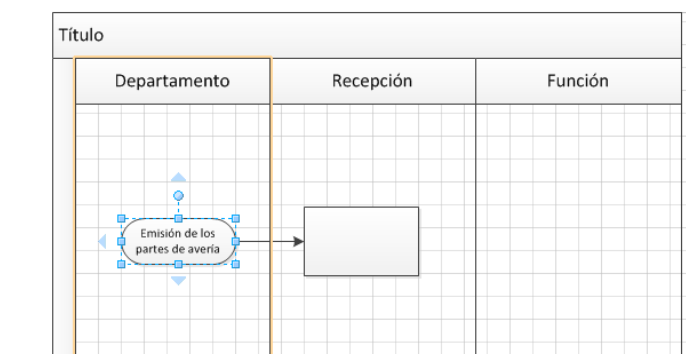


- b. Mueva el puntero sobre la flecha azul que apunta hacia donde quiera colocar la segunda forma. Aparece una minibarra de herramientas que contiene formas de la parte superior de la galería de símbolos. Elija la que considere adecuada.

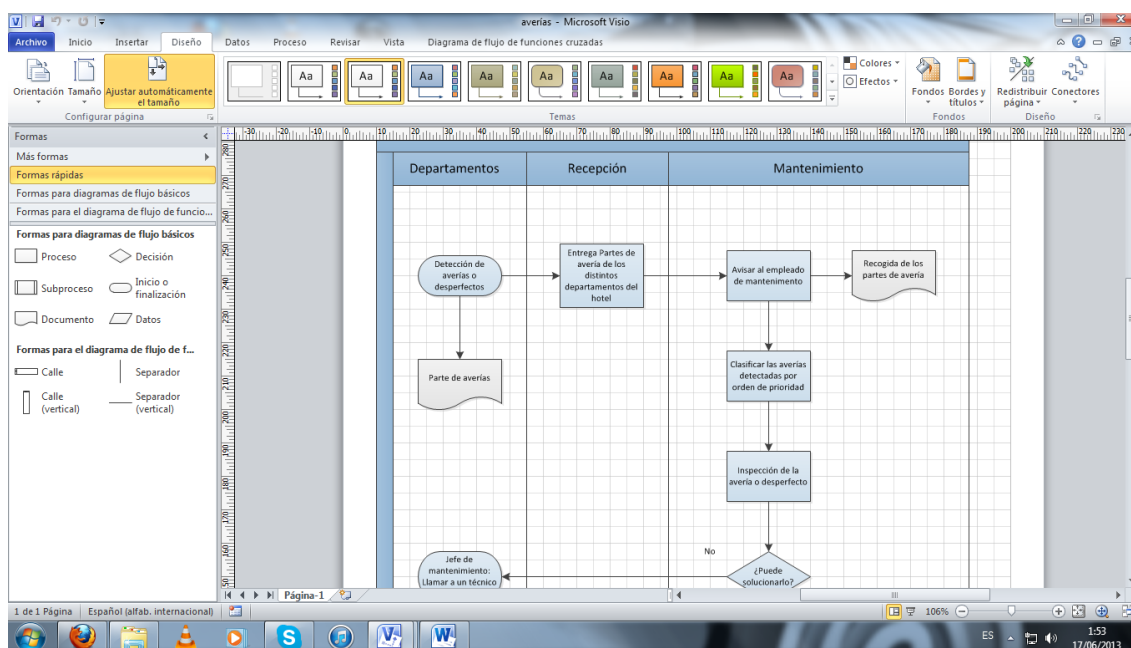


11. Lo siguiente sería agregar texto a las formas seleccionadas, para ello haga clic en la forma y comience a escribir y al terminar haga clic en un área en blanco de la página de dibujo o presione Esc.

## Análisis de la viabilidad de la externalización de servicios en el sector hotelero: el caso de un Hotel de Valencia. Situación actual y propuesta de mejora

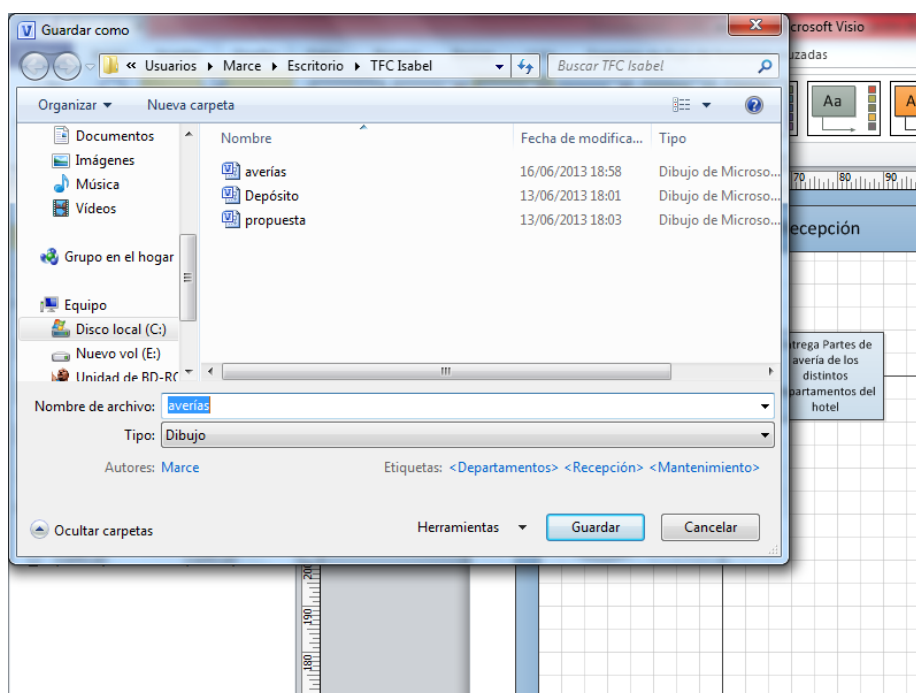


12. Una vez descrito todo el proceso, se puede dar formato de diseño al diagrama mediante la opción Diseño en la barra de herramientas superior. **Diseño** → **Colores/Efectos/Bordes/etc.**



13. Por último, se guarda el Diagrama de Flujo de procesos creado mediante la opción **Guardar** → **Guardar como** → **Nombre del diagrama** → **Guardar**.





## **ANEXO 4: CONVENIO COLECTIVO Y TABLAS SALARIALES DE HOSTELERÍA DE VALENCIA**

### **CAPÍTULO I ÁMBITO Y VIGENCIA**

#### **Artículo 1. ÁMBITO FUNCIONAL**

El presente Convenio afectará a todas las empresas de comercio del metal de la provincia de Valencia, así como a todas aquellas empresas que tradicionalmente vinieran rigiéndose por el mencionado Convenio, sin más excepciones que aquellas empresas que tengan Convenio de ámbito menor. En anexo I se recogen los CNAE correspondientes a las actividades incluidas en el ámbito del presente Convenio.

Asimismo, afectará a todos los trabajadores con relaciones laborales con las empresas mencionadas.

#### **Artículo 2. CLAUSULA DE REMISIÓN**

En todo lo no pactado expresamente en este Convenio, se estará a lo que disponga en cada materia la legislación vigente en cada momento.

#### **Artículo 3. VIGENCIA**

Independientemente de la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de la Provincia", el presente convenio, entrará en vigor el primero de enero de 2009, manteniéndose su vigencia hasta el 31 de diciembre del año 2012.

Asimismo la Comisión Paritaria podrá actualizar el cumplimiento del convenio, siguiendo lo establecido en el capítulo XIII del presente Convenio.

#### **Artículo 4.**

##### **1º) INCREMENTO SALARIAL**

2009: Se establece para 2009 un incremento salarial del 0,8 sobre las tablas salariales reales de 2008.

Las Tablas Salariales con el citado incremento entrarán en vigor el 1 de enero de 2009 y los atrasos correspondientes a dicha anualidad se abonarán en dos plazos. Un primer plazo, que corresponde a los atrasos de enero a junio y paga de junio de 2009, se abonará al mes siguiente de la publicación del presente convenio en el BOP de Valencia, y un segundo plazo que corresponde a los atrasos de julio a diciembre y paga de diciembre de 2009, se abonará en el mes de diciembre de 2010. En las tablas salariales anexas de 2009 se fijan las columnas con los atrasos correspondientes a cada uno de los periodos para cada una de las categorías.

2010: Se establece para 2010 un incremento de 1% a cuenta del IPC real, más 0,25 puntos.

Atrasos 2010.- En las Tablas Salariales de 2010 figura una columna de atrasos correspondiente a los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, paga de Junio. Estos atrasos se abonarán en un único plazo a los tres meses de la publicación del convenio en el BOP.

2011: Se establece para 2011 un incremento de 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,35 puntos.

2012: Se establece para 2012 un incremento de 1,5% a cuenta del IPC real, más 0,50 puntos.

##### **2º) CLÁUSULA DE REVISIÓN SALARIAL**

2010: En el caso de que el IPC real establecido por el INE registrara a 31 de Diciembre de 2010 un valor en más o en menos al 1% se efectuará una revisión salarial. La diferencia resultante bien sea en positivo o en negativo, será tomada en cuenta para calcular las tablas salariales del año siguiente.

En el caso de que la diferencia sea en positivo, se devengarán atrasos por la diferencia entre el IPC real y el 1%, y en el caso de que la diferencia se produzca en negativo, no habrá retorno de cantidad alguna percibida por la diferencia.

En el caso que existan, estos atrasos se abonarán con efectos 1-1-2010 en una sola paga durante el primer trimestre de 2011.

2011 y 2012: En el caso de que el IPC establecido por el INE registrara a 31 de Diciembre de cada uno de los años, un valor en más o en menos al 1,5%, se efectuará una revisión salarial. La diferencia resultante bien sea en positivo o en negativo, será tomada en cuenta para calcular las tablas salariales del año siguiente.

En el caso de que la diferencia sea en positivo, se devengaran atrasos por la diferencia entre el IPC real y el 1,5%, y en el caso de que la diferencia se produzca en negativo, no habrá retorno de cantidad alguna percibida por la diferencia

Los atrasos, en el caso de que se produzcan, se abonarán con efectos de 1 de enero de cada uno de los años en una sola paga durante el primer trimestre de 2012 y 2013 respectivamente.

### 3º) CLÁUSULA DE DESCUELQUE SALARIAL

Aquellas empresas que acrediten fehacientemente unos resultados negativos durante el año anterior podrán no aplicar las condiciones salariales que se establecen en este Convenio, cuando la situación y perspectivas económicas como consecuencia de tal aplicación, de esta puedan verse dañadas. Para ello remitirán el Balance y Cuenta de Resultados de dicho año a la Comisión Paritaria, en el plazo máximo de treinta días naturales a contar desde el siguiente a la publicación de las tablas salariales en el BOP de Valencia.

La Comisión Paritaria examinará los datos aportados, requiriendo en su caso, la mayor información que precise, dictando seguidamente y en el plazo máximo de quince días hábiles resolución por la cual se considere o no descolgada de las condiciones salariales a la empresa solicitante.

En el caso de no existir acuerdo en la Comisión Paritaria, se someterá la cuestión a la consideración de un árbitro, técnico en la materia.

Los efectos de tal descuelgue se limitarán exclusivamente al período excluido, debiendo la empresa afectada actualizar los salarios de los trabajadores en la forma y porcentaje que para dicho momento esté prevista en el Convenio una vez transcurrido dicho período.

No obstante, caso de persistir la situación que ha motivado la solicitud y concesión del descuelgue, la empresa podrá solicitar una nueva aplicación de este artículo en los años siguientes hasta que mejore su situación, en cuyo caso, se aplicará el salario actualizado del año inmediatamente anterior a aquel en que se produzca el "descuelgue salarial".

### Artículo 5. DENUNCIA Y PRÓRROGA

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos anteriores en relación a salarios, a partir del 31 de diciembre del 2012 el Convenio se entenderá prorrogado de año en año, salvo denuncia de una de las partes ante la otra, con una antelación mínima de tres meses a su extinción o vencimiento. Sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, las partes se comprometen a iniciar nuevas negociaciones en el plazo de un mes a partir de la notificación de la denuncia del Convenio ante la otra parte.

Para el supuesto en que las negociaciones del futuro Convenio no se llegue a un acuerdo antes de la fecha de expiración del mismo, este Convenio, con todas sus condiciones, se entenderá automáticamente prorrogado hasta tanto no se llegue a un acuerdo o laudo arbitral que lo sustituya, sin necesidad de solicitar normas transitorias ni cualquier otra disposición que lo sustituya, de la autoridad competente.

## CAPÍTULO II. CONTRATACIÓN, ASCENSOS Y FINIQUITOS

### Artículo 6. PERIODO DE PRUEBA

En toda contratación de personal podrá fijarse, siempre que se pacte por escrito, un periodo de prueba cuya duración no podrá exceder de seis meses para el grupo profesional de técnicos titulados, ni de tres meses para los demás trabajadores, excepto para los no cualificados, en cuyo caso la duración será de dos semanas. La situación de Incapacidad Temporal interrumpirá el periodo de prueba.

Las partes firmantes se comprometen a pronunciarse a través de la Comisión Paritaria sobre las denuncias que se formulen sobre supuestas contrataciones fraudulentas de trabajadores.

### Artículo 7. CONTRATO EVENTUAL POR CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN

El Contrato Eventual por circunstancias de la producción se regulará según la legislación vigente, sin embargo su duración será de 12 meses dentro de un periodo de 18. Los contratos en vigor a la firma del presente Convenio se podrán prorrogar en los términos pactados. Se establece una indemnización de 12 días por año a

la finalización de este contrato.

**Artículo 8. CONTRATO DE FORMACIÓN**

El Contrato para la Formación, se celebrará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 488/98 de 27 de diciembre, por el que se desarrolla el art. 11 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos formativos, sin embargo su duración será como máximo de 1 año para las siguientes categorías:

- Ascensorista.
- Mozo.
- Telefonista.
- Portero.
- Conserje.
- Empaquetador.
- Personal de Limpieza.
- Repartidor.

Durante el primer año, la retribución de los trabajadores con contrato de formación, corresponderá al 85% de su jornada, excluido por tanto el 15% de la misma destinado a formación, y será la establecida en las tablas salariales de cada año.

Durante el segundo año, para aquellos contratos de formación cuya duración pueda ser de dos años por no corresponder a ninguna de las categorías antes mencionadas, la retribución será el SMI vigente en cada momento.

**ARTÍCULO 8 bis.- CONTRATO DE RELEVO/JUBILACIÓN PARCIAL.**

En el caso de alcanzarse acuerdo entre empresa y trabajador para la formalización de un contrato de relevo que permita a éste acceder a la jubilación a tiempo parcial se realizará del siguiente modo:

El trabajador preavisará a la empresa de su intención de jubilación parcial con 45 días de antelación mínima a la fecha de su jubilación. Una vez comunicado el preaviso, el trabajador cubrirá ante el I.N.S.S. el trámite previo de su solicitud, y una vez reciba de este Organismo la conformidad respecto del cumplimiento inicial de los requisitos exigidos legalmente, lo pondrá en conocimiento de la empresa para que proceda realizar los trámites correspondientes para la jubilación.

Las peticiones de jubilación parcial se atenderán, en primer lugar por riguroso orden de entrada, en segundo término por mayor edad del solicitante, y en última instancia por antigüedad en la empresa. En todo caso, si no existiese trabajador cualificado para sustituir al prejubilado, el empresario lo notificará por escrito al interesado, aplazándose la jubilación hasta el momento en que exista trabajador cualificado profesionalmente para la sustitución.

**Artículo 9. PERSONAL DE LIMPIEZA**

Cuando el personal de limpieza pertenezca a la plantilla de la empresa sujeta a este convenio, se le abonará el mismo salario que a la categoría de mozo.

**Artículo 10. CATEGORÍA DE APRENDIZ**

Se crea la categoría de aprendiz, distinta e incompatible con el contrato de formación, para aquellos trabajadores con edad inferior a 18 años y con idénticos conceptos retributivos que el resto de trabajadores afectados por este convenio y cuya cuantía vendrá reflejada en las tablas salariales.

Los trabajadores que al cumplir dieciocho años continuasen prestando sus servicios en alguna empresa del sector, pasarán automáticamente a las categorías de ayudantes o mozo, dependiendo de su encuadramiento en Personal Mercantil o de Servicio y Actividades Auxiliares.

**Artículo 11. TRABAJOS DE CATEGORÍA INFERIOR**

Si por exigencias en el trabajo, y siempre con carácter transitorio y urgente y no reiterativo se destinase a un trabajador a tareas pertenecientes a categoría profesional inferior a la que esté adscrito, conservará la retribución correspondiente a su categoría.

En todo caso se respetará siempre el orden jerárquico profesional para adscribir al personal a trabajos de

categoría inferior.

Si el cambio de destino a que se alude en el párrafo primero de este artículo tuviese su origen en petición del trabajador, se asignará a éste el salario que corresponda al trabajo que efectivamente preste.

#### **Artículo 12. TRABAJOS DE CATEGORÍA SUPERIOR**

Si como consecuencia de la movilidad funcional se realizasen funciones superiores a las del grupo profesional o a las de categorías equivalentes por un periodo superior a seis meses durante un año o a ocho durante dos años, el trabajador podrá reclamar el ascenso o, en todo caso, la cobertura de la vacante correspondiente a las funciones por él realizadas conforme a las reglas en materia de ascensos aplicables en la empresa, sin perjuicio de reclamar la diferencia salarial correspondiente. Estas acciones serán acumulables. Contra la negativa de la empresa, y previo informe del comité o, en su caso, de los delegados de personal, el trabajador podrá reclamar ante la jurisdicción competente.

#### **Artículo 13. FINIQUITOS**

Al vencimiento de la relación laboral, la empresa presentará al trabajador para su firma el correspondiente finiquito. El trabajador podrá optar entre:

- a) Solicitar la asistencia de un delegado de personal o miembro del Comité de Empresa, según proceda, en cuyo caso, y con el visto bueno de estos últimos y la conformidad del trabajador, el finiquito tendrá carácter liberatorio inmediato y con carácter irrevocable.
- b) Firmar el finiquito sin la asistencia antedicha, en cuyo caso el carácter liberatorio no se producirá hasta tanto hayan transcurrido 30 días naturales desde la fecha de finalización de la relación laboral. La interposición de demanda de conciliación ante el SMAC interrumpirá el cómputo del plazo señalado.

#### **Artículo 14. CESES VOLUNTARIOS**

Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en el servicio de la empresa, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de la misma, cumpliendo los siguientes plazos de preaviso:

PERSONAL SUBALTERNO, APRENDICES Y AYUDANTES 15 días.

PERSONAL DE SERVICIO Y ACTIVIDADES AUXILIARES 15 días.

ADMINISTRATIVOS 15 días.

PERSONAL MERCANTIL (excepto aprendices y ayudantes) 1 mes.

TÉCNICOS TITULADOS Y NO TITULADOS 2 meses.

El incumplimiento de la obligación de preavisar con la referida antelación, dará derecho a la empresa a descontar de la liquidación del trabajador una cuantía equivalente al importe de su salario diario por cada día de retraso en el aviso.

### **CAPÍTULO III. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

#### **Artículo 15. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

La organización del trabajo es facultad exclusiva de la dirección de la empresa, entendiéndose, a este efecto, que el destino o traslado de los empleados entre los distintos establecimientos comerciales que radiquen en una misma plaza podrán verificarse, respetándose siempre la condición jerárquica en la relación laboral que el trabajador goce dentro de la empresa.

Sin merma de la autoridad reconocida a la empresa, en el párrafo anterior, el Comité de la misma, o los delegados de los trabajadores donde aquél no existiese, tendrán la función de asesoramiento, orientación y propuesta en lo referente a organización y racionalización del trabajo, conforme a los fines reglamentarios que le son atribuidos.

#### **Artículo 16. PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD**

La evaluación de los riesgos a que se refiere la Ley de Prevención de Riesgos Laborales deberá comprender la determinación de la naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir

negativamente en la salud de las trabajadoras o del feto, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico. Si los resultados de la evaluación revelasen un riesgo para la seguridad y la salud o una posible repercusión sobre el embarazo o la lactancia de las citadas trabajadoras, el empresario adoptará las medidas necesarias para evitar la exposición a dicho riesgo, a través de una adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo de la trabajadora afectada. Dichas medidas incluirán la no realización de trabajo nocturno o de trabajo a turnos.

Cuando la adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo no resultase posible o, a pesar de tal adaptación, las condiciones de un puesto de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la trabajadora embarazada o del feto, y así lo certifique el médico que en el régimen de la Seguridad Social aplicable asista facultativamente a la trabajadora, ésta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función diferente y compatible con su estado. El empresario deberá determinar, previa consulta con los representantes de los trabajadores, la relación de los puestos de trabajo exentos de riesgos a estos efectos. El cambio de puesto o función se llevará a cabo de conformidad con las reglas y criterios que se apliquen en los supuestos de movilidad funcional y tendrá efectos hasta el momento en que el estado de salud de la trabajadora permita su reincorporación al anterior puesto.

En el supuesto de que, aun aplicando las reglas señaladas en el párrafo anterior, no existiese puesto de trabajo o función compatible, la trabajadora podrá ser destinada a un puesto no correspondiente a su grupo o a categoría equivalente, si bien conservará el derecho al conjunto de retribuciones de su puesto de origen. Lo dispuesto en este artículo será también de aplicación durante el período de lactancia, si las condiciones de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la mujer o del hijo y así lo certificase el médico que, en el régimen de Seguridad Social aplicable, asista facultativamente a la trabajadora.

#### **CAPÍTULO IV. JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO**

##### **Artículo 17. JORNADA Y HORARIO**

Se establecen para toda la vigencia del convenio 1.757 horas anuales de trabajo efectivo referidas a cada trabajador, con independencia del horario de apertura y cierre del establecimiento.

El tiempo de trabajo establecido se considerará de modo que tanto al comienzo como al final de la jornada diaria, el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.

Aquellos trabajadores que en cómputo anual vinieran realizando jornada inferior, continuarán disfrutando de dicha jornada como condición más beneficiosa y, por tanto, derecho adquirido.

Es potestad de la empresa, de acuerdo con el Comité de Empresa o delegados de los trabajadores, establecer los horarios laborales de cada trabajador, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y las limitaciones de la legislación vigente.

##### **Artículo 18. TRABAJO EN DOMINGOS Y FESTIVOS**

Las partes firmantes del presente convenio sustentan el principio de mantener la inactividad mercantil y laboral en domingo y festivo.

No obstante caso de abrirse los establecimientos en los domingos y festivos considerados comercialmente hábiles por disposición administrativa, prestarán servicio los trabajadores que se adscriban de forma voluntaria, abonándose o compensándose en la forma pactada en cada una de las empresas.

Caso de no existir pacto en este sentido, las empresas afectadas por el presente convenio colectivo, abonarán las horas que se trabajen en domingos y festivos con un incremento de un 30% sobre el valor de la hora ordinaria, más un día libre por cada domingo o festivo trabajado, el cual será disfrutado dentro del mes siguiente al domingo o festivo trabajado, siempre que este mes no coincida en rebajas o periodo de ventas importante. No teniendo pues, estas horas trabajadas en domingo y/o festivo la consideración de horas extraordinarias.

En ningún caso, el pacto de empresa sobre el trabajo en festivo o domingo podrá recoger condiciones

inferiores a las dispuestas en el presente convenio.

#### **Artículo 19. FLEXIBILIDAD HORARIA**

Con el fin de preservar el empleo y adecuar la capacidad de las empresas a la carga de trabajo existente en cada momento, se establece una flexibilidad horaria que se regulará de la siguiente forma:

1º.- El calendario laboral de cada empresa se confeccionará sobre la base de las horas anuales de trabajo efectivo de cada año.

2º.- La empresa podrá, alegando razones de carácter técnico, organizativo y/o productivo, disponer de hasta 80 horas del citado calendario anual, variando la distribución de jornada inicialmente establecida sin sobrepasar el límite que como jornada ordinaria fija la legislación, sin más requisitos que los siguientes:

a) La empresa preavisará con un mínimo de 72 horas a los representantes de los trabajadores y a los trabajadores afectados individualmente, del uso de las mismas.

b) El disfrute compensatorio de dichas horas deberá realizarse dentro del año natural y por días completos o con reducciones de jornada no inferiores a 4 horas, coincidiendo en este último caso a la finalización de la misma.

c) La disponibilidad horaria, así como el disfrute compensatorio del descanso, tendrán cómputo anual, de tal forma que procederá indistintamente la mayor o menor realización de jornada en función de los distintos periodos de actividad empresarial, por lo que la compensación podrá producirse con carácter previo o con posterioridad al periodo o periodos con mayor carga de trabajo.

3º.- Sólo para descansos posteriores a la realización de dichas horas, la elección de una u otra modalidad de descanso compensatorio, así como las fechas de su disfrute serán acordados entre la dirección de la empresa y los trabajadores afectados en un plazo de 20 días a contar desde el momento del preaviso a que se refiere el apartado a) del punto 2º.

Concluido este plazo sin acuerdo, en el plazo improrrogable de 15 días más, la empresa y los trabajadores afectados, señalarán cada uno en un 50% la forma y tiempo del referido disfrute.

Para la fijación del 50% que, en caso de desacuerdo, corresponderá al trabajador, no se podrán utilizar las fechas que coincidan con periodos estacionales de alta producción señalados por la empresa.

4º.- En ningún caso la bolsa de flexibilidad podrá ser utilizada por las empresas para cubrir la jornada de los festivos y/o domingos que administrativamente sean autorizados como hábiles comerciales, ni tampoco para realizar el inventario.

5º.- Las partes firmantes valorarán al finalizar el año la efectividad de esta medida.

#### **CAPÍTULO V. VACACIONES, LICENCIAS, EXCEDENCIAS**

##### **Artículo 20. VACACIONES**

Los trabajadores afectados a este Convenio Colectivo tendrán derecho a 30 días naturales de vacaciones, que se disfrutarán de forma ininterrumpida, sin computarse a efectos de vacaciones los días festivos que no sean domingo. Sólo de común acuerdo entre la empresa y el trabajador se podrán disfrutar en dos periodos, siendo uno de ellos, obligatoriamente, al menos de 21 días naturales ininterrumpidos. El período de vacaciones no podrá iniciarse ni en sábado ni en domingo. Las empresas que reiteradamente viniesen concediendo sus vacaciones en unas fechas determinadas podrán continuar haciéndolo en las mismas, a no ser que medie acuerdo contrario con los representantes del personal.

El período vacacional se fijará anualmente en el Calendario laboral dentro de los cuatro primeros meses del año, y, en cualquier caso, con una antelación mínima de dos meses al inicio de su disfrute. En el supuesto de que se incumplan dichos plazos, se entenderá que la empresa acepta las fechas que propongan los trabajadores, salvo los recursos a que haya lugar.

Las vacaciones se disfrutarán preferentemente entre Junio y Septiembre, ambos inclusive. Si se disfrutaren fuera de este período, por necesidades organizativas de la empresa y a requerimiento de ésta, el trabajador

podrá optar entre disfrutar un día más de vacaciones o percibir 43,03.-€ que se abonarán aún en el caso de que sólo parte de vacaciones, se disfruten fuera de dicho periodo. Se exceptúa el supuesto contemplado en el último párrafo del apartado primero de este artículo.

Asimismo las vacaciones se disfrutarán proporcionalmente al tiempo trabajado en los doce meses anteriores al período de vacaciones. Se entenderá por tiempo trabajado el cubierto por el trabajador desde el último ingreso en la empresa.

Si durante el disfrute del período vacacional el trabajador sufre algún accidente o enfermedad, las vacaciones quedarán interrumpidas, siempre que medie la baja de la Seguridad Social y se justifique la comunicación de la misma en un plazo de 72 horas, pudiendo el trabajador afectado continuar las vacaciones hasta completar el período que le corresponda a partir de la fecha de alta.

#### **Artículo 21. FORMA DE ABONO DE LAS VACACIONES**

Los días de vacaciones que le correspondan al trabajador, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, serán retribuidos conforme a la media de la retribución real del mencionado trabajador, en los tres últimos meses trabajados anteriormente al inicio del período vacacional.

#### **Artículo 22. PREMIO A LA CONSTANCIA**

Aquellos trabajadores que lleven al menos cinco años en la empresa y causen baja voluntaria en la misma a partir de los 60 años tendrán derecho a disfrutar de tres meses de vacaciones retribuidas

Aquellos trabajadores que lleven al menos diez años en la empresa y causen baja voluntaria en la misma a partir de los 60 años tendrán derecho a disfrutar de cuatro meses de vacaciones retribuidas.

El disfrute de estas vacaciones se hará efectivo con la correspondiente antelación al cese real del trabajador, debiendo comunicar el trabajador de forma fehaciente a la empresa su decisión. La empresa hará entrega al trabajador de un certificado acreditativo de su disfrute, en el que constará el nº de meses a los que tiene derecho.

#### **Artículo 23. LICENCIAS RETRIBUIDAS**

Los trabajadores afectados al presente Convenio tendrán derecho a las licencias retribuidas siguientes, siempre que se justifique debidamente:

- a) Dos días, en caso de enfermedad grave, hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, o fallecimiento de parientes hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad. Se ampliará en dos días más en caso de desplazamiento a más de 60 kilómetros del centro de trabajo. Solo en el caso de que la enfermedad grave, hospitalización o fallecimiento, se produjesen en sábado, domingo o festivo, el permiso retribuido se ampliará en un día laborable, que en el caso de la hospitalización podrá disfrutarse mientras dure la misma.
- b) Tres días naturales, en caso de nacimiento de hijo o adopción que serán prorrogados en tres días más en caso de que se produjesen complicaciones médicas o de índole familiar derivadas del parto.
- c) Un día natural, en caso de matrimonio de hijos o hermanos, cuando no fuere domingo o festivo.
- d) Un día natural para el caso de traslado de domicilio.
- e) Dieciséis días naturales, en caso de matrimonio. A petición del trabajador interesado, los dieciséis días podrán repartirse entre las fechas inmediatamente anteriores y posteriores a la celebración del matrimonio. Esta licencia se extenderá a las parejas de hecho, desde el momento en que se inscriban como tales en el registro establecido al efecto.
- f) Hasta cinco días, por causa justificada de fuerza mayor.
- g) Hasta 15 horas retribuidas anuales para exámenes, cuando los estudios traten de temas comerciales relacionados con la actividad de la empresa.
- h) Las mujeres trabajadoras, tendrán derecho a permiso retribuido, para acudir a un reconocimiento ginecológico anual, de los médicos de la Seguridad Social, y por el tiempo de duración de la consulta.
- i) Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.



j) Las trabajadoras que lo deseen podrán acumular al permiso por maternidad las horas del permiso por lactancia recogido en el art. 37.4 del Estatuto de los Trabajadores. La acumulación del permiso de lactancia se entenderá a razón de una hora diaria, siendo el cómputo de días a acumular el que resulte en cada caso.

#### Artículo 24. EXCEDENCIAS

1.- La excedencia podrá ser voluntaria o forzosa. La forzosa, que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público.

2.- El trabajador con al menos una antigüedad en la empresa de un año tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor de cuatro meses y no mayor a cinco. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.

El trabajador excedente conserva sólo un derecho preferente al reingreso en las vacantes de igual o similar categoría a la suya que hubiera o se produjeran en la empresa.

La situación de excedencia podrá extenderse a otros supuestos colectivamente acordados, con el régimen y los efectos que allí se prevean.

La empresa concederá preceptivamente la excedencia voluntaria por un período no superior a un año cuando medien fundamentos serios debidamente justificados de orden familiar, terminación de estudios, etc.; se perderá el derecho al reingreso en la empresa si no fuese solicitado por el interesado antes de expirar el plazo que le fue concedido.

3.- Los trabajadores tendrán derecho a un periodo de excedencia, no superior a tres años, para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción, a contar desde la fecha de nacimiento de éste o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa. Los sucesivos hijos darán derecho a un nuevo periodo de excedencia que, en su caso, pondrá fin al que se viniera disfrutando. Cuando el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho.

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este ordinal será computable a efectos de antigüedad y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

Las trabajadoras, en el supuesto de maternidad, podrán solicitar la excedencia con reingreso automático a la finalización de la misma, por un período máximo de tres años. Las empresas podrán realizar contratos temporales que finalizarán al reincorporarse la trabajadora con excedencia.

4.- También tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, los trabajadores para atender al cuidado de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que por razones de edad o accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo y no desempeñe actividad retribuida. 5.- Asimismo podrán solicitar su paso a la situación de excedencia en la empresa los trabajadores que ejerzan funciones sindicales de ámbito provincial o superior mientras dure el ejercicio de su cargo representativo.

#### Artículo 25.

Los enfermos serán considerados en situación de excedencia forzosa transcurridos los 365 días de duración máxima de la situación de Incapacidad Temporal o en su caso de los 180 días de prórroga de dicha situación, hasta su declaración de incapacidad parcial permanente o incapacidad permanente total para la profesión habitual, sin que tal situación suponga carga para la empresa. Las empresas de más de cien empleados quedarán obligadas a proporcionar al trabajador calificado de incapacidad permanente, parcial o total para la profesión habitual, un puesto de trabajo dentro de la misma, a criterio de la empresa.

#### **Artículo 26. REDUCCIÓN DE JORNADA**

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

La concreción horaria de la reducción de jornada corresponderá al trabajador dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.

#### **Artículo 26 BIS. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR PATERNIDAD**

En los supuestos de nacimiento de hijo, adopción o acogimiento de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores, el trabajador tendrá derecho a la suspensión del contrato durante trece días ininterrumpidos, ampliables en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiples en dos días más por cada hijo a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los periodos de descanso por maternidad regulados en el artículo 48.4. del E.T. y del permiso retribuido regulado en el artículo 12.f) de este Convenio Colectivo.

En el supuesto de parto, la suspensión corresponde en exclusiva al otro progenitor. En los supuestos de adopción o acogimiento, este derecho corresponderá sólo a uno de los progenitores, a elección de los interesados; no obstante, cuando el periodo de descanso regulado en el artículo 48.4 del E.T. sea disfrutado en su totalidad por uno de los progenitores, el derecho a la suspensión por paternidad únicamente podrá ser ejercido por el otro.

El trabajador que ejerza este derecho podrá hacerlo durante el periodo comprendido desde la finalización del permiso por nacimiento de hijo, previsto legal o convencionalmente, o desde la resolución judicial por la que se constituye la adopción o a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, hasta que finalice la suspensión del contrato regulada en el artículo 48.4 del ET o inmediatamente después de la finalización de dicha suspensión.

La suspensión del contrato a que se refiere este artículo podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o en régimen de jornada parcial de un mínimo del 50 por 100, previo acuerdo entre el empresario y el trabajador, y conforme se determine reglamentariamente.

El trabajador deberá preavisar a la empresa con quince días de antelación al inicio la suspensión del contrato por este motivo, a no ser que opte por disfrutar de la misma inmediatamente después del permiso establecido legal o convencionalmente, en cuyo caso deberá preavisar esta circunstancia en el plazo establecido.

#### **Artículo 27. PERMISOS NO RETRIBUIDOS**

En caso de enfermedad de un hijo, y cuando trabajen ambos padres, tendrán derecho hasta tres días de permiso no retribuido, pudiendo optar al mismo uno solo de ellos. Asimismo se podrán solicitar hasta tres días de permiso no retribuido por motivo de la insuficiencia o prolongación que dan derecho a los permisos contemplados en el art. 23 a) de este convenio.

Los trabajadores que así lo soliciten, con justificación de la causa, podrán disfrutar de un permiso no retribuido de siete días al año para realizar los trámites de adopción o acogimiento de un menor, ampliables en tres días más no retribuidos en los casos de adopción internacional.

Sin perjuicio de lo que la legislación vigente en cada momento regule sobre esta materia, aquellos trabajadores que, de acuerdo con la empresa, se matriculen en un centro oficial o reconocido por el Ministerio, a fin de seguir estudios de E.S.O., carrera universitaria o similares, gozarán de los mismos derechos que los expuestos en el apartado primero del artículo 26, siempre que las horas lectivas coincidan con la jornada de trabajo.

En general, la empresa podrá otorgar cualquier otra licencia no retribuida, previa solicitud por escrito y justificada en la medida de lo posible con una antelación mínima de 48 horas al inicio de la licencia solicitada y, tras el permiso, la empresa podrá pedir justificante del empleo de dicho permiso.

## **CAPÍTULO VI. COMPLEMENTOS SALARIALES**

### **Artículo 28. PLUS CONVENIO**

El complemento salarial denominado plus convenio se abonará conforme a las cantidades que bajo esta denominación aparecen en las tablas salariales.

Al plus de convenio se le aplicarán los incrementos salariales pactados cada año y no gozará de la condición de compensable y absorbible.

### **Artículo 29. ANTIGÜEDAD CONSOLIDADA**

Este complemento para aquellos trabajadores que tras su desaparición lo consolidaron, no será absorbible ni compensable y no sufrirá los aumentos que por convenios sucesivos se puedan establecer.

### **Artículo 29. BIS NOCTURNIDAD.**

1.- Las horas trabajadas durante el periodo comprendido entre las 22 horas y las 6 horas, salvo que el salario se haya establecido atendiendo a que el trabajo sea nocturno por su propia naturaleza, tendrá una retribución específica incrementada en un 10% sobre el salario base. La base sobre la que se determinará el citado porcentaje de incremento será:

Salario base x 12 mensualidades

Jornada anual de convenio

2.- La cuantía de las horas nocturnas será cotizable a la Seguridad Social.

3.- No se considerarán horas nocturnas el exceso de quince minutos que rebase las 10 de la noche, cuando se trate de trabajos propios del cierre de las empresas sujetas a este convenio.

4.- Este complemento entrará en vigor a partir de la publicación del convenio en el BOP.

### **Artículo 30. PAGAS EXTRAORDINARIAS**

Las pagas extraordinarias de 30 de Junio y Navidad consistirán en una mensualidad, y se abonarán con arreglo al sueldo de Convenio más el plus de convenio y la antigüedad consolidada correspondiente.

A nivel de empresa, podrá acordarse entre la Dirección y el Comité o delegados del personal, que las pagas extras se prorrateen en la columna "A" (Salario base Convenio) en doce mensualidades.

Asimismo, podrá acordarse individualmente entre el trabajador y empresa dicho prorrateo.

Paga de beneficios.- Desde 1980 se encuentra prorrateada en las tablas salariales del Convenio.

### **Artículo 31. DIETAS**

Todos los trabajadores que por necesidad y orden de la empresa tenga que efectuar viajes y desplazamientos a poblaciones distintas a la que radique la empresa disfrutarán sobre su salario de las siguientes compensaciones:

- Dieta completa.- Se devengará cuando el trabajador se vea obligado a pernoctar fuera de su domicilio. La retribución de la dieta completa será de: 19,27.- euros diarios.

- Media dieta.- Se devengará la media dieta cuando el trabajador sólo tenga que realizar fuera del lugar habitual la comida del medio día. La retribución de la media dieta será de: 7,66.- euros diarios.

En el supuesto de que el trabajador manifieste la imposibilidad de cubrir el desplazamiento con los importes anteriormente fijados, se le abonará el gasto efectivamente realizado, salvo prueba en contrario que acredite

la suficiencia de las cantidades pactadas en los párrafos anteriores.

No obstante, no tendrá derecho el trabajador a dieta completa ni a media dieta, cuando el lugar de desplazamiento coincida con su residencia habitual.

**Artículo 32. PLUS DE DISTANCIA**

Este complemento para aquellos trabajadores que tras su desaparición lo consolidaron, no será absorbible ni compensable y no sufrirá los aumentos que por convenios sucesivos se puedan establecer.

**Artículo 33. KILOMETRAJE**

El kilometraje en aquellos desplazamientos que se realicen por cuenta de la empresa quedará establecido en 0,22 euros el kilómetro.

**Artículo 34. QUEBRANTO DE MONEDA**

Los que realizan las funciones de cobrador o pagador con dinero en metálico percibirán por este concepto un 2 por 1.000 de las cantidades que abonen o perciban, con un tope máximo de 45,78 euros.

Cuando el cobrador o pagador maneje indistintamente medios bancarios de pago o dinero en metálico, lo indicado en el párrafo superior sólo será de aplicación para este último concepto.

Artículo 34 bis.

Las cantidades establecidas como dietas, medias dietas, kilometraje y quebranto de moneda para 2010, entrarán en vigor el 1 de julio de 2010, y serán incrementadas en los sucesivos años de vigencia del convenio con los porcentajes pactados de incremento salarial.

**CAPÍTULO VII. SINDICAL**

Las partes firmantes, por las presentes estipulaciones, ratifican una vez más su condición de interlocutores válidos, y se reconocen asimismo como tales, en orden a instrumentar, a través de sus organizaciones, unas relaciones laborales racionales, basadas en el respeto mutuo y tendentes a facilitar la resolución de cuantos conflictos y problemas suscite nuestra dinámica social.

**Artículo 35.**

La Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana admite la conveniencia de que todas las empresas afiliadas a sus asociaciones considere a los sindicatos debidamente implantados en los sectores y plantillas como elementos básicos y consustanciales para afrontar, a través de ellos, las necesarias relaciones entre trabajadores y empresarios. Todo ello sin demérito de las atribuciones conferidas por la ley desarrolladas en los presentes acuerdos a los comités de empresa y delegados de personal.

**Artículo 36.**

A los efectos anteriores, las empresas respetarán el derecho de los trabajadores a sindicarse libremente; admitirán que los trabajadores afiliados a un sindicato puedan celebrar reuniones, recaudar cuotas y distribuir información sindical fuera de las horas de trabajo y sin perturbar la actividad normal de la empresa; no podrán sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie o renuncie de su afiliación sindical, y tampoco despedir a un trabajador o perjudicarlo de cualquier otra forma a causa de su afiliación o actividad sindical. Los sindicatos podrán remitir información a todas aquellas empresas en las que dispongan de suficiente y apreciable afiliación a fin de que ésta sea distribuida, fuera de las horas de trabajo, y sin que, en todo caso, el ejercicio de tal práctica pudiera interrumpir el desarrollo del proceso productivo.

**Artículo 37. TABLONES DE ANUNCIOS**

Las empresas deberán poner a disposición de los trabajadores, y en lugar visible que no perturbe la organización del trabajo, tablones de anuncios, donde podrán ser colocados por personas o entidades jurídicas los comunicados que consideren de interés, siendo obligatoria la notificación a la empresa de los textos o anuncios a colocar en el tablón.

**Artículo 38. DELEGADOS SINDICALES**

En aquellos centros de trabajo con plantilla que exceda de 100 trabajadores, cuando los sindicatos o centrales

posean en los mismos una afiliación superior al 15% de aquella, la representación del sindicato o central será ostentada por un delegado.

El Sindicato que alegue poseer derecho o hallarse representado mediante titularidad personal en cualquier empresa deberá acreditarlo ante la misma de modo fehaciente, reconociendo ésta, acto seguido, al citado delegado su condición de representante del sindicato a todos los efectos.

El Delegado Sindical deberá ser trabajador en activo de las respectivas empresas, y designado de acuerdo con los Estatutos de la Central Sindical a quien represente. Será preferentemente miembro del Comité de Empresa.

#### **Artículo 39. FUNCIONES DE LOS DELEGADOS SINDICALES**

Son funciones de los delegados sindicales:

1. Representar y defender los intereses del sindicato a quien representa y de los afiliados del mismo en la empresa, y servir de instrumento de comunicación entre su Central Sindical o Sindicato y la Dirección de las respectivas empresas.

2. Podrán asistir a las reuniones del Comité de Empresa, comités de Seguridad e Higiene en el trabajo y comités paritarios de interpretación, con voz y sin voto, y siempre que tales órganos admitan previamente su presencia.

3. Tendrán acceso a la misma información y documentación que la empresa deba poner a disposición del Comité de Empresa, con lo regulado a través de la Ley, estando obligados a guardar sigilo profesional en las materias en que legalmente proceda.

Poseerá las mismas garantías y derechos reconocidos por la Ley y el presente Convenio a los miembros del Comité de Empresa.

4. Serán oídos por la empresa en el tratamiento de aquellos problemas con carácter colectivo que afecten a los trabajadores en general y a los afiliados al sindicato.

5. Serán asimismo informados y oídos por la empresa con carácter previo:

a\* Acerca de los despidos y sanciones que afecten a los afiliados al sindicato.

b\* En materia de reestructuración de plantilla, regulaciones de empleo, traslado de trabajadores cuando revista carácter colectivo o del centro de trabajo general, y sobre todo proyecto o acción empresarial que pueda afectar sustancialmente a los intereses de los trabajadores.

c\* La implantación y revisión de sistemas de organización del trabajo y cualquiera de sus posibles consecuencias.

6. Podrán recaudar cuotas a sus afiliados, repartir propaganda sindical y mantener reuniones con los mismos, todo ello fuera de las horas efectivas de trabajo.

7. Con la finalidad de facilitar la difusión de aquellos avisos que pudieran interesar a los respectivos afiliados al sindicato y a los trabajadores en general, la empresa pondrá a disposición del sindicato, cuya representación ostente el delegado, un tablón de anuncios que deberá establecerse dentro de la empresa y en lugar donde se garantice, en la medida de lo posible, un adecuado acceso al mismo por todos los trabajadores.

8. En materia de reuniones, ambas partes, en cuanto al procedimiento se refiere, ajustarán su conducta a la normativa legal vigente.

9. En aquellos centros en los que ello sea materialmente factible, y en los que posean una plantilla superior a 1.000 trabajadores, la Dirección de la empresa facilitará la utilización de un local, a fin de que el delegado representante del sindicato ejerza las funciones y tareas que como tal le correspondan.

10. Los delegados ceñirán sus tareas a la realización de las funciones sindicales que les son propias.

#### **Artículo 40. CUOTA SINDICAL**

A requerimiento de los trabajadores afiliados a las centrales o sindicatos que ostenten la representación a que se refiere el artículo anterior, las empresas descontarán en la nómina mensual de los trabajadores el importe de la cuota sindical correspondiente. El trabajador interesado en la realización de tal operación remitirá a la dirección de la empresa un escrito en el que se expresará con claridad la orden de descuento, la Central o

sindicato a que pertenece, la cuantía de la cuota, así como el número de la cuenta corriente o libreta de Caja de Ahorros, a la que deba ser transferida la correspondiente cantidad. Las empresas efectuarán las antedichas detracciones, salvo indicación en contrario, durante períodos de un año.

La Dirección de la empresa entregará copia de la transferencia a la representación sindical en la empresa, si la hubiere.

#### **Artículo 41. ENCARGADO DE CUOTA SINDICAL**

A los solos efectos previstos en el artículo anterior, y cumplidos todos los requisitos en él establecidos del modo que allí constan, en aquellos centros de trabajo con plantilla superior a 50 trabajadores, y que no exceda de 100, cuando los sindicatos o centrales posean una afiliación superior al 20% de aquella, la función que el artículo 32 se reconoce al delegado sindical será ostentada por un encargado de cuota sindical.

El sindicato que alegue poseer derecho a hallarse representado por éste en cualquier empresa deberá acreditarlo ante la misma de modo fehaciente.

El encargado de cuota sindical deberá ser trabajador y designado de acuerdo con los Estatutos de la Central o sindicato a quien represente. Será preferentemente miembro del Comité de Empresa.

#### **Artículo 42. PARTICIPACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES DE CONVENIOS COLECTIVOS**

A los trabajadores que presten sus servicios en las empresas en que sea de aplicación el presente convenio y que participen en la comisión negociadora del mismo, manteniendo su vinculación como trabajadores en aquella, se les concederá los permisos retribuidos necesarios a fin de facilitarles su labor como negociadores y durante el transcurso en la antedicha negociación, siempre que la empresa esté afectada por la negociación en cuestión.

#### **Artículo 43. COMITÉS DE EMPRESA**

Sin perjuicio de los derechos y facultades concedidos por las leyes, se reconoce a los Comités las siguientes funciones:

A) Ser informados por la dirección de la empresa:

a\* Trimestralmente, sobre la evolución general del sector económico al que pertenece la empresa, sobre la evolución de los negocios y la situación de las compras y evolución probable del empleo en la empresa y sobre las horas extraordinarias realizadas.

b\* Anualmente conocer y tener a su disposición el balance, la cuenta de resultados, la memoria y, en el caso de que la empresa revista la forma social por acciones o participaciones, de cuantos documentos se den a conocer a los socios.

c\* Con carácter previo a su ejecución por la empresa, sobre la reestructuración de plantilla, cierres totales o parciales, definitivos o temporales y las reducciones de jornada; sobre el traslado total o parcial de las instalaciones empresariales y sobre los planes de formación profesional de la empresa.

d\* En función de la materia que se trata:

1. Sobre la implantación o revisión de sistemas de organización del trabajo y cualquiera de sus posibles consecuencias: estudios de tiempos, establecimiento de sistema de primas o incentivos y valoración de puestos de trabajo.

2. Sobre la fusión, absorción o modificación de "status" jurídico de la empresa, cuando ello suponga cualquier incidencia que afecte al volumen de empleo.

3. El empresario facilitará al Comité de Empresa el modelo o modelos de contrato de trabajo que habitualmente utilice, estando legitimado el Comité para efectuar las reclamaciones oportunas ante la empresa y, en su caso, la autoridad laboral competente.

4. Sobre sanciones impuestas por faltas muy graves, en especial en supuestos de despido.

5. En lo referente a las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestrabilidad, el movimiento de ingresos y ceses y los ascensos.

B) El ejercer una labor de vigilancia sobre las siguientes materias:

a\* Cumplimiento de las normas vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, así como el respeto de los pactos, condiciones o usos de la empresa en vigor, formulando en su caso las acciones legales oportunas ante la empresa y los organismos o tribunales competentes.

b\* La calidad de la docencia y de la efectividad de la misma en los centros de formación y capacitación de la empresa.

c\* Las condiciones de seguridad e higiene en el desarrollo del trabajo en la empresa.

C) Participar, como reglamentariamente se determine, en la gestión de obras sociales establecidas en la empresa en beneficio de los trabajadores o de sus familias.

D) Colaborar con la Dirección de la empresa para conseguir el cumplimiento de cuantas medidas procuren el mantenimiento y el incremento de la productividad de la empresa.

E) Se reconoce al Comité de Empresa capacidad procesal, como órgano colegiado, para ejercer acciones administrativas o judiciales en todo lo relativo al ámbito de su competencia.

F) Los miembros del Comité de Empresa, y éste en su conjunto, observarán sigilo profesional en todo lo referente a los apartados a) y c) del punto A) de este artículo, aún después de dejar de pertenecer al Comité de Empresa, y en especial en todas aquellas materias sobre las que la Dirección señale expresamente el carácter reservado.

#### Artículo 44.

El Comité velará no sólo porque, en los procesos de selección de personal, se cumpla la normativa vigente o paccionada, sino también por los principios de no discriminación, igualdad de sexos y fomento de una política racional de empleo.

En aquellas empresas en las que, por carecer de Comité de Empresa, sus trabajadores estén representados por delegado de personal, éste tendrá las mismas funciones que se atribuyan al Comité de Empresa.

#### Artículo 45. GARANTÍAS

a) Ningún miembro del Comité de Empresa o delegado de personal podrá ser despedido o sancionado durante el ejercicio de sus funciones, ni dentro del año siguiente a su cese, salvo que éste se produzca por revocación o dimisión, y siempre que el despido o la sanción se basen en la actuación del trabajador en el ejercicio legal de su representación. Si el despido o cualquier otra sanción por supuestas faltas graves o muy graves obedecieran a otras causas, deberá tramitarse expediente contradictorio, en el que serán oídos, aparte del interesado, el Comité de Empresa o restantes delegados de personal, y el delegado del sindicato al que pertenezca, en el supuesto de que se hallara reconocido como tal en la empresa. Poseerán prioridad de permanencia en la empresa o centro de trabajo, respecto de los demás trabajadores, en los supuestos de suspensión o extinción por causas tecnológicas o económicas.

b) No podrán ser discriminados en su promoción económica o profesional por causa o en razón del desempeño de su representación.

c) Podrán ejercer la libertad de expresión en el interior de la empresa, en las materias propias de su representación, pudiendo publicar o distribuir sin perturbar el normal desenvolvimiento del proceso productivo aquellas publicaciones de interés laboral o social, comunicando todo ello previamente a la empresa y ejerciendo tales tareas de acuerdo con la normativa legal vigente al efecto.

d) Dispondrán del crédito de horas mensuales retribuidas que la Ley determina.

Se podrá llevar a cabo en cada empresa la acumulación de horas de los distintos miembros de Comité y delegados de personal, en uno o varios de sus componentes, sin rebasar el máximo total que determina la Ley, pudiendo quedar relevado o relevados de los trabajos, sin perjuicio de su remuneración.

Igualmente, se podrá realizar, por periodos trimestrales, la acumulación de las horas sindicales correspondientes a cada delegado o miembro del comité.

Asimismo, no se computará dentro del máximo legal de horas el exceso que sobre el mismo se produzca con motivo de la designación de delegados de personal o miembros de comités como componentes de comisiones negociadoras de convenios colectivos en los que sean aceptados, y por lo que se refiere a la celebración de

sesiones oficiales a través de los cuales transcurran tales negociaciones y cuando la empresa en cuestión se vea afectada por el ámbito de negociación referido.

e) Según lo establecido en el apartado anterior y sin rebasar el máximo legal, podrán ser consumidas las horas retribuidas de que disponen los miembros de Comités o delegados de personal, a fin de prever la asistencia de los mismos a cursos de formación u otras entidades.

#### **Artículo 46. PRÁCTICAS ANTISINDICALES**

En cuanto a los supuestos de prácticas que, a juicio de alguna de las partes, quepa calificar de antisindicales, se estará a lo dispuesto en las leyes.

### **CAPÍTULO VIII. DERECHO DE HUELGA; CONFLICTOS COLECTIVOS DE TRABAJO Y EXPEDIENTES DE REGULACIÓN DE EMPLEO**

#### **Artículo 47.**

A tenor de lo previsto en el artículo 8º., 1º. del Real Decreto-Ley 17/77, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo, las partes convienen que, para el ejercicio del derecho de huelga en el ámbito del presente Convenio, cuando ésta tenga su origen en alguna norma de las contenidas en el mismo, será preceptivo el arbitraje de la Comisión Paritaria.

#### **Artículo 48.**

Asimismo, las partes convienen, como trámite necesario previo a la vía prevista en el artículo 19 del citado Real Decreto-Ley, asistir al arbitraje de la Comisión Paritaria cuando el motivo del conflicto colectivo de trabajo lo constituya la aplicación o interpretación de una norma contenida en el presente Convenio.

#### **Artículo 49.**

En caso de no alcanzarse acuerdo en el período de consultas previsto en los artículos 47 y 51 del Estatuto de los Trabajadores, cualquiera de las partes podrá solicitar la mediación de la Comisión Paritaria, siendo de obligada aceptación por la otra la citada mediación.

### **CAPÍTULO IX. MEDIDAS CONTRA EL ABSENTISMO**

#### **Artículo 50. INCAPACIDAD TEMPORAL**

En caso de incapacidad laboral por enfermedad profesional o accidente, de trabajo debidamente acreditado por la Seguridad Social, del personal comprendido en el régimen de asistencia a la misma, la empresa complementará hasta el 100 por 100 de la base reguladora desde el primer día de la baja y hasta el límite de doce meses, aunque el trabajador haya sido sustituido.

En caso de de incapacidad laboral por accidente no laboral y enfermedad común debidamente acreditado por la Seguridad Social, del personal comprendido en el régimen de asistencia a la misma la empresa complementará hasta el 75 por 100 de la base reguladora de la prestación a partir del décimo día de la baja, y hasta el 100 por 100 de la base reguladora de la prestación a partir de los 21 días de baja, hasta el límite de doce meses, aunque el trabajador haya sido sustituido.

### **CAPÍTULO X. ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA**

#### **Artículo 51. SEGURO POR INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA Y MUERTE**

Todas las empresas afectadas por el presente convenio deberán suscribir un seguro que cubra las contingencias de incapacidad permanente absoluta para todo tipo de trabajo y muerte y gran invalidez a favor de todos y cada uno de los trabajadores por un capital de dieciséis mil trescientos treinta y tres euros con nueve céntimos (16.333,09.-€) en cualquiera de las contingencias y durante la duración del presente



convenio, hasta el 31 de diciembre de 2012.

La cantidad a asegurar en el año 2010 entrará en vigor el día 1 de julio de dicho año.

Las cantidades para años posteriores serán:

2011: La resultante de aplicar a dieciséis mil trescientos treinta y tres euros con nueve céntimos (16.333,09.-€) un incremento de 1,85%

2012: La resultante de aplicar al importe del año 2011 un incremento de 2%.

El seguro deberá suscribirse del siguiente modo:

La Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana, con el objetivo de salvaguardar los derechos y obligaciones que dimanen de la aplicación de lo establecido en este artículo, y velando muy especialmente para que los contratos de seguro a suscribir cumplan en su totalidad con cuanto se establece en la ley 66/1997 y en el Real Decreto 1588/1999 en el que se aprueba el Reglamento sobre la Instrumentación de los Compromisos por Pensiones, evitando con ello la posibilidad de las sanciones que en materia laboral se han establecido, se obliga a facilitar la contratación con una compañía aseguradora, de una póliza de seguros con aplicación de prima mutualizada por tramos de edad, que cubra en su totalidad los riesgos anteriormente establecidos, y cuyo objetivo es evitar en gran parte la repercusión negativa que pueda ocasionar que una empresa queden más gravadas que otras por ser superior la edad de sus trabajadores.

Las empresas se obligan por su parte a contratar, en función de la obligación que emana de 1 de Enero de 1.982, fecha de efectos iniciales del presente compromiso, prorrogado en los sucesivos convenios, la póliza de seguros, a favor de sus trabajadores, que garantice con total exactitud la totalidad de contingencias, condiciones y capitales ya señalados.

El incumplimiento por parte de la empresa de lo señalado anteriormente, constituirá infracción muy grave en materia laboral, a tenor de lo dispuesto en el art. 3.2 del R.D.1588/99 de 15 de octubre por el que se aprueba el Reglamento sobre Instrumentación de los Compromisos por Pensiones de las Empresas con sus Trabajadores Beneficiarios.

Por otra parte, la no inclusión de los trabajadores en la póliza correspondiente, determinará que recaigan sobre la empresa las garantías de las contingencias si llegaran a producirse.

Por excepción no existirá obligación de asegurar a aquellos trabajadores que por su situación médica sean rechazados por la compañía aseguradora. Tampoco existirá obligación de asegurar a aquellos trabajadores que a la entrada en vigor de la póliza se encuentren en situación de incapacidad temporal, hasta en tanto no obtengan el alta médica.

Las garantías referidas al riesgo de invalidez cesarán al cumplir el trabajador la edad de 65 años. A partir de la referida fecha, y siempre que el trabajador siga en activo en la empresa, la misma mantendrá al trabajador de alta en el seguro, para la cobertura del riesgo de muerte, hasta alcanzar la edad de 70 años, en que cesará a todos los efectos la obligación de asegurar. En cualquier caso, a partir de los 65 años el importe de prima a satisfacer será el que por edad corresponda, sin aplicación del criterio de mutualización.

La póliza a suscribir por las empresas deberá garantizar las siguientes prestaciones asistenciales:

-La compañía aseguradora pondrá a disposición de los beneficiarios de la póliza un servicio de información 24 horas para cualquier consulta u orientación que precisen los trámites a seguir o la documentación necesaria para el cobro de la prestación.

-En el momento que el beneficiario lo solicite, la compañía aseguradora se ocupará, en caso de siniestro cubierto por la póliza, de obtener directa y gratuitamente los certificados oportunos de los registros civiles correspondientes.

-Caso de que fuera necesario, la compañía se ocupará de la obtención de los atestados y las diligencias judiciales, siempre que sean necesarias para el pago de la indemnización.

-De igual modo, el beneficiario podrá solicitar, a cuenta de la indemnización que le corresponda, que la compañía se haga cargo de los gastos ocasionados por el sepelio o derivados de la repatriación del fallecido, con un máximo de 3.005 €

No será válida la inclusión de ningún trabajador en pólizas que no contengan al menos los requisitos y garantías fijados en este artículo.  
Esta velará por el cumplimiento de lo pactado, remitiendo a la Inspección de Trabajo relación de las empresas de las que exista constancia de que no han suscrito la póliza.

## **CAPÍTULO XI. EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL**

### **Artículo 52. EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL**

A partir de la entrada en vigor del presente convenio, las empresas sujetas a su ámbito de aplicación asumen el compromiso de no llevar a cabo contrataciones a través de empresas de trabajo temporal.  
En todo caso, de darse aquellas circunstancias susceptibles de utilizar dichas empresas (realización de una obra o servicio determinado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, sustitución de un trabajador con derecho a reserva de su puesto de trabajo o para cubrir de forma temporal un puesto de trabajo permanente, mientras dure un proceso de selección o promoción), y como consecuencia del compromiso adquirido, la empresa solicitará a los representantes legales de los trabajadores, la búsqueda de fórmulas que puedan cubrir dichas necesidades, decidiéndose en consecuencia. En caso de discrepancia se someterá al criterio de la Comisión Paritaria.

## **CAPÍTULO XII ILICITUD DE LA DISCRIMINACIÓN**

### **Artículo 53.**

Será ilícita cualquier discriminación por razón de edad, sexo, raza, condición social, objeción de conciencia, creencias e ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del ámbito del Convenio.

## **CAPÍTULO XIII COMISIÓN PARITARIA**

### **Artículo 54. COMISIÓN PARITARIA**

La Comisión Paritaria será un órgano de actualización, interpretación, conciliación, arbitraje y vigilancia del cumplimiento del Convenio

### **Artículo 55. FUNCIONES DE LA COMISIÓN PARITARIA**

Corresponde a la Comisión Paritaria el conocimiento y arbitraje en su caso, de los supuestos señalados en los artículos 4.3º, 47, 48 y 49.

Le corresponden asimismo el conocimiento de la póliza de seguro a que se refiere el artículo 51, así como la vigilancia del cumplimiento de las estipulaciones de la misma.

Igualmente se pronunciará sobre las denuncias que se le formulen sobre supuestas contrataciones fraudulentas de trabajadores.

### **Artículo 53. COMPOSICIÓN**

La Comisión Paritaria se compondrá de un presidente, que será a la vez designado por las partes que negocian el presente Convenio, designándose cinco titulares y cinco suplentes por cada una de las partes. No obstante lo anterior, previo acuerdo de las partes, la Comisión Paritaria podrá funcionar sin presidente.

### **Artículo 54. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO**

La Comisión Paritaria se reunirá cuando lo solicite cualquiera de las partes. En primera convocatoria no podrá actuar sin la presencia de todos los vocales, bien titulares o suplentes, y en segunda convocatoria, media hora después, actuará con los que asistan.

Se reunirá en sesión de urgencia y cualquiera que sea el número de asistentes, siempre que haya

representación de las dos partes, en el plazo de 48 horas, en los supuestos de los artículos 48 y 49. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de cada una de las partes, teniendo un voto la representación empresarial y otro la de los trabajadores.

El presidente de la Comisión tendrá voz, pero no voto; también podrán designar la respectivas representaciones sus asesores, que no tendrán voto, pero sí voz. La Comisión se reunirá a instancias de cualquiera de las organizaciones representadas dentro de los diez días hábiles siguientes al de la solicitud de una de las partes, poniéndose de acuerdo las partes sobre el lugar, día y hora en que deberá celebrarse la reunión.

#### **Artículo 55. RESOLUCIONES**

Las resoluciones o acuerdos adoptados por la Comisión Paritaria tendrán la misma fuerza de obligar que si se hubiese establecido en el presente Convenio, siendo suficiente la publicación de los mismos por la autoridad laboral en el "Boletín Oficial de la Provincia".

Los mencionados acuerdos o resoluciones se incorporarán como anexos al presente Convenio, teniendo efectos, salvo acuerdo en contrario, desde el mismo momento de la firma.

#### **Artículo 56.**

Para el sostenimiento económico de la Comisión Paritaria, cada una de las partes de este Convenio aportará el 50 por 100 del presupuesto, que se elevará por la Comisión Paritaria.

Su domicilio queda fijado en Valencia, en la avenida Blasco Ibáñez, número 127, sede de la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana.

#### **Artículo 57.**

Las partes acuerdan adherirse al Acuerdo de Solución de Conflictos Laborales de la Comunidad Valenciana-ASCLCV-.

### **CAPÍTULO XIV. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y VIOLENCIA DE GÉNERO**

#### **Artículo 58. COMISIÓN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

Dentro de la vigencia de este convenio se creará la Comisión para la Igualdad de Oportunidades y la No Discriminación, integrada por la representación empresarial y los sindicatos firmantes del convenio.

Serán funciones de esta Comisión:

- a) Velar para que tanto las mujeres como los hombres gocen de igualdad de oportunidades en cuanto a empleo, formación, promoción y el desarrollo de su trabajo.
- b) Velar para que las mujeres trabajadoras se equiparen a los hombres en todos los aspectos salariales, de manera que a igual trabajo las mujeres siempre tengan igual retribución.
- c) Velar para que en las categorías profesionales no se haga distinción entre categorías masculinas y femeninas.
- d) Para garantizar el principio de no discriminación, la Comisión velará y practicará un seguimiento de las posibles discriminaciones tanto directas como indirectas.

#### **Artículo 59. VIOLENCIA DE GÉNERO**

En los supuestos de trabajadoras víctimas de violencia de género se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y demás normativa que la desarrolle o modifique.

Para que las víctimas puedan ejercer los derechos que establece la citada ley, deberán acreditar tal situación ante el empresario de la forma establecida en el art. 23 de dicha ley.

Las empresas una vez reconocida la situación acordarán con la víctima los supuestos legales a los que necesitará acogerse y en particular en lo relativo a:

- a) Reducción de jornada, adaptación de la misma o cualquier otra forma de ordenación del tiempo de trabajo

- que sea habitual en la empresa. Estas adecuaciones de la jornada habitual tendrán una duración máxima de dos años ampliables por resolución judicial.
- b) Cambio de centro de trabajo en el supuesto de que las empresas cuenten con varios centros.
- c) Suspensión del contrato de trabajo entre un mínimo de seis meses y un máximo de veinticuatro meses. Durante este periodo la empresa podrá sustituir a la trabajadora mediante un contrato de interinidad con las bonificaciones legalmente previstas.
- d) Forma de acreditación y comunicación de las faltas de asistencia o puntualidad al trabajo, motivadas por la especial situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda. Estas ausencias no serán sancionables.

## **CAPÍTULO XV. RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

### **Artículo 60.**

La empresa podrá sancionar las acciones u omisiones punibles en que incurran los trabajadores de acuerdo con la graduación de las faltas y sanciones que se establecen en el presente texto.

### **Artículo 61.**

Toda falta cometida por un trabajador se clasificará, atendiendo a su importancia y trascendencia, en leve, grave o muy grave.

### **Artículo 62. FALTAS LEVES**

Se considerarán faltas leves las siguientes:

1. La suma de faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo cuando exceda de quince minutos en un mes.
2. No cursar en tiempo oportuno la baja correspondiente cuando se falte al trabajo por motivo justificado, a no ser que se pruebe la imposibilidad de haberlo efectuado.
3. Pequeños descuidos en la conservación en los géneros o del material de la empresa.
4. No comunicar a la empresa cualquier cambio de domicilio.
5. Las discusiones con otros trabajadores dentro de las dependencias de la empresa, siempre que no sea en presencia del público.
6. El abandono del trabajo sin causa justificada, aun cuando sea por breve tiempo. Si como consecuencia del mismo se originase perjuicio grave a la empresa o hubiere causado riesgo a la integridad de las personas, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos.
7. Falta de aseo y limpieza personal cuando sea de tal índole que pueda afectar al proceso productivo e imagen de la empresa.
8. No atender al público con la corrección y diligencia debidos.
9. Faltar un día de trabajo sin la debida autorización o causa justificada.

### **Artículo 63. FALTAS GRAVES**

Se considerarán como faltas graves las siguientes:

1. La suma de faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo cuando exceda de treinta minutos en un mes.
2. La desobediencia a la Dirección de la empresa o a quienes se encuentren con facultades de dirección u organización en el ejercicio regular de sus funciones en cualquier materia de trabajo. Si la desobediencia fuese reiterada o implicase quebranto manifiesto de la disciplina en el trabajo o de ella se derivase perjuicio para la empresa o para las personas podrá ser calificada como falta muy grave.
3. Descuido importante en la conservación de los géneros o del material de la empresa.
4. Simular la presencia de otro trabajador, fichando o firmando por él.
5. Las discusiones con otros trabajadores en presencia del público o que trascienda a éste.
6. Emplear para uso propio artículos, enseres o prendas de la empresa, o sacarlos de las instalaciones o dependencias de la empresa a no ser que exista autorización.
7. Realizar, sin el oportuno permiso, trabajos particulares durante la jornada laboral.

8. La inasistencia al trabajo sin la debida autorización o causa justificada de dos días en seis meses.
9. La comisión de tres faltas leves, aunque sea de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado sanción o amonestación por escrito.

#### **ARTÍCULO 64. FALTAS MUY GRAVES**

Se considerarán como faltas muy graves las siguientes:

1. Faltar más de dos días al trabajo sin la debida autorización o causa justificada en un año.
2. La simulación de enfermedad o accidente.
3. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como en el trato con los otros trabajadores o con cualquier otra persona durante el trabajo, o hacer negociaciones de comercio o industria por cuenta propia o de otra persona sin expresa autorización de la empresa, así como la competencia desleal en la actividad de la misma.
4. Hacer desaparecer, inutilizar o causar desperfectos en materiales, útiles, herramientas, maquinarias, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa.
5. El robo, hurto o malversación cometidos tanto a la empresa como a los compañeros de trabajo o a cualquier otra persona dentro de las dependencias de la empresa o durante la jornada laboral en cualquier otro lugar.
6. Violar el secreto de la correspondencia o documentos reservados de la empresa, o revelar a personas extrañas a la misma el contenido de éstos.
7. Originar frecuentes riñas y pendencias con los compañeros de trabajo.
8. Falta notoria de respeto o consideración al público.
9. Los malos tratos de palabra u obra o la falta grave de respeto y consideración a los Jefes o a sus familiares, así como a los compañeros y subordinados.
10. Toda conducta, en el ámbito laboral, que atente gravemente al respeto de la intimidad y dignidad mediante la ofensa, verbal o física, de carácter sexual. Si la referida conducta es llevada a cabo prevaleándose de una posición jerárquica, supondrá una circunstancia agravante de aquélla.
- 11.- Acoso Moral: Toda conducta que suponga una situación de hostigamiento hacia el trabajador/a, sobre el que se ejercen conductas de violencia psicológica.
12. La comisión por un superior de un hecho arbitrario que suponga la vulneración de un derecho del trabajador legalmente reconocido, de donde se derive un perjuicio grave para el subordinado.
13. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza de tal índole que pueda afectar al proceso productivo e imagen de la empresa.
14. La embriaguez habitual y drogodependencia manifestada en jornada laboral y en su puesto de trabajo. El estado de embriaguez o la ingestión de estupefacientes manifestados una sola vez serán constitutivos de falta grave.
15. Disminución continuada y voluntaria en el rendimiento normal de su trabajo, siempre que no esté motivada por derecho alguno reconocido por las Leyes.
16. La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que se cometa dentro de los seis meses siguientes de haberse producido la primera.

#### **ARTÍCULO 65. RÉGIMEN DE SANCIONES**

Corresponde a la Dirección de la empresa la facultad de imponer sanciones en los términos estipulados en el presente acuerdo. La sanción de las faltas leves, graves y muy graves requerirá comunicación escrita al trabajador, haciendo constar la fecha y los hechos que la motivan.

Para la imposición de sanciones se seguirán los trámites previstos en la legislación general.

#### **ARTÍCULO 66. SANCIONES MÁXIMAS**

Las sanciones que podrán imponerse en cada caso, atendiendo a la gravedad de la falta cometida, serán las siguientes:

1. Por faltas leves: Amonestación verbal. Amonestación por escrito. Suspensión de empleo y sueldo hasta tres

días.

2. Por faltas graves: Suspensión de empleo y sueldo de tres a quince días.

3. Por faltas muy graves: Desde la suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a sesenta días hasta la rescisión del contrato de trabajo en los supuestos en que la falta fuera calificada en su grado máximo.

#### **ARTÍCULO 67. PRESCRIPCIÓN**

La facultad de la Dirección de la empresa para sancionar prescribirá para las faltas leves a los diez días, para las faltas graves a los veinte días y para las muy graves a los sesenta días a partir de la fecha en que aquélla tuvo conocimiento de su comisión y, en cualquier caso, a los seis meses de haberse cometido.

### **CAPÍTULO XVI DISPOSICIONES FINALES**

#### **PRIMERA. RECONOCIMIENTOS MÉDICOS**

Se realizarán los exámenes de salud aplicables de acuerdo con lo previsto en el art. 22 de la LPRL 31/1995 en lo que se refiere a vigilancia de la salud de las personas.

#### **SEGUNDA. HORAS EXTRAORDINARIAS**

En relación al objeto de estimular la creación de empleo a través de la reducción de horas extraordinarias, las partes han coincidido en la importancia del estricto cumplimiento del artículo 35 del Estatuto de los Trabajadores.

No obstante para el caso que deban efectuarse horas extraordinarias y a tenor de lo dispuesto en el mencionado artículo 35 del ET, a continuación se indica la fórmula para el cálculo de la hora ordinaria:

Suma anual de todos los conceptos fijos cotizables

Jornada anual de convenio

#### **TERCERA.**

El no cumplimiento desde 1º de enero de 2009 de las obligaciones económicas contenidas en el presente Convenio, llevará aparejado el pago del interés por mora del 10%, salvo causa justificada, no pudiendo alegarse como tal el desconocimiento del Convenio.

#### **CUARTA.**

Si durante la vigencia de este Convenio se aprobara cualquier Ley o disposición reglamentaria de carácter imperativo, ambas partes firmantes acuerdan someterse a lo que se disponga en las mismas.

#### **QUINTA. FORMACIÓN PROFESIONAL**

Las partes firmantes asumen el contenido íntegro del IV Acuerdo Nacional de Formación Continua declarando que éste desarrollará sus efectos en el ámbito funcional del presente Convenio Colectivo, en tanto en cuanto siga vigente.

#### **SEXTA. CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

Las partes acuerdan la constitución de una comisión de clasificación profesional, al objeto de estudiar durante la vigencia de este convenio la distribución de las categorías profesionales en grupos, y el sistema de ascensos. En tanto no se llegue a un acuerdo de las partes sobre esta materia se mantendrá en vigor el Capítulo II del "Acuerdo para la sustitución de la Ordenanza de Comercio", aprobada por resolución de fecha 21 de marzo de 1996 de la Dirección General de Trabajo (BOE de 9 de abril de 1996).

#### **ANEXO I Epígrafes de la CNAE 2009, del ámbito de aplicación funcional del Convenio Colectivo de Comercio Metal para la Provincia de Valencia.**

4399 Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.

4511 Venta de automóviles y vehículos de motor ligero

4519 Venta de otros vehículos de motor

4531 Com. por Mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor

4532 Com. por Menor de repuestos y accesorios de vehículos de motor

4540 Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios.  
4643 Comercio por Mayor de aparatos electrodomésticos  
4651 Comercio al por Mayor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos  
4652 Comercio por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes  
4647 Comercio al por Mayor de aparatos de iluminación  
4648 Comercio por Mayor de artículos de relojería y joyería  
4649 Comercio por Mayor de otros artículos de uso doméstico  
4661 Comercio al por Mayor de maquinaria, equipos y suministros agrícolas  
4662 Comercio al por Mayor de máquinas herramienta  
4663 Comercio por Mayor de maquinaria para la minería, construcción y la ingeniería civil  
4664 Comercio por Mayor de maquinaria para la industria textil, maquinas de coser y tricotar  
4666 Comercio por Mayor de otra maquinaria y equipo de oficina  
4669 Comercio por Mayor de otra maquinaria y equipo  
4672 Comercio por Mayor de metales y minerales metálicos  
4673 Comercio por Mayor de aparatos sanitarios  
4674 Comercio por Mayor de ferretería, fontanería y calefacción  
4677 Comercio por Mayor de chatarra y productos de desecho  
4741 Comercio al por Menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados  
4742 Comercio al por Menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados  
4743 Comercio al por Menor de equipos de audio y video en establecimientos especializados  
4752 Comercio al por Menor de ferretería en establecimientos especializados  
4754 Comercio al por Menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados  
4759 Comercio al por Menor de aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados  
4774 Comercio al por menor de artículo médicos en establecimientos especializados  
4777 Comercio al por Menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados  
4778 Otro comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados  
4779 Comercio al por Menor de artículos de segunda mano en establecimientos especializados  
7721 Alquiler de artículos de ocio y deportivos  
7729 Alquiler de otros efectos personales y artículos de uso doméstico  
7731 Alquiler de maquinaria y equipo de uso agrícola  
7732 Alquiler de maquinaria y equipo para la construcción e ingeniería civil  
7733 Alquiler de maquinaria y equipo de oficina, incluidos ordenadores  
7739 Alquiler de otra maquinaria, equipos y bienes tangibles n.c.o.p.

**ANEXO II Epígrafes de la CNAE 93, del ámbito de aplicación funcional del Convenio Colectivo de Comercio Metal para la Provincia de Valencia.**

Pese a no estar ya vigentes se adjunta la tabla de los CNAE-93, a título informativo

45500 Alquiler de equipo de construcción o demolición dotado de operado  
50101 Venta de vehículos automóviles  
50102 Venta de camiones, autobuses y similares  
50103 Venta de Caravanas  
50301 Com. por Mayor de repuestos y accesorios de vehículos a motor  
50302 Com. por Menor de repuestos y accesorios de vehículos a motor  
50400 Venta, mant. y rep. de motocicletas y ciclomotores y de sus repuestos y accesorios.  
51430 Comercio por Mayor de aparatos electrodomésticos y de aparatos de radio y televisión.

51473 Comercio por Mayor de relojes, joyería y platería  
51475 Comercio por Mayor de otros artículos de uso doméstico (Bicicletas, triciclos y accesorios; Muebles metálicos de terraza y jardín; Muebles metálicos para el hogar; Mobiliario de uso médico, quirúrgico o similar; Otro mobiliario metálico y sus accesorios; Aparatos no eléctricos para el hogar; Aparatos ópticos; aparatos y equipos fotográficos y cinematográficos; Bisutería; Instrumentos musicales).  
51521 Comercio por Mayor de minerales metálicos  
51522 Comercio por Mayor de hierro y acero  
51523 Comercio por Mayor de metales preciosos  
51524 Comercio por Mayor de metales no féreos  
51541 Comercio por Mayor de ferretería  
51571 Comercio por Mayor de chatarra  
51611 Comercio por Mayor de maquinaria para trabajar la madera y el corcho  
51612 Comercio por Mayor de maquinas herramienta para trabajar los metales  
51620 Comercio por Mayor de maquinaria para la construcción  
51630 Comercio por Mayor de maquinaria para la industria textil, maquinas de coser y hacer punto  
51640 Comercio por Mayor de maquinas y equipo de oficina  
51651 Comercio por Mayor de material eléctrico y electrónico  
51652 Comercio por Mayor de material y equipos diversos industriales  
51653 Comercio por Mayor de material y equipos diversos para comercio y los servicios  
51660 Comercio por Mayor de maquinas, accesorios y útiles agrícolas, incluidos los tractores  
52320 Comercio por menor de aparatos e instrumental medico quirúrgico  
52440 Comercio por menor de lámparas  
52450 Comercio por menor de electrodomésticos, aparatos de radio, televisión y sonido  
52461 Comercio por menor de ferretería  
52481 Comercio por menor de Instrumentos y material de laboratorio médico y científico, aparatos e instrumentos ópticos y acústicos, aparatos y material fotográfico  
52482 Comercio por menor de artículos de relojería, joyería y platería  
52502 Otro comercio por menor de bicicletas y otros vehículos sin motor, usados  
71310 Alquiler de maquinaria y equipo agrario  
71320 Alquiler de maquinaria y equipo para la construcción e ingeniería civil  
71331 Alquiler de equipos informáticos  
71332 Alquiler de otras máquinas y equipo de oficina  
71340 Alquiler de otros tipos de maquinaria y equipo  
71401 Alquiler de aparatos de radio, televisión y sonido  
71403 Alquiler de bicicletas, Barcas de recreo, vehículos para vuelo sin motor, etc.  
71404 Alquiler de electrodomésticos, Joyería, Videocintas y discos, maquinaria y equipos de bricolaje



TABLA SALARIAL 2010	SALARIO	PLUS	ATRASOS		
	BASE	CONVENIO	S. BASE	P. CONVENIO	TOTAL
	2010	2010	2010	2010	2010
<b>Personal Técnico Titulado:</b>					
Titulado Grado Superior (Ingenieros, Licenciados)	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Equipo de Informática	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Titulados de Grado Medio (Ayudantes Técnicos)	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Analista	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Ayudante Técnico Sanitario	1.041,15 €	67,40 €	147,10 €	9,52 €	156,62 €
Maestro Industrial	1.041,15 €	67,40 €	147,10 €	9,52 €	156,62 €
<b>Personal Mercantil. Técnico no Titulado:</b>					
Director de Sección Mercantil	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de División	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Personal	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Compras	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Ventas	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Encargado General	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de Sucursal y Supermercados	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Jefe de Almacén	1.277,49 €	73,98 €	180,50 €	10,45 €	190,95 €
Jefe de Grupo	1.159,71 €	70,73 €	163,85 €	9,99 €	173,84 €
Jefe de Sección Mercantil	1.077,12 €	68,17 €	152,19 €	9,63 €	161,82 €
Encargado de Establecimiento, Vendedor, Comprador, Subastador	1.029,66 €	67,14 €	145,48 €	9,49 €	154,97 €
Intérprete	1.000,37 €	66,15 €	141,34 €	9,35 €	150,69 €
<b>Personal Mercantil propiamente dicho:</b>					
Viajante	939,54 €	64,50 €	132,75 €	9,11 €	141,86 €
Corredor de Plaza	906,48 €	63,62 €	128,08 €	8,99 €	137,07 €
Dependiente de 22 a 24 años	903,97 €	63,52 €	127,72 €	8,97 €	136,69 €
Dependiente de 24 años en adelante	971,87 €	65,46 €	137,31 €	9,25 €	146,56 €
Dependiente Mayor	1.054,69 €	67,78 €	149,02 €	9,58 €	158,60 €
Ayudante de 18 a 22 años	866,04 €	62,59 €	122,36 €	8,84 €	131,20 €
Contrato Formación	501,21 €	37,10 €	115,55 €	8,08 €	123,63 €
<b>Personal Técnico no Titulado:</b>					
Director de sección técnica	1.479,48 €	79,99 €	209,03 €	11,30 €	220,33 €
Jefe de División	1.275,79 €	73,32 €	180,26 €	10,36 €	190,62 €
Jefe Administrativo	1.364,19 €	76,49 €	192,75 €	10,81 €	203,56 €
Secretario	971,47 €	65,49 €	137,26 €	9,25 €	146,51 €
Contable	1.076,73 €	68,45 €	152,13 €	9,67 €	161,80 €
Jefe de Sección Administrativa	1.156,54 €	70,58 €	163,41 €	9,97 €	173,38 €
<b>Personal Administrativo:</b>					
Contable-Cajero o Taquimecanógrafo en idioma extranjero	1.076,73 €	68,43 €	152,13 €	9,67 €	161,80 €
Programador de Ordenador	1.075,87 €	68,37 €	152,01 €	9,66 €	161,67 €
Oficial Administrativo u Operador en Máquinas Contables	972,13 €	65,46 €	137,35 €	9,25 €	146,60 €
Auxiliar Administrativo o Perforista	866,04 €	62,59 €	122,36 €	8,84 €	131,21 €
Aspirante de 16 a 18 años	631,80 €	36,68 €	237,34 €	5,18 €	242,52 €
Auxiliar de Caja de 16 a 18 años	631,80 €	36,68 €	237,34 €	5,18 €	242,52 €
Auxiliar de Caja de 18 a 25 años	833,42 €	61,59 €	117,75 €	8,70 €	126,45 €
Auxiliar de Caja de 25 años en adelante	856,01 €	62,20 €	120,94 €	8,79 €	129,73 €
<b>Personal de Servicio y Actividades Auxiliares:</b>					
Jefe de Sección de Servicio	1.066,74 €	67,64 €	150,72 €	9,56 €	160,28 €
Dibujante	1.277,48 €	73,94 €	180,49 €	10,45 €	190,94 €
Escaparatista	1.156,49 €	70,80 €	163,40 €	9,98 €	173,38 €

Ayudante de Montaje	866,04 €	68,01 €	122,36 €	9,61 €	131,97 €
Delineante	1.039,11 €	66,99 €	146,82 €	9,46 €	156,28 €
Visador	1.039,11 €	66,98 €	146,82 €	9,46 €	156,28 €
Rotulista	1.039,11 €	66,98 €	146,82 €	9,46 €	156,28 €
Cortador	987,42 €	65,88 €	139,51 €	9,31 €	148,82 €
Ayudante de Cortador	897,41 €	57,71 €	126,79 €	8,15 €	134,94 €
Jefe de Taller	987,42 €	65,82 €	139,51 €	9,30 €	148,81 €
Profesional de Oficio de 1.ª, Chófer, Repartidor, Chófer Mecánico	903,97 €	63,54 €	127,72 €	8,98 €	136,70 €
Profesional de Oficio de 2.ª	877,24 €	62,69 €	123,94 €	8,86 €	132,80 €
Ayudante de Oficio	866,04 €	67,96 €	122,36 €	9,60 €	131,96 €
Capataz	877,08 €	62,83 €	123,92 €	8,88 €	132,80 €
Mozo Especializado	874,27 €	62,89 €	123,53 €	8,86 €	132,39 €
Ascensorista	866,04 €	67,96 €	122,36 €	9,60 €	131,96 €
Telefonista de hasta 18 años	646,82 €	37,08 €	91,39 €	5,24 €	96,63 €
Telefonista de 18 años en adelante	810,52 €	61,32 €	114,52 €	8,66 €	123,18 €
Mozo	866,02 €	62,59 €	122,36 €	8,84 €	131,20 €
Empaquetador de hasta 18 años	632,94 €	56,09 €	89,43 €	7,93 €	97,36 €
Empaquetador de 18 años en adelante	866,04 €	62,55 €	122,36 €	8,84 €	131,20 €
Aprendiz	631,80 €	35,62 €	237,34 €	5,03 €	242,37 €
<b>Personal Subalterno:</b>					
Conserje	787,18 €	60,37 €	111,22 €	8,53 €	119,75 €
Cobrador	787,18 €	60,37 €	111,22 €	8,53 €	119,75 €
Vigilante, Sereno, Ordenanza, Portero	787,18 €	60,37 €	111,22 €	8,53 €	119,75 €
Personal Limpieza (equiparado al mozo a jornada completa)	866,02 €	62,59 €	122,36 €	8,84 €	131,20 €

iv

INTERSINDICAL  
VALENCIANA