

LA GOBERNANTA Y LA IMPORTANCIA DEL ASOCIACIONISMO PROFESIONAL

Domingo Delgado Villa



El perfil de la Gobernanta:

La profesión de Gobernanta ha estado feminizada a lo largo de la historia, pero actualmente ya aparece el término de Gobernante, pues hay hombres que ocupan este cargo tanto en el ámbito privado, trabajando sobre todo establecimientos hoteleros o residencias de ancianos u hospitales del sector

privado, por ejemplo, así como en centros hospitalarios y geriátricos de organismos públicos oficiales.

No obstante, la figura de Gobernanta se ha asociado, sobre todo, al de ama de llaves de casas nobles y palacios, que serían el germen de dicha profesión en los futuros establecimientos turísticos, cuya figura aparece recogida en la Reglamentación Nacional de Hostelería de España y que describe a la Gobernanta como:

“La trabajadora que, por delegación de la Dirección, se halla al frente del servicio de pisos, en cuanto hace referencia a la limpieza y preparación de las habitaciones. Cuidará la conservación del mobiliario, alfombras y cortinajes, así como del buen uso y economía de la lencería empleada en los pisos. Tendrá a su cargo, mediante inventario, enseres y lencería de las habitaciones y pasillos. En los casos de enfermedad de clientes dentro del hotel, cuidará de proporcionarles las atenciones propias del caso. Supervisará los trabajos de lencería y lavandería en los establecimientos donde exista.”

“Conocerá, en los establecimientos de cinco y cuatro estrellas, un idioma”.

En estos párrafos aparece bien definida la gobernanta en un sentido estricto y concreto, pero el cometido de la gobernanta es mucho más amplio y sus funciones más extensas, de ahí que haya de poseer una serie de cualidades, tanto físicas como morales y humanas, y junto con su capacidad profesional, hagan posible que realice sus cometidos con éxito.

Domènec Biosca Vidal, presidente de Educadores y Asesores Turísticos S.L. EDUCATUR, así como de la Asociación de Expertos en Empresas Turísticas, de la Asociación de Directivos de Empresas Turísticas, de la Asociación Catalana de Periodistas, Escritores de Turismo y Economía de Cataluña (ACPETUR) y de la Confederación Española de Editores y Escritores y Periodistas de Economía y Turismo (CEPET), además de ser miembro del Consejo de Dirección del Instituto Tecnológico Hotelero estableció en 2001 las diez funciones del departamento de pisos, del cual es máxima representante la gobernanta:

1/ Tener las habitaciones en perfecto estado de comodidad, limpieza y uso.

2/ Tener los espacios comunes en perfecto estado de comodidad, limpieza y uso.

3/ Conocer las posibles expectativas de los clientes y ofrecérselas.

4/ Atender las peticiones que le afecten de los clientes atendiéndolas con agilidad y cariño.

5/ Disponer de las habitaciones en los tiempos necesarios.

6/ Coordinar la eficiencia del servicio técnico en su área.

7/ Coordinar con recepción las necesidades de su área.

8/ Captar, seleccionar, formar, motivar, orientar y coordinar el trabajo de su personal.

9/ Adelantarse a los problemas de su área, buscando soluciones, proponiéndolas y aplicándolas con eficiencia.

10/ Mantener una constante guerra a los costes para mejorar la competitividad de su área.

Como se puede observar, la Gobernanta no sólo tiene como funciones el hacer las habitaciones y la limpieza.

Por tanto, para que estas funciones se puedan llevar a la práctica con éxito, el papel de la Gobernanta es fundamental, de ahí que sus capacidades ideales sean según Domènec Biosca las siguientes:

1/ La capacidad de ser flexible, que consiste en la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diferentes y variadas situaciones y con personas o grupos diversos, suponiendo entender y valorar posturas diferentes o puntos de vista encontrados, o bien adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo

requiera, o bien cambiar o aceptar sin problemas los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del puesto de trabajo.

2/ La capacidad de tener autoconfianza, que es el convencimiento que uno tiene de ser capaz de realizar, con éxito, un trabajo, o escoger el enfoque adecuado para realizar un trabajo o resolver un problema, también mostrando confianza en la propia capacidad de reaccionar frente a nuevas dificultades, decisiones y opiniones.

3/ La capacidad de ser íntegro, que implica actuar en consonancia con lo que cada uno considera importante, incluyendo comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar honestamente incluso en negociaciones difíciles.

4/ La capacidad de identificación con la compañía, siendo la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses y comportamiento hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la compañía, que supone actuar de forma que se consigan los objetivos de la organización o se satisfagan sus necesidades y se manifiesta cuando se antepone la misión de la empresa a las preferencias individuales.

5/ La capacidad de comprender la organización, que supone comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones (clientes, proveedores...), implicando la capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman decisiones, como a aquellas otras que pueden influir sobre las anteriores. Por otro lado, significa ser capaz de prever cómo los nuevos acontecimientos o situaciones, afectarán a las personas y a los grupos dentro de la organización.

6/ La capacidad del pensamiento analítico, que tiene como fin entender y fragmentar en pequeñas partes un problema o una situación, de forma sistemática, para establecer comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y fijar prioridades de una forma racional. Además, incluye entender las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de los hechos.

7/ La capacidad del pensamiento conceptual, que es la habilidad para identificar las situaciones, pautas o relaciones que no son obvias o identificar puntos clave en situaciones complejas, incluyendo la utilización de un razonamiento creativo, inductivo o conceptual.

8/ La capacidad de buscar información es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, hechos o personas, implicando buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de las necesarias del lugar de trabajo. Así, puede comportar investigar o pedir una información variada sin un objetivo concreto, pero que pueda ser útil en el futuro.

9/ La capacidad de orientarse al éxito es la preocupación para realizar bien el trabajo y sobrepasar un estándar. Los estándares pueden ser el propio rendimiento en el pasado (esforzarse por superarlo), una medida objetiva (orientación a resultados), superar a los otros (competitividad), metas personales que uno mismo se ha marcado o acciones que nadie ha realizado antes (innovación). Incluso, realizar algo único y excepcional también indica orientación al éxito.

10/ La capacidad de tomar iniciativas, es decir, identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para darles respuesta. Por tanto, puede verse la iniciativa como la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo limitarse a pensar lo que es necesario hacer en el futuro.

11/ La capacidad de orientarse al cliente que implica un deseo de ayudar o de servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades, significando centrarse en descubrir y satisfacer las necesidades de los clientes, por encima de las propias comodidades y derechos.

12/ La capacidad de la comprensión interpersonal significa querer entender a los demás, siendo la habilidad de escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás, aunque se expresen sólo parcialmente o de forma no verbal. Esta característica mide la creciente complejidad y profundidad que supone entender a los demás, incluyendo también una sensibilidad intercultural.

13/ La capacidad de impactar e influir en los demás: Impacto e influencia implican la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a conseguir sus objetivos, estando basado en el deseo de causar un efecto específico en los demás, una impresión determinada o una actuación concreta con el fin de conseguir un objetivo.

14/ La capacidad de desarrollar interrelaciones personales consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con diferentes personas.

15/ La capacidad de desarrollar las habilidades de las otras personas implica un esfuerzo constante para mejorar el aprendizaje o el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis de las necesidades y de la organización, centrándose en el interés en desarrollar o potenciar una determinada característica de las personas y no en el de proporcionar formación.

16/ La capacidad de dirigir con eficacia a otras personas que conlleva la intención de hacer que otras personas actúen según nuestros deseos, utilizando apropiada y adecuadamente el poder personal o la autoridad que el puesto de trabajo atribuye, incluyendo el “*decir a los demás lo que tienen que hacer*”.

17/ La capacidad de trabajar en equipo y en cooperación que lleva consigo la intención de colaborar y cooperar con los demás, formar parte de un grupo, trabajar juntos, y no hacerlo de forma individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva la intención tiene que ser genuina.

18/ La capacidad de autocontrol es la capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas frente a provocaciones, oposición y hostilidad por parte de otros cuando se trabaja en condiciones de estrés. Por otra parte, implica la resistencia en condiciones de constante estrés.

19/ La capacidad de ocuparse de la calidad y el orden se refleja en la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio laboral que nos envuelve, expresándose en formas como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de las funciones asignadas.

20/ La capacidad de liderazgo supone la intención de asumir la función de un líder de un grupo o un equipo de trabajo, implicando el deseo de guiar a los demás. El liderazgo suele estar, pero no lo estará siempre, asociado a posiciones que tienen una autoridad formal.

Con estas capacidades, mucha vocación y el apoyo de la Dirección como del resto de responsables de los demás departamentos, la Gobernanta podrá seguir aportando como hasta ahora su parte proporcional del éxito de los hoteles u otras entidades en las nuevas exigencias de los clientes del siglo XXI.

La formación que daba acceso al puesto de Gobernanta fue en un principio el título de Regiduría de Pisos que se impartía en las escuelas de Turismo, como la célebre Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Madrid, incluso en muchos casos las Gobernantas de hotel han accedido a dicho puesto tras ser camareras de pisos avanzadas que en un primer lugar promocionaron como subgobernantas y posteriormente accedieron al puesto de Gobernanta sin poseer formación académica, pero si teniendo una dilatada experiencia profesional.

Para paliar esta falta de formación académica, el Real Decreto 304/1996 de 23 de febrero, estableció el certificado de profesionalidad de gobernanta de hotel, que apareció publicado en el BOE nº 82, de 4 de abril de 1996, donde se recoge en el ANEXO I la denominación de la gobernanta/e de hotel, así como su perfil profesional, que incluye:

Una competencia general que implica planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería-lencería, especialmente por lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres y lencería, elementos decorativos, alfombras, cortinas, instalaciones y maquinaria), optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

Y las siguientes unidades de competencia:

1. Planificar y controlar el área de alojamiento.
2. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.
3. Organizar y supervisar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.

Y en el Anexo II aparecen especificados los módulos profesionales que es necesario superar para conseguir dicho certificado de profesionalidad y que son los siguientes:

1. Introducción al área de alojamientos: departamento de pisos y lavandería-lencería.
2. Técnicas de dirección.
3. Planificación y organización del trabajo. Gestión de recursos.
4. Gestión de la lavandería/lencería, plancha y costura. Servicios externos
5. Gestión informática hotelera en lavandería-lencería.
6. Gestión de las habitaciones y áreas públicas.
7. Gestión y organización de los recursos materiales.
8. Gestión informática hotelera en pisos.
9. La decoración y los ambientes.
10. Legislación.
11. Gestión de la calidad.
12. La gestión medio ambiental.

13. Planificación de la seguridad e higiene en el trabajo.

14. Organización de empresas hoteleras.

15. Inglés para pisos.

Actualmente la formación de acceso que es necesaria para optar al puesto de Gobernanta tanto en el sector público como privado se consigue con el Ciclo Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos.

Una Gobernanta es “ama de llaves” en un hotel y entre sus muchas e importantes gestiones consigue que un cliente, al ocupar por primera vez una habitación, sienta que la ‘estrena’ en ese momento.

En los establecimientos turísticos de cuatro o más estrellas la figura de la Gobernanta aparece definida por el Reglamento Nacional de Hostelería de España y debe conocer alguna lengua extranjera.

La Gobernanta tiene en su poder la llave maestra de las habitaciones del establecimiento y suele trabajar elegantemente uniformada y es la persona responsable del servicio de pisos en apartamentos, residencias u hospitales y en un establecimiento hotelero depende del director, aunque por lo general recibe su plan de trabajo desde el departamento de recepción, en el que aparece el estado de ocupación de las habitaciones, como entradas, salidas, cambio de habitación, bloqueos, etc., algo muy necesario para organizar el trabajo diario de camareras y limpiadoras.

Entre las funciones que lleva a cabo una Gobernanta la principal consiste en gestionar el mantenimiento de las habitaciones para que se encuentren perfectamente limpias, ordenadas, con tapicerías y cortinas en buen estado, con alfombras y muebles impecables, de forma que el cliente, como se ha dicho anteriormente, al ocupar por primera vez la habitación sienta que la ‘estrena’ en ese momento. También gestiona la lavandería e inventario de la ropa, asimismo además de ser colaboradora en la compra y reposición de la lencería del hotel también cuida el buen uso de lavadoras y máquinas de planchar industriales. Por último, se encarga de la ejecución de los partes de averías y limpieza

procedentes de recepción y una vez finalizados comprueba su correcta reparación y estado, además de controlar el material de limpieza que se utiliza.

La importancia del asociacionismo en esta profesión:

La profesión de Gobernanta carece de colegio profesional de ahí que sea vital el asociacionismo en dicha profesión, así nació ASEGO, la Asociación de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades en octubre de 1986 en Madrid al amparo de la Ley 11/1985, con ámbito nacional y duración ilimitada.

ASEGO es una organización profesional de ámbito nacional creada con el objetivo de defender los derechos y funciones de sus asociadas en el desarrollo de su profesión, ya sea en hoteles, residencias, embajadas, administraciones públicas o domicilios particulares. De este modo, dicha asociación mantiene muy buenas relaciones de diálogo y colaboración con las Administraciones públicas y otros organismos: sindicales, profesionales o empresariales.

La asociación como institución privada de carácter profesional, sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica propia representa los intereses profesionales colectivos de sus miembros, en cuanto actividad o actividades específicas de las Gobernantas.

En los estatutos de ASEGO se reconocen como fines especiales de dicha asociación los siguientes:

>La defensa de las asociadas en el ejercicio de sus funciones y en los derechos profesionales y laborales que les reconozcan las leyes.

>Orientar profesionalmente, velar por el prestigio de la profesión y defender su dignidad social.

>Elaborar principios y recomendaciones de actuación profesional.

>Dialogar, colaborar y pactar con la Administración Pública y con cualquier clase de organismos sindicales, profesionales o empresariales, en todo lo concerniente a la profesión y sus condiciones de ejercicio.

Esta labor tiene un componente primordial de concienciación social dentro del ámbito del sector turístico español, concretándose en múltiples tareas de diálogo y colaboración con otras asociaciones profesionales nacionales e internacionales; contactos con los medios de comunicación, de manera que la figura de la Gobernanta esté presente en la vida de su sector profesional; relación estrecha con los ámbitos de la Administración, empresariales, sindicales, etc., que puedan favorecer la consecución de los fines de ASEGO y la resolución de los problemas que la vida profesional plantea a las Gobernantas.

La actividad nuclear para el conjunto de personas asociadas es la Asamblea General, a la que anualmente son convocados todos sus miembros, y que constituye el órgano supremo de la Asociación, donde se dirimen los asuntos internos, se eligen los cargos directivos y se debaten los planes generales de actuación.

Otros servicios que presta ASEGO a sus asociadas y asociados son:

>La gestión de cursos, seminarios, conferencias y cualquier tipo de actividad que permita mejorar y actualizar la formación y profesional de las Gobernantas.

>Bolsa de empleo

>Asesoría jurídica para todos los asuntos profesionales y laborales.

La asociación nació inicialmente dirigida a profesionales de hoteles, pero desde 1990 acoge también a gobernantas de otros establecimientos como hospitales, residencias, colegios...

A ella pueden pertenecer aquellas personas que ejerzan la profesión de gobernanta y que como tales consten en las relaciones de cotización a la Seguridad Social de la empresa correspondiente, así como toda persona que

acredite titulación de gobernanta y haya causado baja en el ejercicio de la profesión por incapacidad o jubilación.

Asimismo, también pueden asociarse las subgobernantas que acrediten titulación o que estén ejerciendo la profesión con un mínimo de 1 año de experiencia, o que sea avalada por una Gobernanta.

Historia de ASEGO

La Asociación Española de Gobernantas de Hotel inició su andadura en el año 1986, con el trabajo y el impulso de un puñado de profesionales.

Desde entonces todos los años ha habido Asamblea General de ASEGO, un año en Madrid y otro en algún punto de la geografía española para que puedan acudir la mayor parte de Gobernantas asociadas a lo largo y ancho de la geografía española, siendo elegida la presidencia de la asociación cada dos años.

La 1ª asamblea de ASEGO tuvo lugar en febrero de 1987, celebrándose en la Escuela Superior de Hostelería y Turismo de la Casa de Campo de Madrid, donde se eligió a Josefina Martín Alonso, en aquel entonces gobernanta del Hotel Eurobuilding de Madrid como 1ª presidenta de ASEGO.

En la 2ª asamblea, celebrada en el Hotel de París en 1988, Josefina Martín Alonso presentó su dimisión, eligiendo las asociadas a Rosa Martín Hidalgo, gobernanta del hotel Holliday Inn de Madrid como presidenta y a Ana María Rodríguez como vicepresidenta.

A partir de aquí, la vida de ASEGO puede resumirse a través de la celebración de sus asambleas anuales, principal punto de encuentro de las asociadas y momento de debate y decisión de las acciones de ASEGO.

En la 1ª Asamblea General Ordinaria, celebrada en el Novotel de Madrid en junio de 1988 se llevo a cabo la presentación de las modificaciones de los Estatutos de ASEGO.

De 1988 a 1992 fue reelegida sucesivamente Rosa Martín Hidalgo y lo más destacable en las asambleas de estos años es: La constitución de la delegación de ASEGO Andalucía en la asamblea celebrada en el hotel Lebreros de Sevilla en 1990 y el inicio de la colaboración de algunas casas comerciales con la asociación en la asamblea celebrada en el hotel Astoria Palace de Valencia en junio de 1991.

En marzo de 1993 se celebró en el hotel NH Príncipe de Vergara de Madrid una Asamblea General Extraordinaria por la dimisión de Rosa Martín Hidalgo, siendo elegida Ana María Dobaño Mourín, gobernanta del Gran Hotel Colón de Madrid como presidenta y Ángeles González, gobernanta del Hotel NH Zambrano de Madrid, como vicepresidenta.

En junio de 1994 se celebró la 6ª Asamblea Ordinaria en el Hotel NH Habana de Madrid, presentándose el logotipo de ASEGO.

De 1993 a 1998 ocupan la presidencia de la asociación las citadas anteriormente Ana María Dobaño Mourín y Ángeles González.

En la 11ª asamblea de ASEGO, celebrada en el Hotel Congreso de Santiago de Compostela en febrero de 1999, fueron elegidas Ana María Dobaño como presidenta y María José Bielza Feliú como vicepresidenta, manteniéndose en el cargo hasta 2001. Durante esta asamblea se presentó la creación de FEHOSCAM, la Federación de Asociaciones Profesionales de Hostelería de la Comunidad de Madrid.

En la 12ª asamblea, llevada a cabo en el Hotel Cuzco de Madrid en febrero del año 2000, el punto central del debate fue el trabajo desarrollado por el asesor jurídico de ASEGO, don Luis Zumalacárregui, en la elaboración del material presentado ante la mesa negociadora del Acuerdo Marco de Hostelería, en el aspecto relacionado con el encuadre de la categoría profesional de la gobernanta.

En la 14ª asamblea, celebrada en el Fiesta Gran Hotel Colón de Madrid en febrero de 2002 se abrió un período extraordinario de un año con una

ejecutiva interina compuesta por 2 vicepresidencias con Juan Gómez Fiallo y María José Bielza y con la presidencia vacante.

En la 15ª asamblea, llevada a cabo de nuevo en el Fiesta Gran Hotel de Madrid en febrero de 2003, ocupó un lugar muy destacado la presentación de la página web de la asociación, importante instrumento de divulgación y difusión de ASEGO. En dicha asamblea se eligió de nuevo como presidenta a Ana María Dobaño y como vicepresidenta a Milagros Poza. Entre los temas de debate, ASEGO apostó en esta ocasión por mantener su carácter de ámbito nacional, impulsando sin embargo el papel de las Vocalías como vehículo de atención a las particulares necesidades e intereses de los asociados y asociadas de cada Comunidad Autónoma. Dicha directiva fue reelegida en la 16ª asamblea, celebrada en la Cámara de Comercio de Avilés el día 14 de febrero de 2004.

En la 17ª asamblea, que se celebró en el Hotel Praga de Madrid en febrero de 2005 fueron elegidas Milagros Poza como presidenta y Alicia Castro como vicepresidenta, siendo reelegidas consecutivamente hasta 2010. Aunque en 2005 Ana María Dobaño dejó la presidencia, sin embargo, desde entonces sigue ejerciendo como secretaria de la asociación, pese a estar jubilada ya, debido a su gran apego a esta asociación profesional, ya que fue una de sus precursoras y está presente en momentos históricos del mundo del turismo en los últimos años, siempre luchando por un turismo de calidad y velar por los derechos de las Gobernantas.

En la 23ª asamblea, celebrada en el Hotel Gaudí de Madrid en febrero de 2011, fue reelegida como presidenta Alicia Castro y Rosario Mariño como vicepresidenta.

En la 25ª asamblea, celebrada en el hotel Claridge de Madrid en marzo de 2013, se volvió a elegir a Alicia Castro Forniels como presidenta y a Lorena Moreno Camacho como vicepresidenta, siendo reelegidas de nuevo en la 27ª asamblea, que tuvo lugar en el Hotel Paseo del Arte de Madrid en marzo de 2015.

En la 28ª asamblea, que se desarrolló en el Hotel Miguel Ángel de Madrid en febrero de 2016, fue reelegida como presidenta Lorena Moreno Camacho y elegida vicepresidenta Ana Ureña González.

En la 29ª asamblea, que tuvo lugar en el Hotel AC Alicante de Alicante en febrero de 2017, se crearon dos grandes vocalías: las de Canarias y Baleares, debido al gran peso que tienen las islas en el sector turístico en España.

En la 30ª asamblea, que se desarrolló en el Ayre Gran Hotel Colón de Madrid en marzo de 2018, se eligió presidenta a Lorena Moreno Camacho y a Estefanía Macías como vicepresidenta, siendo reelegidas en la 31ª asamblea, celebrada en el Hotel Claridge de Madrid en marzo de 2019. En 2018 se creó la vocalía bicéfala de Otras Entidades que engloban a hospitales, residencias de estudiantes, residencias de ancianos, etc., tanto en el sector público como en el privado.

Por tanto, hoy en día ASEGO cuenta con las siguientes vocalías: Canarias, Baleares, Galicia, Cataluña, Valencia, Andalucía Oriental, Andalucía Occidental, Madrid y Otras Entidades (sectores público y privado).

ASEGO como colectivo acude a ferias del sector turístico, así como a ferias específicas de su sector como Hygienalia. Además proyecta actividades para ir a conocer empresas como Gancedo (empresa de decoración), incluso forma parte de jurados como los prestigiosos Madrid Acoge, entre otras muchas actividades que lleva a cabo esta asociación a lo largo del año porque la figura de la Gobernanta está en constante formación continua en un sector que cambia por momentos y dicha profesional debe estar al día de todos los avances que se llevan a cabo en todo aquello que atañe a su desarrollo profesional donde ejerce su labor como Gobernanta.

ASEGO está en relación con otras asociaciones de gobernantas como la EHA, European Housekeepers Association o la UK Housekeepers Association.

A lo largo de las distintas asambleas de ASEGO se ha ido trabajando sobre el **perfil de la gobernanta**, que en la última asamblea de 2019 quedó así:

>Sus cualidades humanas:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| *Resolutiva | *Psicóloga |
| *Comunicadora y formadora | *Inquietud de mejora continua |
| *Flexibilidad ante el cambio | *Buena imagen profesional |
| *Empatía | *Capacidad de liderazgo |
| *Equidad e imparcialidad | *Educación y respeto |
| *Inteligencia Emocional | *Sonrisa |

>Sus cualidades profesionales:

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| *Organizar-Planificar-Evaluar | *Conocimiento del sector |
| *Gestión de equipos | *Poner en valor los detalles |
| *Gestión económica | *Sentido de la estética |
| *Relaciones públicas | *Sentido de la pertenencia |

>Sus conocimientos:

- *Formación académica como Técnico Superior
- *Idiomas
- *Ofimática-Apps
- *Gestión de Recursos Humanos
- *Conocimientos de marco legal y normativa
- *Técnicas de trabajo actualizadas
- *Normalización y control de calidad

*Riesgos Laborales

*Conocimiento de su entorno

*Sostenibilidad y Medio Ambiente

*Manual de procedimientos

Para Isabel Espadas, socia de ASEGO con una trayectoria de años, la evolución de la asociación es favorable y ha crecido con el tiempo. Según ella ahora, comparado a cuando ella entró, hay muchas más profesionales jóvenes que llegan con fuerza y ganas para luchar por la asociación. Su vinculación con ASEGO comenzó gracias a Mari Carmen García Madrid en el momento que le presentó a Ana María Dobaño Mourín.

Para ella ASEGO debe seguir en la brecha apoyando a las gobernantas como hasta ahora y a las camareras de pisos, que son el pilar de cualquier centro, hotel o residencia, pues si este colectivo no lo hace bien ningún centro funcionará correctamente.

Visión de ASEGO y la Gobernanta a través de actuales profesionales del sector:

En primer lugar, para Patricia Ledo, vocal que fue de ASEGO en Cataluña y gobernanta del Hotel Expo Barcelona, el hotel cuatro estrellas con mayor número de habitaciones de Barcelona, abogaba en 2016 por la importancia de la figura profesional de la gobernanta y la necesidad de la formación en el departamento de pisos, y según ella:

“Aunque la gobernanta es un jefe de departamento, como lo puede ser el jefe de recepción o el de restauración, la figura profesional de la gobernanta tiene especial importancia al dirigir normalmente al departamento más numeroso en cuanto a empleados.

La gobernanta es responsable de multitud de tareas y detalles. A diferencia de otros departamentos, su lugar de trabajo es todo el hotel, no sólo la recepción, la cocina o el restaurante.

Tiene que preocuparse tanto de la motivación y bienestar de su equipo, como de la satisfacción y necesidades de los huéspedes. Además, es responsable de gran parte de los costes del hotel, tanto de personal como de material”.

Para ella la profesión de gobernanta “evoluciona positivamente, si se toma como referencia la perspectiva de los últimos treinta años. Aunque hay excepciones, las cadenas hoteleras y los hoteles independientes apuestan por poner al frente de estos equipos, tan numerosos y complejos, personas formadas, que saben ser líderes y no jefes. Éstas dominan la gestión para realizar un equilibrio perfecto entre costes y calidad”.

En segundo lugar, hay que destacar la visión de Sandra Martínez Starbuck, actual vocal de ASEGO en las islas Baleares y que trabaja como gobernanta ejecutiva en el Steigenberger Golf & Spa Resort de Mallorca. Tras una entrevista en 2017 para ella la figura profesional de la gobernanta:

“Es fundamental para la Hotelería, ya que es un perfil poco conocido y valorado, pero pieza clave para la gestión y desarrollo del departamento de pisos (de un hotel). Nuestras funciones no terminan con la limpieza del hotel, es embajadora y persona clave para la atención al cliente. Es responsable de la lavandería, ropa de clientes y la decoración, entre otras funciones.

Por desgracia, muchos establecimientos han prescindido de este perfil profesional dentro de su organización., sustituyendo a la gobernanta por una camarera avanzada, que además de hacer sus habitaciones debe revisar y organizar el resto de la plantilla. Gran error ya que los que optan por eliminar la figura de la gobernanta no conocen la importancia que tiene en el organigrama del establecimiento. No olvidemos que los hoteles venden habitaciones y son de las gobernantas y sus equipos de las que depende que estén en perfecto estado

y entregadas a tiempo. Esto sólo se consigue con una buena profesional a la cabeza del departamento y un equipo que la respalde”.

Para ella “estamos en continua evolución asegurándonos estar al día respecto a las novedades y en continua formación para poder ofrecer servicios de calidad y estar capacitadas para solventar los problemas que tenemos que lidiar a diario. Nos encontramos con nuevos establecimientos que apuestan por la modernidad, la domótica y otras tecnologías y materiales que hace que tengamos que estar en continua evolución para poder mantener en perfecto estado de limpieza estas novedades implantadas por decoradores y arquitectos”.

Para conseguirlo como vocal de ASEGO Baleares dicha profesional gestiona organiza eventos con carácter formativo sobre nuevas tecnologías, talleres florales y presentación de firmas comerciales, a los que pueden asistir sin coste cualquier profesional vinculado al departamento de pisos, ya que otro de los objetivos de esta profesional es dar a conocer ASEGO y si lo desean que se integren en la asociación.

En tercer lugar, Ciona Ramírez, vocal de ASEGO en las islas Canarias, lo más importante es “el reto de la formación del personal del departamento de pisos”, porque cuanto mejor esté formado dicho personal se dará un mayor servicio de calidad de los huéspedes. Actualmente, es la gobernanta del Hotel Riu Palace Oasis de Maspalomas en Gran Canaria.

En cuarto lugar, hay que destacar la entrevista que se le hizo a Isabel Espadas en 2018 en la Revista Hostelería y Restauración, ya que su trayectoria profesional ha estado ligada a otras entidades. En dicha entrevista expone que las gobernantas de otras entidades “*tienen funciones diferentes...que las de hotel*”.

Así, por ejemplo, las funciones de una gobernanta de otras entidades como residencias de ancianos “*consiste en llevar pisos (limpieza, ropa de cama...), lavandería (como atender ropa plana, uniformidad, ropa de usuarios...), comedor (limpieza, montaje, servicio de distintas y variadas dietas,*

ayudas técnicas...) y contacto directo y continuo con los departamentos de cocina, enfermería y médicos, entre otros”.

En quinto lugar, la actual presidenta de ASEGO es Lorena Moreno Camacho, gobernanta del Marriot Auditorium de Madrid, y destaca por su ilusión, ganas de trabajar por la entidad y la importancia de la formación de las gobernantas.

En la entrevista que se le hizo en el número 86 de la revista Hostelería y Restauración en 2017 plantea que *“hay que trabajar hacia una concienciación social de la figura de la gobernanta y los equipos de pisos”*.

Para ella *“una de sus principales inquietudes es la necesidad de un cambio legislativo que evite que los trabajadores de empresas externas tengan peores condiciones que un empleado contratado directamente por el hotel. Así, dentro de los encuentros mantenidos con diferentes estamentos esta profesional ve con optimismo los realizados con los directores de Recursos Humanos y alumnos de diferentes escuelas de Hostelería”*, pues la asociación aboga porque *“el departamento de pisos sea una buena opción de desarrollo profesional para las nuevas generaciones”*.

En sexto lugar, la actual vicepresidenta Estefanía Macías, gobernanta de Artiem Hotels en Madrid *“valora la importancia de ASEGO para el departamento de pisos al aportar a sus integrantes importantes valores”*, destacando la figura profesional de la gobernanta.

Dicha profesional en la entrevista que se le hizo en el número 89 de la revista Hostelería y Turismo en 2018 hizo hincapié en *“su deseo de manifestar que, aunque durante dicha entrevista hizo referencia a la profesión de gobernanta, hoy en día se cuenta con gobernantes ‘hombres’ también, que cada vez se animan más a decantarse en el mundo laboral como jefes del departamento de pisos”*.

Para concluir, en el número 93 de la citada revista de Hostelería y Restauración, publicada en 2019, se ha hecho una entrevista a tres grandes gobernantas.

Entre ellas a Lorena Moreno Camacho, actual presidenta de ASEGO; Alicia Castro Forniels, antigua presidenta de dicha asociación, y a Concha Valdivia.

Alicia Castro Forniels trabaja como gobernanta en el Hotel The Principal de Madrid, y para ella *“las gobernantas deben tener como premisa el confort de los clientes en todas las estancias del establecimiento, por eso tienen que supervisar la limpieza, iluminación y el ambiente. Sobre esa base se debe actuar con las camareras de pisos, utilizando siempre un listado de nombres para dirigirse a sus huéspedes personalizando y haciendo ‘importante’ a cada uno de ellos. ‘Se ha de mimar al cliente’”*.

Para Alicia Castro una gobernanta *“está cualificada cuando el desarrollo de su trabajo obtiene unos resultados al nivel demandado por el sistema productivo, es decir, obtiene los resultados esperados, con los recursos y el nivel de calidad debido. La competitividad de una persona abarca la gama completa de sus conocimientos y sus capacidades en el ámbito personal, profesional o académico, adquiridas por diferentes vías y en todos los niveles, del básico al más elevado”*.

Por su parte Concha Valdivia, gobernanta del Hotel Claridge de Madrid, considera que *“en el departamento de pisos es importante ser organizados, resolutivos, saber trabajar bajo presión, tener un alto nivel de exigencia y sobre todo enfocar nuestros esfuerzos al cliente”*.

Para finalizar, transcribir los versos que Beby, una veterana socia de ASEGO, dedicó a esta profesión en junio de 1991.

GOBERNANTA

La G que lleva tu nombre
tiene un gran significado
sólo por lo que te quiero
hoy me atrevo a descifrarlo.

El primero y principal
es la G del que 'Gobierna',
Autoridad y servicio,
gran dificultad encierra.

La segunda, y no por ello
goza de menos valía,
es la G con que se escribe
la hermosa palabra 'Guía'

Vas delante de la gente,
pisado firme y segura,
llevando a buen puerto, así,
vuestra 'diaria aventura'.

La G de Gentil conlleva
educación en tu trato,
con exquisitos modales:
del inferior al más alto.

Y en la G de 'Generosa
hay que hacer un hincapié:
no sólo con el dinero
del espíritu, también.

'Graciosa' tiene la G
del secreto de la Vida;
trocando los sinsabores,
nos la vuelve divertida.

La G con que escribo 'Gusto'
por la estética y lo bello;
en tu lugar de trabajo
está 'tu marca', 'tu sello'.

'Gratitud' tiene una G,
que distingue a la persona;
cualidad que te deseo
y sabes que te valora.

Y guardo para el final
una G que es adjetivo:
la que dice 'Gran Mujer',
siempre y en todos los sitios.

Si miras en tu interior
verás que faltan más Ges;
éstas son, en tu trabajo,
las primeras que se ven.

Te pido que me disculpes
esta pequeña osadía;
tómalas como un tributo
que te rindo en este día.

BIBLIOGRAFÍA:

“La Gobernanta” (LÓPEZ COLLADO, Asunción); Manual de Hostelería.
Editorial Paraninfo. Pág. 25.

“De Gobernanta a Directora de alojamiento (1ª parte)” (BIOSCA VIDAL,
Domènec); IH Hostelería y Turismo, nº 548, 9 de enero de 2001.

“De Gobernanta a Directora de alojamiento (2ª parte)” (BIOSCA VIDAL, Domènec); IH Hostelería y Turismo, nº 549, 16 de enero de 2001.

Real Decreto 304/1996 de 23 de febrero, que establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Gobernanta de hotel, publicado en el BOE nº 82, de 4 de abril de 1996, páginas 12611 a 12633.

‘Ama de llaves’ en un hotel (GONZÁLEZ CARO, Beatriz), vocal de ASEGO en Andalucía Occidental.

www.asego.org

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 78, 2015, páginas 42-43.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 80, 2016, páginas 40-41.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 83, 2017, páginas 34-36.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 84, 2017, páginas 38-39.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 85, páginas 36-37.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 86, 2017, páginas 38-39.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 87, 2018, páginas 39-40.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 88, 2018, páginas 40-41.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 89, 2018, páginas 44-45.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 90, 2018, páginas 42-43.

“HR. Hostelería y Restauración, revista Técnico Profesional de Restauración, Hostelería e Industrias Afines”, nº 93, 2019, páginas 36-38.