

## Daytime cleaning

*En los últimos años se ha hablado mucho sobre day time cleaning, es decir, la limpieza durante el día en los espacios de trabajo. Tanto es así, que en enero de 2007 fue tema de debate en la Casa de los Lores, en Gran Bretaña. No es de extrañar que este debate llegue a tales instituciones, pues el horario de limpieza de los espacios de trabajo tiene consecuencias en diferentes aspectos del ámbito social y empresarial. En este artículo, expondremos los pros y contras del horario diurno en la actividad de la limpieza.*

La práctica habitual en nuestro entorno consiste en organizar las actividades de limpieza durante las horas posteriores al desarrollo del trabajo diario de los empleados, con el fin de que ambas actividades no generen interferencias que incomoden a los empleados y reduzcan su productividad. Pero la coexistencia de estas actividades no lleva consigo necesariamente las consecuencias negativas mencionadas y, por otro lado, puede conllevar una serie de ventajas. Así lo consideran los países escandinavos, donde la mayoría de las empresas llevan a cabo la limpieza en horario diurno (Noruega 80%, Finlandia 75% y Suecia 70%)<sup>1</sup>.

Veamos a continuación los pros y contras de traer la limpieza al horario diurno.

### ▲ PROS

**Ahorro de energía:** la consecuencia más directa de este cambio de horario es la reducción de gasto en energía. Está claro que, si durante la noche no hay actividad en el edificio, tanto la iluminación como los equipos de climatización pueden apagarse, con lo

que el consumo de energía bajará. Además, la limpieza diurna aporta un punto por innovación en la acreditación LEED y ayuda en los apartados de iluminación nocturna y ahorro energético.

Un claro ejemplo es el edificio de la *Environmental Protection Agency* (EPA) en Denver (EE.UU.), un edificio construido en 2006 que cuenta con unos 27.000 m<sup>2</sup>. Los responsables de este inmueble decidieron en 2007 cambiar la limpieza a un horario diurno y mantener el edificio cerrado y apagado, salvo por los sistemas de seguridad, de 18.00h a 6.00h diariamente. Con esta decisión, redujeron los costes de energía en un 28%, ahorrando casi 250.000\$<sup>2</sup>. Sin embargo, el gran ahorro de la EPA se distancia bastante de la media del ahorro en energía que supone el cambio al horario diurno, que suele estar entre un 7% y un 10%<sup>3</sup> del coste de la energía.

Es posible hacer una estimación grosso modo del ahorro en iluminación con una simple herramienta que *Matrix Integrated Facility Management* pone a la disposición del público en internet,

en la siguiente dirección web  
[www.cleanforhealth.com/daycleaning.htm](http://www.cleanforhealth.com/daycleaning.htm)

*“Con el cambio de horario de la limpieza, la Environmental Protection Agency (EPA) en Denver (EE.UU.) ha conseguido reducir los costes de energía en un 28%, ahorrando casi 250.000\$”*

**Reducción de la huella de carbono:** el ahorro en gastos de energía implica la reducción de la huella de carbono. Según el Observatorio de la Electricidad de WWF, la cantidad de CO<sub>2</sub> emitido atribuible al suministro eléctrico para la Península Ibérica es de 240 g CO<sub>2</sub>/kWh<sup>4</sup>. A esto habría que sumarle las emisiones derivadas del uso de otras fuentes de electricidad, con lo que la reducción de la huella de carbono sería considerable.

**Ahorro en salarios:** el salario en horario diurno de un trabajador de limpieza es menor que el de un trabajador nocturno, ya que, según el Convenio Colectivo de Sector de Limpieza de edificios y locales de la Comunidad de Madrid para los años 2009-2011, “Las horas trabajadas durante el período comprendido entre las 22.00 y las 6.00 horas tendrán una retribución específica incrementada en un 25 por 100 sobre el salario base.”

**Menor rotación de los trabajadores:** el cambio al horario diurno mejora ostensiblemente la calidad de vida de los trabajadores.

Multitud de estudios médicos demuestran que trabajar durante la noche y, por lo tanto, cambiar los ritmos naturales del cuerpo, trae consigo consecuencias negativas para

la salud. Así, por ejemplo un estudio de *PLos Medicine Journal*, demuestra que trabajar por la noche aumenta el riesgo de padecer diabetes tipo dos<sup>5</sup> y según un estudio de la Universidad Drexel “alterar los ritmos circadianos puede llevar a *jetlag*, trastorno afectivo estacional (SAD), síndrome de la fase del sueño retrasada (DSPS) y puede llevar a enfermedades más graves como el cáncer (Roberts, 2001). (...) Existen estudios que relacionan directamente la exposición de los trabajadores nocturnos a la luz durante la noche con una mayor incidencia de cáncer de mama y colorrectal (Pauley, 2004)<sup>6</sup>.”

Sin embargo, todos estos estudios no son necesarios para formar la opinión de los propios trabajadores, que, en su mayoría, tienen clara su preferencia por un horario diurno. Por esta razón, la mayor parte de las personas que trabajan por la noche lo hacen hasta que encuentran un trabajo de día. Además, este horario favorece la conciliación con la vida familiar en mayor medida que el nocturno, que complica las actividades diarias de las familias. Según Suzanne Moen, Coordinadora de Investigación del Instituto Británico de Ciencias de la Limpieza (BICSc), la limpieza diurna es “el camino a seguir para conseguir un gran avance en la movilidad social”, es decir, para romper las barreras de jerarquía social.

Con todo esto, el cambio al horario diurno reduce la rotación del personal de limpieza y permite elegir a personal más cualificado, que no aceptaría un trabajo nocturno.

*“Un estudio de PLoS Medicine Journal, demuestra que trabajar por la noche aumenta el riesgo de padecer diabetes tipo dos”*

**Materiales menos agresivos y más ecológicos:** al realizarse los trabajos de limpieza en presencia de un mayor número de personas que, además, no pueden llevar ningún tipo de protección, los materiales y productos han de ser diferentes a los usados durante la noche. Han de ser menos agresivos y más ecológicos, lo que redundará en beneficio de todos, los trabajadores de limpieza, los empleados de la compañía y el medio ambiente.

**Visibilidad de los trabajadores de limpieza:** el personal de limpieza deja de ser un ente sin cara y se personalizan sus miembros frente a los empleados de las compañías. Esta personalización genera un mayor respeto por el trabajo que realizan, por lo que los empleados están más atentos a aquellas conductas propias que pueden generar suciedad o desorden. Además, al ver que el trabajo se lleva a cabo, las quejas disminuyen. Según Charles Hart, encargado de *Business Development de Select Commercial Services*, estas quejas se pueden reducir hasta en un 50%.

**Mayor alineación con las políticas de la compañía:** la presencia del personal de limpieza durante el horario de funcionamiento normal de los empleados da la oportunidad de que aquél pueda alinearse mejor con los valores y la cultura de la compañía, convirtiéndole en un agente activo en el objetivo de asegurar la prestación de

un servicio óptimo. El contacto continuo con la actividad de la organización da a conocer “cómo son y cómo trabajan” cosa que hasta ahora era desconocida.

**Mejor ajuste a las necesidades del cliente:** la relación con los empleados y la mayor alineación con los valores de la compañía favorecen el mejor ajuste del trabajo a las necesidades del cliente, pues el personal de limpieza tiene un conocimiento de éstas de primera mano al poder percibir un feedback inmediato de la mano de su interlocutor al que da el servicio.

**Menor tiempo de respuesta y solución:** la presencia del personal de limpieza durante las horas del día, o la de un equipo mayor en los casos en los que hubiera presencia durante el día de algunos trabajadores de limpieza y del grueso del equipo durante la noche, hace que las respuestas y soluciones a las incidencias ocurridas durante el día sean más rápidas. Además, una atención más rápida apoya el mantenimiento del inmueble a largo plazo.

**Sinergias:** pueden darse relaciones positivas entre servicios o entre actividades del servicio al coincidir en horario. Así pues, la misma persona que limpia los baños puede encargarse de que durante todo el día haya suministro de consumibles, papel, jabón, etc.

**Más seguridad:** la limpieza diurna tiene como consecuencia una mayor seguridad en dos planos. Por un lado, los desplazamientos del personal de limpieza transcurren durante el día, evitando la mayor inseguridad de la

noche y este personal tampoco debe trabajar en un edificio vacío. Y por otro, se evita que algún miembro del equipo de limpieza pueda realizar algún hurto o que pueda realizarlo algún empleado echándole la culpa al personal de limpieza. Además, los documentos sensibles no quedan fuera del control de sus dueños mientras se llevan a cabo las tareas de limpieza.

**Más satisfacción:** los menores tiempos de respuesta y solución asociados a la actividad, el mejor ajuste a las necesidades reales y puntuales, la mayor garantía y la visibilidad del trabajo realizado así como la relación que surge entre empleados de la organización y los trabajadores de limpieza mejoran la satisfacción del cliente.

**Más productividad:** parece probado que la interacción con otros en el entorno laboral aumenta la productividad y la motivación de los trabajadores. En el horario nocturno, los trabajadores de limpieza realizan sus tareas solos o en grupos pequeños, por lo que se ven privados de un ambiente más estimulante, del que sí disfrutaban los trabajadores en horario diurno.

#### ▲ CONTRAS

**Posible menor limpieza de escritorios:** es posible que, si las tareas de limpieza no se organizan adecuadamente, los escritorios se limpien con menor frecuencia, pues los empleados pueden no querer abandonar su puesto de trabajo unos minutos cuando los trabajadores de limpieza necesitan limpiarlo. Si no es posible limpiar los escritorios durante la hora de la comida, sería conveniente

informar a los empleados del máximo número de días que pueden pasar sin dejar limpiar su escritorio, para crear una complicidad con ellos mismos, consiguiendo una colaboración que antes no se tenía. El concepto es “si quieres que te limpie el escritorio, dime cuando y facilítame el trabajo”. Las frecuencias actuales de limpieza de escritorios están sobredimensionadas y hemos comprobado en repetidas ocasiones que rara vez se cumplen como se proponen, entre otras razones porque no es necesario.

**Imagen:** para algunas compañías es incompatible la presencia del personal de limpieza con la imagen que quieren proyectar ante visitas o clientes que acuden a sus instalaciones.

#### ▲ IMPLANTACIÓN

Como todo cambio, el trasladar las actividades de limpieza al horario diurno necesita ser gestionado. Es imposible realizar este cambio sin más y esperar que funcione. La limpieza diurna no es la limpieza de la noche llevada a cabo durante el día. Es necesario descomponer el conjunto de actividades de la limpieza nocturna y recomponerlo de manera que funcione en horario diurno, hay que empezar de cero. Se ha de conocer a la perfección el funcionamiento del edificio y sus ocupantes para poder diseñar un calendario y horario de actividades que no interrumpan ni disturben las actividades de la compañía. Aun así, habrá actividades incompatibles con el desarrollo normal del trabajo de la compañía, por lo que habrá que tenerlo en cuenta para programar esas actividades a primera o última hora.



Además, también es necesario cambiar los productos y los procedimientos. Ya se han mencionado los productos menos agresivos que hay que usar durante el día, pero también es necesario diseñar otro tipo de procedimientos, para, por ejemplo mantener la calidad del aire.

La formación del personal de limpieza es esencial para llevar a cabo este cambio de horario. En el horario diurno, los trabajadores de limpieza están en contacto directo con los empleados, por lo que necesitarán formación en atención al cliente, ya que es un aspecto que no formaba parte de su trabajo durante el horario nocturno, y en procedimientos de seguridad, pues los empleados caminarán cerca de cables o sobre suelos mojados.

***“Para implementar el cambio de horario es imprescindible una comunicación fluida con los usuarios”***

Pero, sin duda, la clave para implantar la limpieza diurna con éxito es una buena comunicación. Comunicación que ha de darse con todos los actores implicados en el proceso. Con los directivos será necesario presentar las ventajas de este cambio explicando claramente que los beneficios de ahorros y satisfacción se consiguen a medio-largo plazo. Con los empleados será necesario exponer en qué manera van a ver modificado su ambiente de trabajo, subrayando que se utilizarán sistemas de bajo ruido y materiales respetuosos y que verán resueltas las incidencias de una manera más rápida. A veces, algo tan simple como un reloj que indica el momento en que se podrá volver a usar un baño que se

está limpiando colocado en la puerta evitará la irritación de los empleados y no generará más rechazo al cambio.

El cambio genera rechazo, por eso es necesario gestionarlo de manera cuidadosa para llegar a una implantación exitosa de la limpieza diurna. Además, será necesaria llevar a cabo una supervisión intensa al comienzo de la implantación, para descubrir qué aspectos hay que cambiar para ajustar la limpieza en el funcionamiento diurno de la compañía. Hay que ser flexible e ir limando aquellos aspectos que puedan generar fricción.

## ▲ CONCLUSIONES

Después de ver las ventajas y desventajas de la limpieza diurna, es imposible concluir que es el sistema ideal para todas las compañías. Unas necesitarán únicamente limpieza nocturna, otras, diurna y otras, una mezcla de ambas. Cada organización ha de conocer sus necesidades y sus posibilidades y, desde ese conocimiento, decidir qué sistema de limpieza se ajusta mejor y diseñarlo a medida. En el departamento de consultoría de FMHOUSE podemos ayudarle a definir cuáles son esas necesidades y el mejor planteamiento para aprovecharse de una forma más sostenible y económica de proveerse del servicio de limpieza. También podemos acompañarles en el proceso de licitación y selección de proveedores, completando así la asistencia hasta la implantación del servicio.

## ▲ REFERENCIAS

1. "Cleaning in Europe-2012 edition" de la European Federation of Cleaning Industries (EFCI). 2012
2. Según datos recogidos en el artículo "The Case for Daytime Cleaning" de Amy C. Smith, Senior Property Manager de Opus Northwest Management en la Environmental Protection Agency Region 8 Headquarters in Denver.
3. Según la Building Owners and Managers Association International (BOMA Intl.)
4. Según el Boletín de agosto de 2013 del Observatorio de la Electricidad de WWF
5. "Rotating Night Shift Work and Risk of Type 2 Diabetes: Two Prospective Cohort Studies in Women". An Pan, Eva S. Schernhammer, Qi Sun, Frank B. Hu. PLoS Medicine Journal. 2011
6. "Daylighting, Daylight Simulation and Public Health: Low-Energy Lighting for Optimal Vision/Visual Acuity and Health/Wellbeing". Dr. Eugenia V. Ellis, Dr. Jin Wen, Dr. Caroline Schauer, Dr. Neal Handy, Dr. Don McEachron. 2009

**FMHOUSE** es una empresa independiente, especializada en consultoría y formación de Facility Management, con prestigio y reconocimiento nacional e internacional. **FMHOUSE** apuesta e invierte para hacer que esta disciplina ocupe el lugar que se merece en el mercado y en las organizaciones proporcionando para ello las mejores soluciones y los mejores profesionales.

**ARGENTINA – BRASIL – CHILE – COLOMBIA – ESPAÑA – MÉXICO – PANAMÁ – PERÚ – PORTUGAL – TURQUÍA**



Este informe forma parte del catálogo de actividades del área de *Research* de **FMHOUSE** como parte de su labor de difusión y promoción del *Facility Management*. Para leer más artículos, visite [www.fm-house.com](http://www.fm-house.com)

©FMHOUSE 2014