

UTILICE DATOS PARA IMPULSAR PROGRAMAS DE LIMPIEZA EFICACES EN EL SECTOR RETAIL

Introducción a la
**Gestión de activos y operaciones
de limpieza para empresas comerciales**



RESUMEN:

Las empresas comerciales reconocen el valor de unas instalaciones limpias para mejorar la satisfacción del cliente y la productividad de los empleados. Pero teniendo en cuenta los resultados finales, a los responsables de instalaciones comerciales se les pide cada vez con mayor frecuencia que hagan más con menos, esto es, ofrecer un rendimiento de limpieza extraordinario al tiempo que se reducen los costes totales para limpiar. Para los responsables de instalaciones que desean mejorar la eficacia operativa, una solución de gestión de activos completa constituye una poderosa herramienta que proporciona visibilidad completa de los criterios clave de medición de rendimiento de limpieza, como datos detallados sobre el uso de máquinas y tecnología de limpieza. Al aprovechar el poder de los datos, una solución de gestión de activos permite al responsable de una instalación comercial identificar oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, desde aumentar la productividad del operario a optimizar el uso de los recursos de limpieza. Con ejecutivos de nivel C que buscan una rentabilidad real de la inversión efectuada en limpieza, los responsables de instalaciones pueden demostrar una mayor eficacia en la limpieza al conectar un rendimiento extraordinario y uniforme con una mayor satisfacción del cliente, una mayor productividad del personal y otros criterios de medición claves para el negocio que demuestran el verdadero valor de la limpieza.



LIMPIEZA EN COMERCIOS: LA PRESIÓN DE LA RESTRICCIÓN PRESUPUESTARIA

En el comercio al por menor, el valor de unas instalaciones limpias se reconoce como una forma de mejorar la satisfacción del cliente, impulsar las ventas y aumentar la productividad del empleado. Aunque los ejecutivos del sector son conscientes de las cifras tras el valor de la limpieza, los responsables de instalaciones comerciales se enfrentan al continuo desafío de hacer más con menos. La recesión de la pasada década redujo de forma espectacular los presupuestos de numerosos departamentos de limpieza internos, y pese a que la economía ha comenzado a mejorar, muchas empresas deciden continuar con sus medidas de austeridad para proteger los resultados finales. De hecho, un reciente estudio llevado a cabo por Proctor & Gamble reveló que el 73% de los profesionales internos de la limpieza sienten presión para reducir los costes operativos, lo que lleva a una mayoría, el 59%, a informar de que continúan utilizando la máxima "hacer más con menos" en lo que respecta a sus operaciones y decisiones.¹

¿CÓMO IMPULSAR LA EFICACIA OPERATIVA?

Para mantener unos costes de limpieza de las instalaciones bajos, muchos minoristas pretenden aplicar las mismas herramientas de obtención de información sobre empresas utilizadas en otros negocios. CleanLink observó el aumento de la intervención de los altos directivos en su informe Industry Trends de 2015 y destacó cómo los criterios de medición de información sobre empresas se usan cada vez más para ofrecer eficacia operativa y optimizar el uso de recursos de limpieza. Una tendencia relacionada del informe implica la aplicación de análisis de datos económicos para hallar rentabilidad en las operaciones de limpieza, y usar técnicas forenses como la evaluación comparativa para optimizar el despliegue laboral.²

Los responsables internos de instalaciones de cada sector notan claramente la presión que se ejerce desde arriba. Una encuesta sobre limpieza y gestión de mantenimiento realizada en 2015 reveló que mejorar la productividad y la eficacia operativa era una prioridad clave para el 78% de los gerentes internos de instalaciones.³ Sin embargo, CleanLink demostró que tan solo 1 entre 5 gerentes de instalaciones usan actualmente estrategias de despliegue específicamente destinadas a mejorar la eficacia operativa como una medida para ahorrar costes.⁴

40% de los minoristas gestionan la limpieza interna de instalaciones⁵

LOS TRES PRINCIPALES DESAFÍOS PARA LOS RESPONSABLES DE INSTALACIONES⁵

- 1 LIMPIEZA NO UNIFORME
- 2 RENDIMIENTO DE LIMPIEZA QUE NO CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES
- 3 PRODUCTIVIDAD DE LOS OPERARIOS

73% de los profesionales de la limpieza internos sienten la presión de reducir los costes operativos¹

PRODUCTIVIDAD Y EFICACIA OPERATIVA ES UN PRIORIDAD CLAVE PARA

78%

DE GESTORES DE INSTALACIONES INTERNOS³

1 DE CADA 5 

responsables de instalaciones están usando estrategias que tienen como objetivo aumentar la eficacia operativa como una medida de ahorro de costes⁴

¹<http://news.pg.com/press-release/pg-corporate-announcements/pg-professional-survey-reveals-customer-satisfaction-top-pr>

²<http://www.cleanlink.com/news/article/Report-Identifies-2015-Trends-In-Facility-Management--17912>

³<http://www.cmmonline.com/articles/234682-survey-says>

⁴<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

⁵Revista Chain Store Age

LA IMPRECISIÓN DE LA AUTONOTIFICACIÓN
Y LA REALIDAD DE QUE LOS SUPERVISORES
SENCILLAMENTE NO PUEDEN ESTAR
EN TODOS LOS SITIOS Y VERLO TODO,
PONEN DE MANIFIESTO LA NECESIDAD
DE IMPLEMENTAR UNA SOLUCIÓN MÁS
OBJETIVA Y BASADA EN LOS DATOS.

NECESIDAD DE MEJORAR LOS CRITERIOS DE MEDICIÓN DE LA FLOTA

Muchos responsables de instalaciones comerciales no disponen de datos precisos y de información para impulsar correctamente la eficacia en la limpieza. La industria de la limpieza no ha sido rápida a la hora de aprovechar las nuevas tecnologías que proporcionan datos de rendimiento de la máquina y otros criterios de medición de la flota, por lo que la mayoría de los responsables de instalaciones dependen de controles y de supervisión realizados por ellos mismos para medir el rendimiento en flotas de limpieza grandes que pueden abarcar varias instalaciones. Imagine que a un director de ventas al por menor se le encomendara calcular el volumen de ventas contando cuántas unidades se vendieron durante breves visitas a cada una de las ubicaciones y pidiendo a los vendedores que informen de cuántas unidades venden cada día. La imprecisión de la autonotificación y la realidad de que los supervisores sencillamente no pueden estar en todos los sitios y verlo todo, ponen de manifiesto la necesidad de implementar una solución más objetiva y basada en los datos.

LA APARICIÓN DE UNA SOLUCIÓN PODEROSA

Los minoristas están buscando formas de impulsar la eficacia de la limpieza, y una solución sencilla e integrada es importante para lograr buenos resultados. Las nuevas tecnologías que ofrecen datos precisos sobre el rendimiento de limpieza capacitan a los directores de flotas de limpieza para supervisar más estrechamente los criterios de medición clave de la flota, desde el uso de las máquinas al uso de tecnología sostenible, pasando por las alarmas críticas que requieren atención inmediata. Los datos recopilados mediante estas soluciones de gestión permiten a los directores de flota identificar tendencias y valores atípicos, localizar oportunidades y realizar un seguimiento del progreso de esfuerzos organizados para mejorar la productividad y eficacia para reducir los costes totales de limpieza.

APROVECHE EL PODER DE LOS DATOS PARA MEJORAR LA EFICACIA OPERATIVA

Los datos de uso concluyentes que se recopilan en las soluciones de gestión de activos de hoy en día proporcionan una imagen instantánea del rendimiento de la flota. Pero estos datos son solo el punto de partida, el verdadero potencial de estas soluciones recae en las innumerables maneras en las que puede aprovechar estos datos para desarrollar nuevas perspectivas, identificar oportunidades e impulsar elementos diferenciadores. A continuación, podrá ver los cinco pasos críticos que deben seguirse para empezar a convertir los datos fiables en resultados de gran alcance:

1. RECOPILE LOS DATOS DE USO PARA IMPULSAR UNA LIMPIEZA UNIFORME

Los clientes recuerdan esa excepcional mala experiencia más que todos los años de buenas experiencias. Un suelo sucio puede hacer que la evaluación sobre la apariencia de la instalación de su cliente baje hasta un 75%. Una encuesta a clientes realizada por ISSA concluyó que el 95% de los compradores era menos propenso a comprar en instalaciones sucias.⁶ La primera prioridad para el responsable de la flota es asegurar prácticas de limpieza uniformes que garantizan una imagen mejorada y la satisfacción del cliente con la que cuenta la empresa comercial. La solución de gestión de activos permite que se pueda comprobar objetivamente el cumplimiento de los estándares y protocolos de limpieza. Con los datos de uso de máquinas, los directores de flota pueden controlar el uso diario medio y ahondar para examinar ciertas instalaciones o máquinas a fin de asegurar un rendimiento de limpieza uniforme en todas las instalaciones y máquinas.


A pesar de la lentitud del sector de la limpieza en adoptar esta tecnología, los dirigentes con más visión de futuro ya están consiguiendo resultados impresionantes. En una encuesta realizada por Cleaning Maintenance and Management que incluyó casi 400 instalaciones en EE. UU. se comparó el rendimiento de limpieza entre las flotas que utilizaban estándares tradicionales, no basados en el rendimiento y las que utilizaban estándares basados en los datos.⁷ Las flotas basadas en los datos consiguieron casi un 23% más de productividad, y en la evaluación del aspecto de la limpieza se demostró que las flotas basadas en datos obtuvieron una puntuación de más de 20 puntos de diferencia en una escala de 100 puntos. No es de extrañar que las flotas basadas en los datos obtuvieran una mayor satisfacción del cliente de modo uniforme gracias a su limpieza más eficiente y efectiva.

⁶ISSA "The Value of Clean": http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf


⁷<http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

LOS DATOS MEJORAN LOS RESULTADOS
FLOTAS CON ESTÁNDARES⁺
BASADOS EN EL RENDIMIENTO
CONSIGUIERON


UN 23 %
MÁS DE
PRODUCTIVIDAD



37 %
MÁS
DE ASPECTO
DE LIMPIEZA



Y CASI UN 10 % MÁS
DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



QUE LAS FLOTAS QUE USAN
RESULTADOS NO BASADOS EN DATOS

2. IDENTIFIQUE LAS OPORTUNIDADES PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y REDUCIR LOS COSTES LABORALES

La mano de obra ha sido siempre uno de los principales costes para los gerentes de limpieza comerciales. Según una encuesta de CleanLink llevada a cabo en 2015, la mano de obra corresponde a una media del 53% del presupuesto para operaciones de limpieza.⁸ Las soluciones de gestión de activos ayudan a los gerentes de limpieza comerciales a buscar oportunidades para mejorar la productividad laboral y reducir los costes relacionados con la mano de obra, con lo que se generan importantes ahorros. Mediante el análisis de los datos de uso de las máquinas, los responsables de flota pueden identificar determinados sitios, o incluso determinadas máquinas, cuya productividad se encuentra por debajo de la media. Estos valores anómalos son una excelente oportunidad para ofrecer formación adicional al operario, lo que garantiza que el personal es competente a la hora de manejar el equipo de limpieza y conoce las mejores prácticas.

3. APROVECHE LOS DATOS DE USO PARA OPTIMIZAR EL DESPLIEGUE Y TAMAÑO DE LA FLOTA

¿Cómo se sabe si el tamaño de la flota de limpieza es correcto para sus necesidades, y cómo garantiza que sus recursos de limpieza se utilizan de la mejor forma? Los recursos infrautilizados reducen los resultados finales del minorista, pero las máquinas con sobrecargas de trabajo añaden interrupciones costosas y el riesgo de que se produzcan incidentes en la salud y la seguridad. Encontrar el equilibrio adecuado es clave y constituye un desafío de gran dificultad para cualquier gerente de instalación comercial, pero el uso de datos proporcionado por una solución de gestión de activos ofrece información procesable para poder tomar estas decisiones destinadas a ahorrar costes. Los responsables de flotas pueden supervisar el uso medio de las máquinas en diferentes ubicaciones, lo que les permite identificar los recursos que están infrautilizados o sobreexplotados y volver a desplegarlos donde se considere necesario. Los datos detallados también pueden desempeñar un papel fundamental en la planificación del despliegue en el caso de nuevas ubicaciones comerciales. Si se revisan los datos de uso de espacios comerciales existentes, un minorista puede calcular las necesidades de equipos y recursos para una nueva ubicación, lo que garantiza que la implementación inicial será rentable y causará una primera impresión excepcional en los clientes.

4. GARANTICE LOS BENEFICIOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD PARA REDUCIR LOS COSTES

Unas instalaciones sucias no solo dañan su marca, sino que debilitan la productividad del personal, lo cual puede llevar a incidentes relacionados con la salud y la seguridad. Según un estudio de ISSA, las ausencias no planeadas suponen un descenso del 54% de la productividad.⁹ Garantizar la formación adecuada del personal no sólo mejora la productividad general, además puede reducir los incidentes relacionados con la salud y la seguridad, lo que repercute en una mayor seguridad para el personal y reduce aún más los costes laborales.

Además, muchos minoristas reconocen ahora el valor de tecnologías de limpieza sostenible. Para aquellos minoristas que invierten en esta limpieza sostenible, una solución de gestión de activos completa puede ayudar a los responsables de flota a impulsar el uso uniforme y adecuado de estas tecnologías.

⁸<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

⁹ISSA "The Value of Clean": http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

Según una encuesta de CleanLink, con un despliegue adecuado y un uso uniforme, las flotas de limpieza limpian con mayor eficacia y rentabilidad, además de mejorar la salud para los usuarios de las instalaciones y mejorar la imagen general de la empresa.¹⁰

5. ENCUENTRE NUEVAS OPORTUNIDADES PARA MEJORAR Y HACER UN SEGUIMIENTO DE SUS RESULTADOS

Incluso las flotas de limpieza más eficaces tienen fallos, y la solución de gestión de activos ofrece un potencial ilimitado para una mejora continua al identificar nuevas oportunidades de mejora de las operaciones de limpieza.

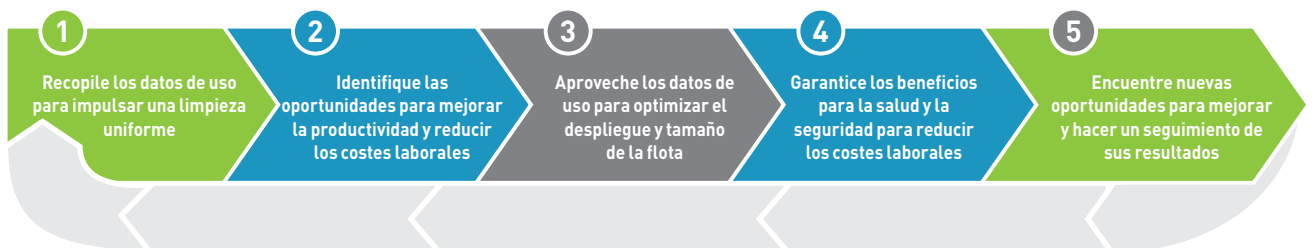
Un proceso de mejora continuo empieza con una evaluación comparativa, o el establecimiento de un punto de partida en su rendimiento actual. Al supervisar los criterios de medición de la flota, como el uso de las máquinas, puede rápidamente establecer criterios con los que comparar los esfuerzos de mejora. En la mayoría de las flotas con máquinas distribuidas en varios sitios, unos pocos sitios de importancia emergerán y estos sitios destacados se pueden utilizar como modelos para crear las mejores prácticas, investigar las diferencias en la formación de los operarios, la gestión y supervisión, el uso de equipos y de productos e identificar aquellas prácticas que contribuyen a mejorar el rendimiento y/o reducir los costes.

Estos mismos datos se pueden utilizar para identificar los valores anómalos de bajo rendimiento y altos costes, aquellos que no cumplen los estándares de rendimiento de limpieza o de satisfacción de clientes, o que muestren un uso no uniforme de las máquinas. Con estos datos, puede investigar cuáles son las prácticas específicas de estos sitios con bajo rendimiento, proporcionar formación adicional a los operarios en caso necesario, y empezar a implementar las mejores prácticas recopiladas de los centros con alto rendimiento y nivelar los valores anómalos.

El fracaso de muchos de los procesos de mejora recae en la incapacidad de hacer un seguimiento preciso de los resultados e impulsar la continuidad. Las empresas realizan costosas evaluaciones de procesos para identificar las oportunidades de mejora e implementar nuevos procesos, pero carecen de los medios para cuantificar su eficacia. Una solución integral de gestión de activos ofrece el marco para un proceso de mejora total, ya que los mismos datos y criterios de medición que le capacitan para identificar las necesidades y desarrollar las mejores prácticas le proporcionan el patrón para medir la mejora constante y la eficacia general.

MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE MEJORES FORMAS DE NOTIFICAR

Con la total visibilidad de los criterios de medición clave de su flota, puede impulsar un ciclo continuo de mejor rendimiento de limpieza y menores costes de limpieza.



¹⁰<http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Departments-Embracing-Green-And-Sustainability-Member-Content--18486>

CONCLUSIÓN: DEMUESTRE EL VALOR DE LAS INSTALACIONES COMERCIALES LIMPIAS

Como la mayoría de los responsables de limpieza comerciales son conscientes de la reducción del presupuesto, existe la necesidad crítica de demostrar el valor específico y real de la limpieza de alta calidad. Sin esta prueba de rendimiento, es probable que los gerentes de limpieza en comercios se encuentren en una espiral descendente, luchando por mantener las instalaciones limpias con un presupuesto muy ajustado e incapaces de recopilar pruebas concretas para poder disfrutar de una mayor financiación.

Las nuevas soluciones de gestión de activos ofrecen a los gerentes de instalaciones comerciales la posibilidad de ver los criterios de medición del rendimiento de limpieza, con lo que pueden impulsar la eficacia y reducir los costes al tiempo que se garantizan unos resultados uniformes de gran calidad. Con el programa de limpieza funcionando con la mayor eficacia, el director de flota comercial puede demostrar con claridad estos esfuerzos, además del importante ahorro que conllevan, en un idioma universal de criterios de medición comerciales. Quizá lo más importante es que los datos de rendimiento de limpieza proporcionados por una solución de gestión de activos se pueden vincular con facilidad a otros criterios de medición comerciales claves, desde encuestas de satisfacción del cliente a cifras de ventas, pasando por absentismo y cifras de productividad, con el fin de demostrar el valor probado de la inversión del minorista en un programa de limpieza de instalaciones uniforme y de gran calidad.

¿PREPARADO PARA ELEVAR EL RENDIMIENTO DE SU FLOTA?

Póngase en contacto hoy mismo con un especialista de Tennant para comprobar de qué modo la solución Gestor de activos IRIS puede mejorar su rendimiento de limpieza, reducir los costes de la limpieza y ayudar a que su flota destaque por encima de la competencia.

900 900 150
www.tennant.es/iris

©2015 El logo de Tennant Company y otras marcas comerciales designadas con el símbolo "®" son marcas comerciales de Tennant Company registradas en los Estados Unidos y/o en otros países. Los productos de Tennant Company se venden y reparan a través de las filiales de Tennant Company y los distribuidores. Todos los derechos reservados.