

"Creando un entorno laboral mejor para los empleados de la limpieza de toda Europa"

Un ejemplo de cómo pueden contribuir los proveedores

Resultados de estudios observacionales con empleados de la limpieza



1. Un mensaje del presidente de AFH Professional Hygiene Europe

Hay cosas que simplemente damos por descontadas. Vamos a comprar el periódico por la mañana, el autobús llega a su hora y nuestro lugar de trabajo está limpio cuando entramos en él. Estas cosas no ocurren porque sí. Hay gente detrás de cada una de ellas: el mecánico que arregla el autobús, el repartidor de periódicos y el empleado de la limpieza que asea la oficina durante la noche. Son los individuos que hacen funcionar nuestra sociedad. Sin ellos, aquello que damos por supuesto dejaría de funcionar.

La industria de la limpieza en Europa es un sector floreciente. El número de empresas se ha quintuplicado en 20 años y la plantilla se ha incrementado a razón del 5% anual en el último decenio. En la actualidad, unos cinco millones de operarios de limpieza mantienen nuestra sociedad limpia y saneada. Tork se enorgullece de ser un proveedor líder de papel no doméstico, productos de higiene y servicios dentro de este sector.

Ahora bien, la referida industria se enfrenta a varios retos. Los empleados de la limpieza operan en entornos expuestos y tanto la tasa de baja por enfermedad como los problemas de salud son más altos en el ámbito de la limpieza que en otros muchos. Se trata de un problema no solo para los individuos afectados, sino del sector en su conjunto.

SCA pretende aportar valor a todas las partes interesadas con su marca de papel de higiene profesional Tork. Desempeñamos un rol esencial en la mejora de la calidad del día a día mediante operaciones responsables, el cuidado de las personas y la naturaleza y nuestras soluciones sostenibles. Somos conscientes de la situación de los empleados de la limpieza y, en nuestro papel de proveedor principal del sector, sabemos que tenemos la obligación de hacer todo lo que esté en nuestras manos en pos de la mejora del entorno laboral. Hemos elaborado este informe para mostrar de qué modo hemos integrado una dimensión de consideración en el desarrollo de productos. Queremos que nuestros artículos faciliten la vida a las personas que trabajan con ellos.

Comprendemos que la optimización de nuestros productos no brinda una solución integral a los desafíos que afronta el sector de la limpieza. Sin embargo, creemos que es un primer paso importante que puede inspirar a otros a poner también su granito de arena. Si todos los actores de este sector –distribuidores, productores, empresas de limpieza, etc.– ponen todo de su parte, estamos convencidos de que juntos lograremos mejorar la situación de los empleados de la limpieza. Ello beneficiará a todo el mundo y garantizará que las cosas que damos por supuestas continúen funcionando como marca número uno europea en el área del papel de uso higiénico pretendemos servir de inspiración y marcar la senda. Tenemos la intención de liderar e inspirar al sector a través de planteamientos y métodos creativos e innovadores.

Sune Lundin
Presidente de AFH Professional Hygiene Europe

2. La industria de la limpieza en Europa, un sector floreciente

Cada día van a trabajar en Europa unos cuatro millones de operarios de la limpieza, que ayudan a mantener limpios nuestros lugares de trabajo, escuelas y hospitales y garantizan el bienestar de toda la sociedad.

Los encargados de la limpieza no solo contribuyen a la buena salud física de Europa, sino que el sector aporta también enormemente a la economía europea, con una facturación anual estimada de unos 60.000 millones de euros.

Además, este ramo ha registrado durante más de dos décadas un sólido crecimiento ininterrumpido tanto en el número de empresas y empleados como en el volumen de negocio. Desde 1989, la cantidad de compañías ha aumentado en el viejo continente de unas 31.000 a cerca de 158.000 (ver figura 1). El número de trabajadores de la limpieza se ha ampliado de media en más de un 5% al año en la última década.¹

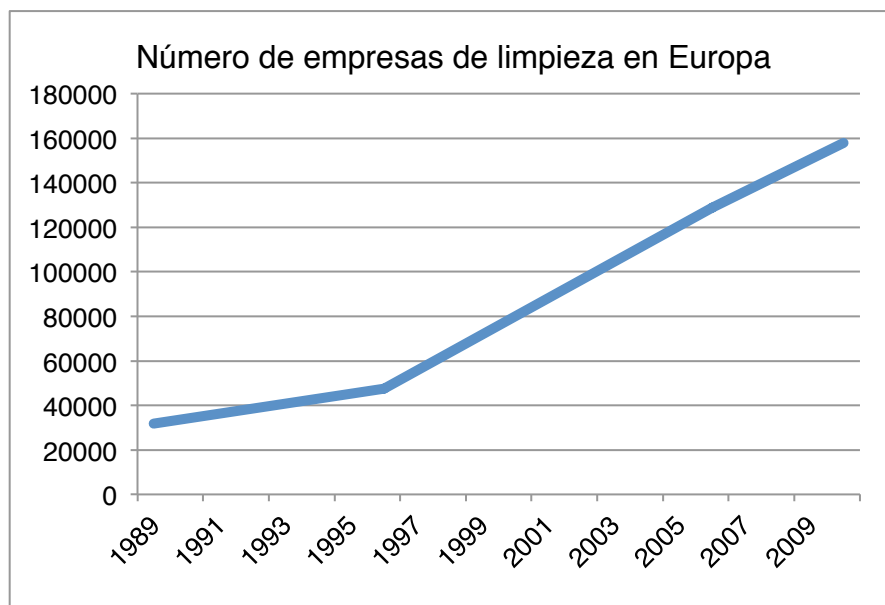


Figura 1 Número de empresas de limpieza en Europa, 1989-2010

¹ European Federation of Cleaning Industries, <http://www.feni.be/index.php?id=18>.

3. La industria de la limpieza en Europa, un sector ante desafíos

Pese a tratarse de un ramo próspero y floreciente, la industria de la limpieza se enfrenta a varios desafíos de calado. Los operarios de limpieza trabajan en entornos expuestos y, al tratarse de un sector muy intensivo en mano de obra (en torno al 75% del total de costes de las empresas de limpieza son laborales)², el bienestar del personal es vital para la industria. Por lo tanto, resulta preocupante que los operarios de la limpieza se vean afectados en mayor medida por problemas de entorno laboral que la mayoría de las profesiones.

Debido a la falta de estadísticas oficiales a nivel europeo resulta difícil extraer conclusiones sobre el alcance exacto de los problemas de salud laboral y las bajas por enfermedad dentro del sector de la limpieza europeo en su conjunto. Ahora bien, sí que es posible ofrecer una panorámica aproximada echando un vistazo a las estadísticas de diversos países.

En Alemania, los empleados de la limpieza registran de media 24-27 días de baja por enfermedad remunerada al año, es decir, cuatro veces más que otras profesiones como científicos, abogados o ingenieros, y un 50% por encima del promedio alemán.³ La cifra correspondiente en Suecia es de 13 días de baja por enfermedad remunerada.⁴ Las mujeres suecas empleadas como operarias de limpieza padecen el doble de enfermedades que la media femenina, siendo el tercer ramo profesional con la tasa más alta.⁵ En dicho país nórdico, los encargados de la limpieza están a la cabeza de las bajas por enfermedad de larga duración (más de 90 días).⁶

Los trastornos musculoesqueléticos, uno de los principales problemas entre los operarios de la limpieza

Uno de los mayores problemas entre los encargados de la limpieza –y motivo fundamental de la alta cifra de días perdidos por causa de enfermedad– son los trastornos musculoesqueléticos (TME), es decir, las lesiones y dolores en áreas como la espalda, el cuello, las rodillas o las muñecas. Los TME constituyen la causa número uno de las bajas por enfermedad en Europa, demostrando la investigación que los operarios de la limpieza son especialmente vulnerables a ellos. Algunos estudios indican que hasta tres de cuatro trabajadores del ramo sufren dolores musculares.⁷

Entonces, ¿por qué los encargados de la limpieza corren un riesgo tan elevado de padecer TME? Una parte del problema son las tareas y posturas asociadas a la labor de limpieza. El riesgo de TME aumenta con los levantamientos pesados, los traslados, los movimientos repetitivos, los giros, etc., elementos todos ellos bastante comunes entre los empleados de la limpieza.⁸ Sin embargo, la investigación ha puesto también de manifiesto que buena parte del equipamiento de limpieza y de los productos que se utilizan no son óptimos desde el punto de vista de la ergonomía.⁹

² European Federation of Cleaning Industries, <http://www.feni.be/index.php?id=18>.

³ World Health Organization, 2010, "The Case for Paid Sick Leave", p. 14.

⁴ Swedish Social Insurance Agency, 2010, "Social Insurance Report 2010:17", p. 30.

⁵ Swedish Environmental Research Institute, 2009, "Belastningar i städyrket – vilka är de och hur kan belastningen minskas?", p. 7.

⁶ <http://www.alltomstad.se/fakta-for-branschen/arbetssskador.aspx>

⁷ European Agency for Safety and Health at Work, 2009, "The Occupational Safety and Health of Cleaning Workers", p.12, 59–60.

⁸ Kumar & Kumar, 2008, "Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation – A literature review", p. 159.

⁹ European Agency for Safety and Health at Work, 2009, "The Occupational Safety and Health of Cleaning Workers", p. 33.

4. El estudio observacional: un ejemplo de cómo integrar una dimensión de consideración en el desarrollo de productos

En tanto que proveedor líder de productos del sector de la limpieza, Tork deseaba investigar formas de facilitar y hacer más cómoda la labor de los operarios de la limpieza en la gestión de las entregas, productos y soluciones. Tork llevó a cabo un estudio observacional para analizar a fondo el día a día de los empleados de la limpieza y el modo en que los productos de la compañía se integran en él.

La jornada del empleado de la limpieza abarca una serie de tareas, entre las que se incluye la reposición de productos de higiene, tales como toallitas de papel, papel higiénico y jabón. Los productos se suministran en paquetes, cuya manipulación constituye una parte importante de la jornada laboral de un encargado de la limpieza.

Manejo de paquetes durante la jornada del empleado de la limpieza

Cada semana, los operarios de la limpieza europeos gestionan casi un millón de paquetes con productos de higiene de Tork. Dichos paquetes deben ser recibidos, trasladados dentro de las dependencias, almacenados, transportados, abiertos, desechados y reciclados. Los paquetes se presentan ya sea en forma de cajas o embalados en material de plástico.

En el estudio observacional se trató de identificar los puntos susceptibles de mejora en lo referente a la manipulación de los paquetes por parte de los empleados de la limpieza. La iniciativa se desarrolló a lo largo de un período de cuatro meses e involucró a encargados de la limpieza y clientes de distintos sectores y cuatro países (Alemania, Francia, Países Bajos y Suecia). La parte principal del estudio consistió en observar cómo manejaban los paquetes los empleados de la limpieza en el desempeño de su trabajo, con el fin de identificar situaciones que admitieran mejoras. Dichas observaciones se realizaron paseando en torno a los encargados de la limpieza mientras efectuaban su labor. Luego se llevaron a cabo entrevistas con los operarios para que tuvieran ocasión de expresar sus puntos de vista. Mediante el seguimiento de los empleados de la limpieza desde la llegada de los paquetes hasta el punto de descarte de los mismos fue tomando forma un proceso típico de manipulación. La mayor parte de las empresas disponen de un almacén central para sus artículos (primer almacenamiento) y de varias habitaciones para pequeño almacenaje repartidas por la compañía (segundos almacenamientos).

El estudio identificó cinco etapas con potencial para facilitar la labor de los operarios de limpieza:

- Traslado
- Apertura
- Almacenaje
- Desarmado de cajas
- Descarte

Información acerca del estudio observacional

- Se visitaron veinte empresas (clientes directos y finales) de cuatro sectores
 - o Industria
 - o HORECA
 - o Atención sanitaria
 - o Comercial (lavabos públicos)
- Se incluyeron compañías de Alemania, Francia, Países Bajos y Suecia.
- El estudio consistió en:
 - o Dos horas de observación de cada operario de limpieza
 - o Entrevistas de una hora con los operarios

1. Traslado

La mayoría de los empleados de la limpieza no consideraban que realizaran demasiados transportes durante su trabajo. No obstante, el estudio observacional dejó bastante patente que en realidad era todo lo contrario. Una parte sustancial de su labor consistía en el traslado de paquetes de toallitas, papel higiénico y otros artículos, en ocasiones largas distancias, subiendo y bajando escaleras y atravesando varias puertas. El hecho de que la mayoría de las empresas contaran con un primer y un segundo almacenamiento obligaba a los empleados de la limpieza a levantar y llevar varias veces cada paquete. Se apreció asimismo que, aparentemente, a buena parte de los operarios les costaba trabajo transportar cargas pesadas, o al menos hacerlo sin adoptar posiciones incómodas. Al ser incapaces de llevar mucho peso, los empleados de la limpieza se veían forzados a ir de un almacén a otro varias veces, lo que suponía un esfuerzo agotador a la par que ineficiente.

Hallazgos:

- Cada paquete debe levantarse y transportarse varias veces.
- Es difícil acarrear más de un paquete a la vez.

2. Apertura

La segunda mejora potencial identificada hace referencia a la apertura de los paquetes. Si las cajas estaban cerradas con cinta adhesiva, los empleados tenían que usar una herramienta para abrirlas (a menudo, un cúter). A los operarios normalmente no les parecía un problema el hecho de abrir cajas cerradas con cinta adhesiva por estar habituados al uso de una herramienta.

Hallazgos:

- Para abrir cajas empaquetadas con cinta adhesiva se necesita una herramienta, a menudo un cúter.
- En el caso de los embalajes de plástico podría resultar útil incluir una perforación de apertura.

3. Almacenaje

La tercera mejora potencial se refiere a la consigna de productos en el segundo almacenamiento. La mayoría de las empresas disponen de pequeños almacenes con un espacio limitado de almacenaje. En los pequeños almacenes a veces resultaba complicado extraer los productos de los paquetes. Solía ocurrir que el limitado espacio entre los estantes impedía sacar los artículos por la parte superior de las cajas, lo cual añadía una etapa más para los operarios de limpieza.

Hallazgos:

- Los espacios de almacenamiento suelen ser pequeños.
- La reducida distancia entre los estantes dificulta la extracción de productos de los paquetes.
- Los paquetes de plástico son más fáciles de guardar, ya que ocupan menos espacio en el desembalaje de los productos..

4. Desarmado de cajas

La cuarta mejora potencial identificada se centra en el desarmado de las cajas. Una vez que se ha vaciado la caja, los empleados de limpieza deben desplegarla para ahorrar espacio de almacenamiento y poder transportarla. La mayoría de las cajas no se podían desarmar de un modo sencillo y cómodo.

Hallazgos:

- Las cajas normalmente no pueden desarmarse de una manera sencilla y cómoda.

5. Descarte

El último paso identificado es el del descarte de los paquetes. Los paquetes de plástico se arrojaban con la basura ordinaria o bien se reciclaban como plástico. Los residuos del embalaje plástico ocupan un volumen mínimo y suelen ser fáciles de manejar. Sin embargo, se identificó un área de mejora en el ámbito del descarte de las cajas. Con frecuencia, los empleados de la limpieza debían llevar los paquetes vacíos al área de reciclaje. En las instalaciones de gran tamaño, dicha distancia solía ser muy larga. El estudio observacional detectó que las cajas desarmadas eran difíciles de llevar, incluso vacías. La mayoría de los operarios no podían transportar de una vez más de dos o tres paquete vacíos, lo que les obligaba a hacer el recorrido varias veces, en un proceso a todas luces ineficaz.

Hallazgos:

- Suele haber una distancia considerable entre los almacenes y el área de reciclaje.
- El transporte de las cajas vacías y desarmadas es complicado.

5. Conclusiones

El sector de la limpieza europeo tiene ante sí un prometedor futuro, pero también retos de envergadura. Aunque el ramo ha registrado una imponente expansión, la alta tasa de problemas de salud en el trabajo supone una llamada de advertencia que evidencia la existencia de un margen de mejora.

El presente informe ha sido elaborado con el fin de mostrar el modo en que Tork, en su calidad de proveedor principal del sector, ha incorporado una dimensión de consideración en el desarrollo de nuevas soluciones de embalaje. Con este informe pretendemos inspirar a otros actores para que también comiencen a pensar en mayor medida en la gente que trabaja y maneja los productos en su día a día.

La observación de los empleados de la limpieza en su labor cotidiana y las entrevistas con ellos han aportado a Tork un inestimable conocimiento. La manipulación de paquetes tal vez no parezca un problema a primera vista, pero el estudio observacional ha puesto de manifiesto que esta faceta de la labor de los operarios de limpieza es en realidad bastante pesada, agotadora e ineficaz. Algunos de los hallazgos arrojados por el estudio son los siguientes:

- Cada paquete debe levantarse y transportarse varias veces.
- Es difícil acarrear más de un paquete a la vez.
- Algunos paquetes resultan difíciles de abrir. La apertura de paquetes cerrados con cinta adhesiva hace necesario el uso de un cúter.
- Se requiere más tiempo para abrir los paquetes con cinta adhesiva.
- Los espacios de almacenamiento suelen ser pequeños.
- La reducida distancia entre los estantes dificulta el almacenaje de los productos en un paquete.
- Los embalajes vacíos deben retirarse de inmediato.
- Los paquetes son difíciles de desarmar de forma cómoda.
- La distancia entre los almacenes y el área de reciclaje suele ser bastante considerable.
- El transporte de las cajas vacías y desarmadas es complicado.

Todos estos hallazgos han sido transmitidos a los ingenieros y diseñadores industriales de Tork, sirviendo de base para una nueva solución de embalaje concebida para la mejora de la ergonomía y la eficacia.

Las conclusiones del estudio y el desarrollo de una nueva solución de embalaje no brindan una solución integral a los desafíos que afronta la industria de la limpieza. Sin embargo, es un paso importante en la dirección correcta. Como primera marca europea de papel de higiene profesional, Tork ha emprendido esta iniciativa al objeto de demostrar su responsabilidad y para inspirar a otros actores. Juntos podemos facilitarles las cosas a los empleados de la limpieza en su labor.