

APROVECHE LOS DATOS PARA IMPULSAR EL RENDIMIENTO DE EMPRESAS DE LIMPIEZA (BSC)

Introducción práctica a la gestión de
activos y operaciones de limpieza para
empresas de limpieza



RESUMEN:

El aumento de la competencia y unas expectativas cada vez mayores crean nuevos retos para el sector de servicios de limpieza. Hoy en día, los clientes aprecian el valor que aporta limpiar de forma uniforme las instalaciones, no solo por cuestiones de salud y seguridad sino también para potenciar la imagen de sus marcas. Las empresas de limpieza deben encontrar un modo de satisfacer estas mayores expectativas sin perder de vista los críticos márgenes finales. Las nuevas tecnologías de gestión de activos ofrecen a las BSC una mayor visibilidad de los criterios de medición del rendimiento de limpieza, creando soluciones versátiles de crecimiento. Los gestores de las flotas pueden identificar las oportunidades que les permitan aumentar la eficacia en la limpieza y disminuir sus costes, al mismo tiempo que impulsan un mejor rendimiento de limpieza y uniformidad. Estas potentes soluciones de gestión de activos capacitan a las BSC para crear elementos diferenciadores convincentes que intensifiquen las relaciones existentes y obtener nuevos clientes.



INTRODUCCIÓN

El sector de servicios de limpieza siempre ha funcionado con márgenes muy estrechos y una fuerte competencia. Optimizar la rentabilidad es clave para proteger los márgenes finales y demostrar un valor añadido es vital para conseguir un crecimiento de los ingresos. Pero las nuevas demandas comprimen aún más los márgenes, lo que incrementa la presión a la hora de ofrecer un valor añadido diferenciador.

MAYORES EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y MENORES MÁRGENES

Los clientes de hoy en día saben que la limpieza de las instalaciones desempeña un papel importante en la imagen de la marca. Asimismo comprenden cada vez mejor que la limpieza en las instalaciones genera un retorno de la inversión a través de los beneficios medibles en salud y seguridad, lo que reduce el absentismo laboral hasta en un 46%.¹ Con tan solo seguir el protocolo correcto de limpieza de la instalación, en los EE. UU. se podría observar una subida del 5% en la productividad general, por un valor de cerca de 11.000 millones de dólares a nivel nacional.² Además, la demanda de tecnologías de limpieza sostenible crece cada día más y más clientes reconocen el retorno de la inversión y el valor de la marca de estas prácticas de limpieza responsables.

La mayoría de las empresas de limpieza y de gestión de instalaciones buscan rentabilizar este aumento del conocimiento y comprensión de los clientes. En una encuesta realizada en 2014 a más de 400 BSC de EE. UU. se observó que más de la mitad (56 %) resaltan el valor añadido o el retorno de la inversión que ofrecen como uno de los elementos diferenciadores clave, y un tercio (33,7 %) confían en sus prácticas de limpieza sostenible para marcar la diferencia de sus servicios.³

A este reto se le añade la realidad de que los clientes todavía buscan socios BSC de bajo coste. Las BSC luchan por ofrecer un mejor rendimiento de limpieza a la vez que mantienen bajos costes operacionales que protejan unos sólidos márgenes finales. De hecho, en la misma encuesta de 2014 se observó que el 84% de las BSC estaban de acuerdo en que el mantenimiento de márgenes beneficiosos será un reto continuo en este entorno competitivo.⁴

84% DE BSC CREEN QUE SERÁ DIFÍCIL MANTENER MÁRGENES DE BENEFICIO

LA MITAD

DESTACAN EL RETORNO DE LA INVERSIÓN COMO UN ELEMENTO DIFERENCIADOR CLAVE

1/3

DESTACAN GRACIAS A LA SOSTENIBILIDAD

¹ISSA "The Value of Clean": http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

²HLW International LLP, "Buildings"

³www.CMMOnline.com/BSC-Survey

⁴www.CMMOnline.com/BSC-Survey

BSC necesitan un mejor sistema de notificación

80 %

de BSC todavía dependen de la autonotificación y la supervisión



Solo 1 de cada 10 BSC usan soluciones de análisis/recopilación de datos

SUPERE EL MARCO ANECDÓTICO DE LA PRUEBA DE RENDIMIENTO

El sector de servicios de limpieza ha sido lento a la hora de sacar provecho de los datos de rendimiento de las máquinas y otros criterios de medición de la flota para impulsar el rendimiento de limpieza y los resultados. En la encuesta de 2014 se desprende que solo una de cada 10 BSC, por término medio, utiliza una solución de análisis/recopilación de datos en sus equipos de limpieza. En su lugar, más del 80% de las BSC todavía dependen de las listas de verificación de tareas autonotificadas y la supervisión para comprobar el rendimiento.⁵ Para demostrar la ineptitud de estos métodos, imagine una fábrica donde la función del gerente es determinar el volumen de producción de la siguiente manera: a) contando todas las unidades mientras se pasea por la zona de producción o b) preguntando a los empleados cuántas unidades fabrican 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.

SURGE UNA SOLUCIÓN ÚNICA

Los retos convergentes de comprimir la máxima rentabilidad a partir de los márgenes ajustados a la vez que se eleva el rendimiento de limpieza para sobresalir en un mercado con mucha competencia representa una oportunidad para adoptar una solución única integrada. Las nuevas tecnologías que ofrecen datos precisos sobre el rendimiento de limpieza capacitan a las BSC a supervisar más estrechamente los criterios de medición clave de la flota, desde el uso de las máquinas pasando por las alarmas críticas. Estos datos capacitan a las BSC para identificar las tendencias y los valores anómalos, identificar las oportunidades de mejora y permitir el seguimiento del aumento de la productividad y la disminución de los costes de limpieza. Estos mismos criterios de medición ofrecen una prueba clara de rendimiento que crea los elementos diferenciadores convincentes y exactos que necesita una BSC para destacar respecto a la competencia.

⁵www.CMMOnline.com/BSC-Survey

APROVECHE LA IMPORTANCIA DE LOS DATOS PARA IMPULSAR EL RENDIMIENTO

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

En el nivel más básico, las empresas de servicios de limpieza necesitan medios objetivos para comprobar que sus operarios realizan su trabajo cumpliendo con los requisitos de los contratos de limpieza y ofreciendo un valor añadido a sus clientes. La solución de gestión de activos permite que se pueda comprobar objetivamente el cumplimiento con los contratos de limpieza. Mediante el análisis de los datos de uso de las máquinas, los gestores de las flotas y los sitios pueden supervisar el promedio de uso diario y desglosarlo para examinar determinados sitios o máquinas a fin de garantizar un cumplimiento coherente con los contratos de limpieza de todos los sitios y todas las máquinas. Los clientes suelen recordar más las malas experiencias que los años de limpieza fiable, por lo que la uniformidad es un factor clave para favorecer las relaciones saludables con los clientes. Con la supervisión de los datos de uso, los gestores de las flotas pueden garantizar que todos los sitios reciben una limpieza uniforme, todos los días, lo que impulsa la fiabilidad de sus servicios de limpieza.

“LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS OFRECEN DATOS DE RENDIMIENTO DE LIMPIEZA PRECISOS, LO QUE PERMITE REALIZAR UNA SUPERVISIÓN ESTRECHA DEL USO DE LAS MÁQUINAS Y DE LAS ALARMAS CRÍTICAS, ENTRE OTRAS FUNCIONES.”

RESULTADOS BASADOS EN DATOS
**FLOTAS CON ESTÁNDARES
BASADOS EN EL RENDIMIENTO
CONSEGUIDO**



A pesar de la lentitud del sector en adoptar esta tecnología, los dirigentes con más visión de futuro ya están consiguiendo resultados impresionantes. En una encuesta realizada por *Cleaning Maintenance & 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.⁶ Las flotas basadas en los datos consiguieron casi un 23 por ciento más de productividad durante el día, 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.

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

Los costes laborales siempre han supuesto la mayor parte de los costes de explotación de las BSC, y las BSC que colaboraron en la encuesta sobre Limpieza y Mantenimiento en 2014 indicaron que los costes laborales suponen casi la mitad (48 %) de todos los costes de explotación.⁷ La búsqueda de oportunidades para aumentar la productividad laboral y reducir los costes laborales puede generar un ahorro considerable. Mediante el análisis de los datos de uso de las máquinas, las BSC pueden identificar determinados sitios, o incluso determinadas máquinas u operarios, 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. Esta mejora en la formación potencia la productividad del operario a la hora de mejorar la eficiencia de la flota.

⁶<http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

⁷www.CMMOnline.com/BSC-Survey

3. GARANTICE LOS BENEFICIOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD PARA REDUCIR LOS COSTES LABORALES

Garantizar la formación adecuada del personal no solo 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. Por otra parte, muchas BSC reconocen el valor de las tecnologías de limpieza sostenible que reducen o eliminan la necesidad de utilizar productos de limpieza agresivos y de exponer al personal a estos materiales potencialmente dañinos, y de este modo se mitigan los riesgos de salud y seguridad para los operarios de las máquinas y otro personal de la limpieza. Los criterios de medición exhaustivos de las flotas permiten a los gestores de las flotas garantizar que estas tecnologías de limpieza seguras y sostenibles se utilizan de forma correcta para maximizar los beneficios para la salud y la seguridad, además de prevenir costosos incidentes de seguridad.

4. 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 encuentran en el lugar donde más se necesitan? Los recursos infrautilizados reducen los resultados finales, pero las máquinas y los operarios con sobrecargas de trabajo añaden interrupciones costosas y el riesgo de que se produzcan incidentes en la salud y la seguridad.

Encontrar el equilibrio perfecto es un reto crítico y extremadamente difícil para cualquier gestor de una flota, dado que supervisan muchos sitios y contratos, además de gestionar las necesidades dinámicas de cada sitio. Los datos del uso que se obtienen con la solución de gestión de activos ofrece la información necesaria para poder tomar este tipo de decisiones. Los gestores de las flotas pueden supervisar el uso medio de las máquinas de los sitios, lo que les permite identificar los recursos que están infrautilizados o sobreexplotados y volver a desplegarlos donde se considere necesario.

Estos datos detallados pueden desempeñar un importante papel en las adjudicaciones de contratos y en los planes iniciales de despliegue para los nuevos negocios. Si se revisan los datos de uso de los contratos existentes, las empresas pueden calcular las necesidades de equipos y recursos para un nuevo trabajo, lo que garantiza que la implementación inicial será rentable y causará una primera impresión de rendimiento de limpieza excepcional.

MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE MEJORES FORMAS DE NOTIFICACIÓN

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.



5. ANALICE LOS DATOS PARA BUSCAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Si tiene una empresa de limpieza perfecta desde el punto de vista operativo, la solución de gestión de activos ofrece una herramienta para demostrar dicha perfección mediante datos. Pero en el mundo real, incluso las flotas de limpieza más eficaces tienen fallos, y la solución de gestión de activos le capacita para identificar estas oportunidades de mejora y potenciar continuamente las operaciones de limpieza.

Este proceso de mejora continuo empieza con 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 operaciones de limpieza de varios sitios, surgirán unos cuantos sitios destacados que mostrarán un mayor rendimiento y/o menores costes de limpieza que los promedios de la flota. 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.

Analizando el problema desde otro punto de vista, estos mismos datos se pueden utilizar para identificar los valores anómalos de bajo rendimiento y altos costes, aquellos que no cumplen los estándares de los contratos de limpieza 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.

CONECTE EL RENDIMIENTO DE LIMPIEZA CON EL VALOR DEL USUARIO FINAL

Las empresas y las organizaciones de hoy en día conocen los amplios beneficios que aportan la limpieza de las instalaciones, desde la mejora de la marca hasta la reducción de costes en salud y seguridad. Sin embargo, conectar el rendimiento constante de su flota de limpieza con esos beneficios del cliente es todavía una oportunidad clave para causar una inmejorable impresión en los clientes tanto actuales como futuros.

Con los datos del rendimiento de limpieza de una solución de gestión de activos a su disposición, se pueden establecer referencias cruzadas con otros criterios de medición del usuario final, como la satisfacción del cliente o las encuestas a los ocupantes de los edificios para ilustrar la conexión entre el rendimiento de limpieza excepcional y el aumento de la satisfacción del usuario final. Más allá de los índices de satisfacción de los clientes, se pueden utilizar los datos de los clientes sobre los incidentes en la salud y la seguridad y los costes relacionados, desde el absentismo laboral hasta los costes legales, para demostrar de qué modo la limpieza uniforme de las instalaciones aumenta la productividad de los empleados, reduce los costes laborales relacionados y protege a las organizaciones de riesgos legales.

Conectando de forma eficaz los datos de la prueba de rendimiento de una solución de gestión de activos con esos otros criterios de medición del cliente/usuario final, las empresas de servicios de limpieza pueden demostrar a sus clientes que las instalaciones limpias no son centros que creen costes, sino más bien verdaderos generadores de ingresos.

CONCLUSIÓN: APROVECHE LOS DATOS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD

Las crecientes demandas en el sector de servicios de limpieza crean el doble reto de demostrar un rendimiento de limpieza excepcional para destacar en medio de la fuerte competencia, y al mismo tiempo aumentar los márgenes de los resultados finales con operaciones eficaces y con bajos costes de limpieza. Las potentes capacidades de las nuevas tecnologías de gestión de activos proporcionan una única solución para conseguir estos objetivos. Dotados con exhaustivos criterios de medición de la flota, incluido el uso detallado de las máquinas, los gerentes de las flotas pueden impulsar un rendimiento de limpieza uniforme y demostrar un valor de limpieza excepcional, creando un elemento diferenciador convincente para ganar contratos de limpieza con los clientes existentes y futuros. Estos potentes datos capacitan a los gestores de las flotas a optimizar el despliegue de los recursos de limpieza para maximizar la eficacia en la limpieza, reducir los costes laborales mediante la oferta de formación para potenciar la productividad y la disminución de incidentes relacionados con la salud y la seguridad, y asegurar un uso indebido menor por parte del operario para proteger sus inversiones en equipos. Al aprovechar el gran potencial de la solución de gestión de activos, las organizaciones de servicios de limpieza con visión de futuro pueden maximizar con éxito y de modo simultáneo los márgenes de los resultados finales y favorecer el crecimiento de los ingresos para impulsar una rentabilidad considerable.

“CONECTE SUS DATOS DEL RENDIMIENTO DE LIMPIEZA CON LOS DATOS DE SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL DEL CLIENTE PARA ILUSTRAR EL AMPLIO VALOR DE LAS INSTALACIONES LIMPIAS.”

¿PREPARADO PARA ELEVAREL RENDIMIENTO DE SU FLOTA?

Póngase en contacto hoy mismo con un especialista de Tennant para comprobar de qué modo la solución Gestor de flotas 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.