

Facility Management en el sector Educación de LATAM

Un estudio independiente sobre la situación del departamento de FM en el sector educativo, desde la perspectiva de los responsables del área.

Desarrollado por



Sobre los autores



FMHOUSE es una empresa privada que opera en el área del Facility Management. Mantiene una estricta objetividad para ofrecer servicios de consultoría estratégica, benchmarking y transformación digital en Latinoamérica y EMEA.



El Observatorio FM es la unidad de investigación de FMHOUSE para el desarrollo y difusión de contenido relevante de Facility Management. Los artículos, informes y estudios se producen internacionalmente en diferentes idiomas y siempre sin ánimo de lucro.

En colaboración con



LatamFM es la única plataforma digital en castellano donde debatir, colaborar o encontrar profesionales y empresas del sector del Facility Management, actuando siempre con la mayor ética, objetividad y respeto mutuo.

Estos son muchos de los atributos que caracterizan la actividad de FMHOUSE, por lo que se ha llegado a un acuerdo de colaboración para el desarrollo y publicación de contenido para los países de habla hispana del continente americano.

www.LatamFM.org

Para fomentar el reconocimiento del Facility Management dentro del tejido empresarial, es importante ver las diferencias que existen entre los distintos tipos de negocio. Como consultores hemos entendido que las particularidades de cada sector determinan la estructura de sus modelos de FM. Es interesante conocer lo que hacen los pares de otras empresas y las tendencias departamentales.

En estos estudios monográficos, vamos a analizar de forma específica los sectores principales del mercado de habla hispana en Latinoamérica, para conocer el punto de partida y visualizar rutas de crecimiento.

David Martínez
CEO FMHOUSE

El Observatorio FM se centra en actividades que tienen como objetivo el desarrollo y publicación de informes relacionados con el área del Facility Management. En el caso del informe que presentamos, nos centramos en el sector educativo por su importancia en la región.

Este informe se presenta por medio de la plataforma LatamFM y esperamos que despierte el interés y sirva de ayuda a los profesionales del FM a mejorar en su función y toma de decisiones.

Vicente Álvarez-Cascos
Director Observatorio FM

En este estudio se presenta la situación de los departamentos de soporte (Facility Management) en distintos tipos de entidades formativas. Se ha diferenciado entre universidades públicas, privadas y un tercer grupo para otros tipos de centros formativos con actividades concentradas en espacios más reducidos. Los datos que se muestran en el gráfico adjunto reflejan el porcentaje de cada tipo. Esta clasificación se emplea para la segmentación de los resultados. Con estas premisas se han elegido las 234 entidades más destacadas de la región. Para incluirlas se ha tenido en cuenta el tamaño y tipología, pero también se ha querido asegurar la presencia de los principales países de habla hispana.



Se ha buscado un único interlocutor por institución, pero como algunas de esas 234 entidades tienen actividad en más de un campus, se han encontrado 259 posibles interlocutores a los que se ha enviado el cuestionario. Este sería el número máximo de respuestas, de las que se han recibido 107 contestaciones, cada una de las cuales aporta su visión al tipo de organización. Este es el valor “n” de la muestra final del estudio.

Para maximizar la participación, se ha diseñado una breve encuesta que permite extraer información relevante a la vez que se pueden segmentar los resultados en base a los 3 tipos posibles de instituciones. Las 7 preguntas (P1 a P7) usadas para llevar a cabo el estudio se explican a continuación:

P1

País desde donde se contesta.

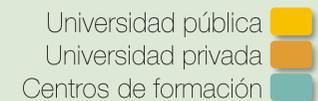
Se da la opción de marcar cualquier país de un listado, pero el estudio se ha centrado en los 20 principales de la región que tienen como lengua principal el castellano.

Los países del estudio son: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

P2

¿Cómo se puede definir la institución donde trabaja?

Hay distintos tipos de instituciones educativas que se podrían haber usado para el estudio. Se ha decidido elegir las tres más representativas en la región. Esta clasificación será usada para la segmentación de las otras preguntas.



P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales/Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?

En esta pregunta se debe elegir la que más se acerca al departamento al que se reporta.

- Dirección general
- Servicios compartidos
- Finanzas / Compras
- Talento humano
- Operaciones
- Otros

P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene este área?

Se pueden elegir todas aquellas que estén bajo la responsabilidad del departamento.

- Gestión portafolio inmobiliario
- Servicios técnicos/mantenimiento
- Servicios operativos/limpieza
- Espacios y Workplace
- Proyectos internos
- Tecnología y sistemas
- Energía y sostenibilidad
- Seguridad

P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su institución, ¿cuál se ajusta más?

Se busca con respuestas graduales, averiguar la situación actual e intuir las tendencias del sector.

- No tenemos nada externalizado, ni hay planes de hacerlo
- Estamos pensando en externalizar algunos servicios
- Tenemos algunos servicios externalizados
- Tenemos algo externalizado y estamos ampliando el alcance
- Tenemos todos los servicios externalizados

P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?

Se busca con una escala gradual de respuestas, averiguar la situación actual para intuir las tendencias del sector.

- No usamos nada específico
- Usamos Excel o similar
- Se está estudiando la implantación
- Estamos implantando una herramienta
- Sí que tenemos y está funcionando

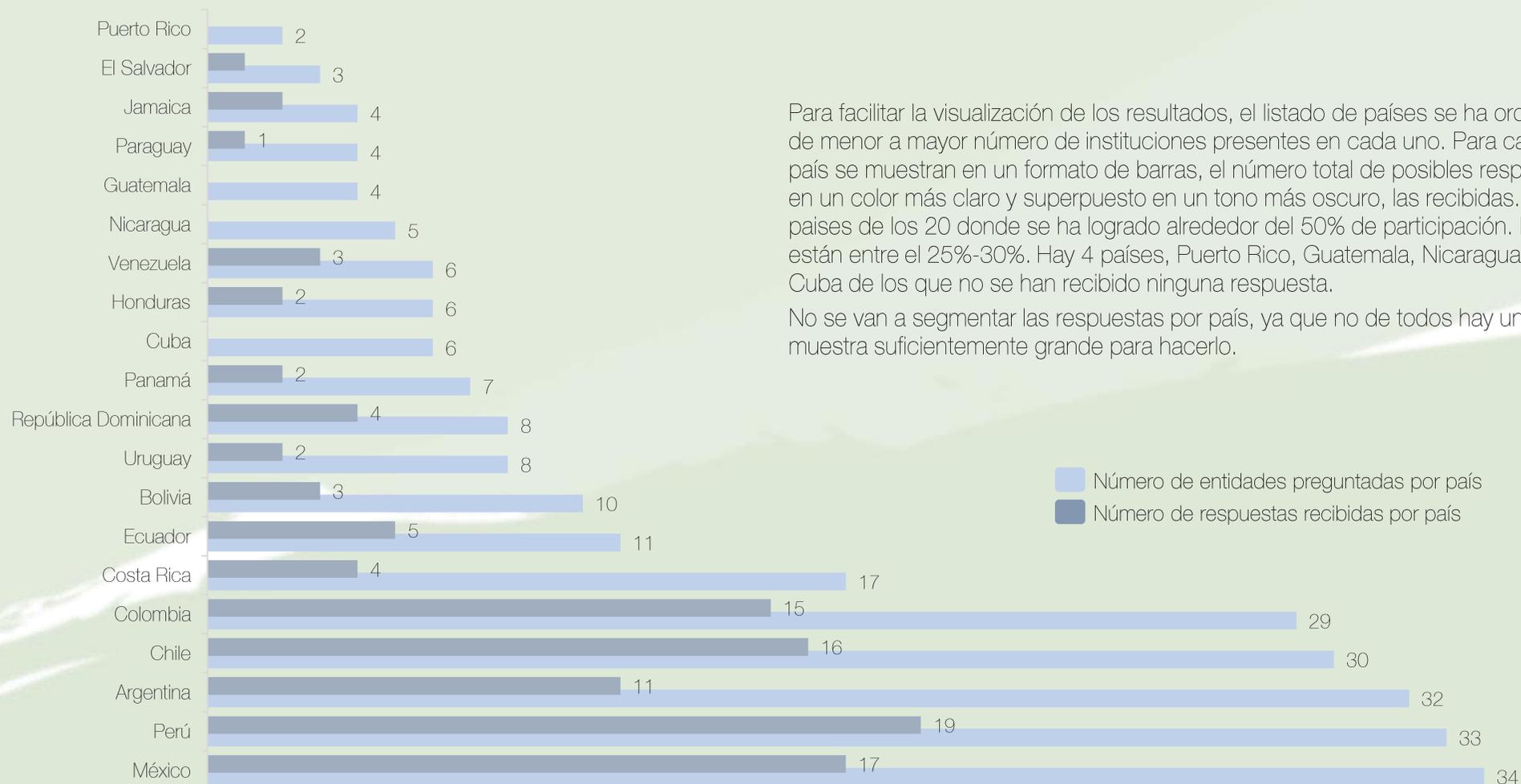
P7

¿Cómo se denomina a su departamento en su institución?

Debido a la multitud de nombres posibles no se han dado opciones, sólo aquel que lo desee escribe cómo se llama el suyo.

P1

País desde donde contesta



Para facilitar la visualización de los resultados, el listado de países se ha ordenado de menor a mayor número de instituciones presentes en cada uno. Para cada país se muestran en un formato de barras, el número total de posibles respuestas en un color más claro y superpuesto en un tono más oscuro, las recibidas. Hay 8 países de los 20 donde se ha logrado alrededor del 50% de participación. El resto están entre el 25%-30%. Hay 4 países, Puerto Rico, Guatemala, Nicaragua y Cuba de los que no se han recibido ninguna respuesta.

No se van a segmentar las respuestas por país, ya que no de todos hay una muestra suficientemente grande para hacerlo.

■ Número de entidades preguntadas por país
 ■ Número de respuestas recibidas por país

P2

¿Cómo se puede definir la institución donde trabaja?

Participación por institución y tipología

De las 234 instituciones diferentes que han sido elegidas para formar parte del estudio, se han recibido respuestas de 102. Esto supone un 43%. Analizando por tipología, la participación supera en casi todos los casos el 45%, salvo en los centros de formación, donde se queda en un 30%.



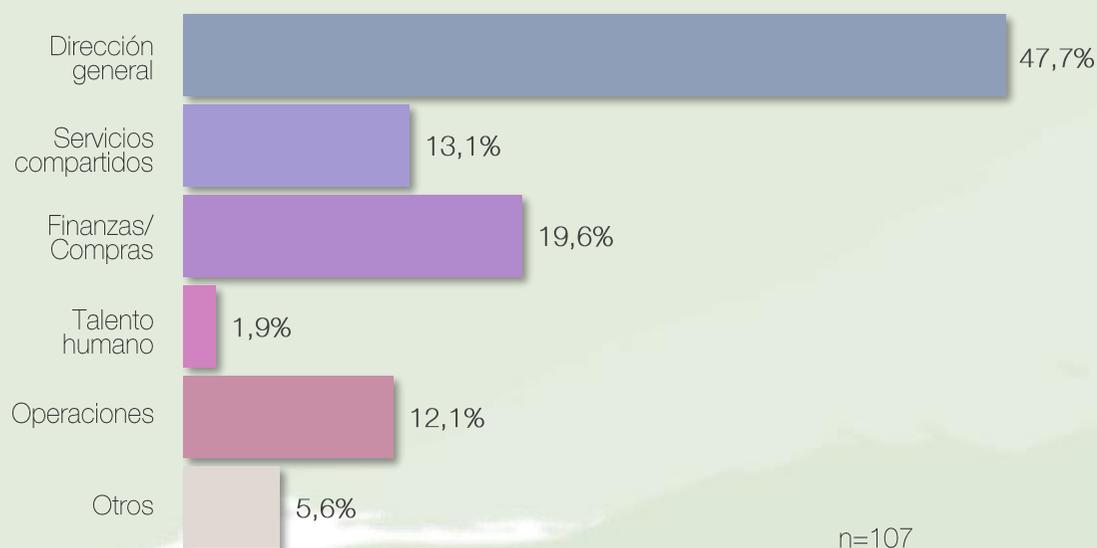
- Universidad pública ■
- Universidad privada ■
- Centros de formación ■

Respuestas por tipología

De las 259 encuestas enviadas a los interlocutores de las instituciones seleccionadas, se han recibido respuestas de 107. Esto supone un 41%. Analizando por tipología, la participación en las universidades se encuentra entorno al 45%, pero en los centros de formación, se queda en un 31%. Aun así los valores son suficientes para tener una muestra válida.

P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?



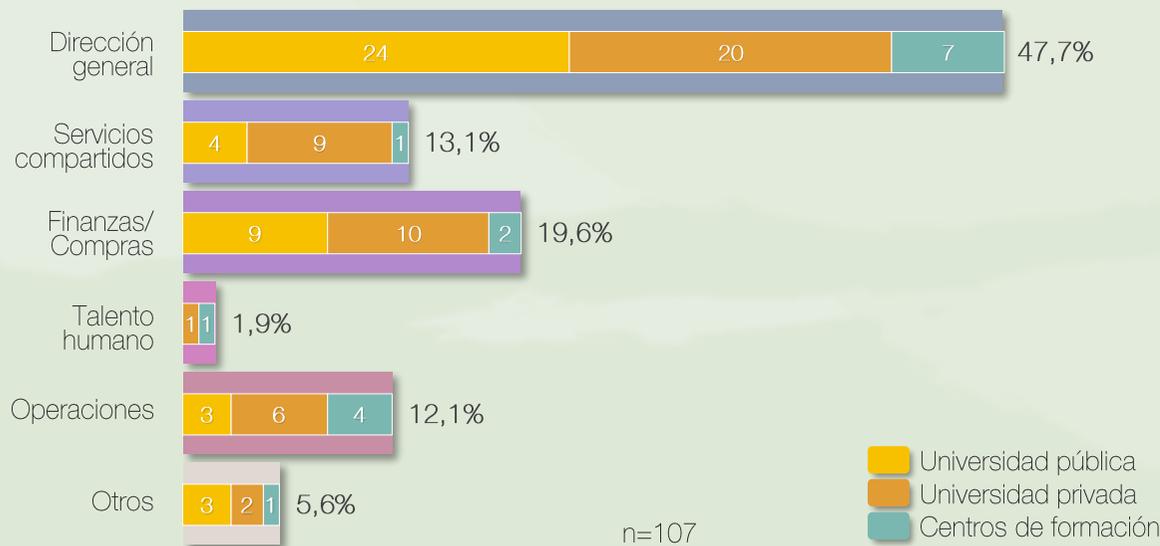
Al analizar los resultados de la pregunta, se observa que **Dirección general** recibe casi la mitad de las respuestas con un 47,7% del total. Después y con menos de la mitad que la anterior, está la opción de **Finanzas/Compras** con el 19,6%. Después son bastante similares **Servicios compartidos** con un 13,1 % y **Operaciones** con el 12,1%. **Talento humano** tan solo tiene el 1,9%, que es un valor inferior al 5,6% de las respuestas que van a **Otros**. Esta diferencia significa que existe un departamento o departamentos definidos, que no están entre las 5 opciones ofrecidas. Aunque no se ha preguntado de forma específica, se puede intuir que dependen de algún área académica, algo que aparece sólo en este tipo de instituciones.

La posición del departamento de soporte en el organigrama de la organización condiciona por un lado su capacidad de actuación y por otro los criterios vinculados a la toma de decisiones. Cuanto más cerca se encuentre de la dirección general y de los puestos del consejo, mayor importancia va a tener su papel, teniendo más en cuenta sus necesidades y aportaciones. Por el contrario, cuanto más alejado esté de esas posiciones, más difícil será tener el reconocimiento que se merece o el apoyo en ciertas situaciones. En cuanto a los criterios, depender de las áreas financieras, va a suponer una orientación clara al ahorro de costes, diferente del enfoque si se reporta a recursos humanos donde las personas entran a jugar un papel más importante en las decisiones.

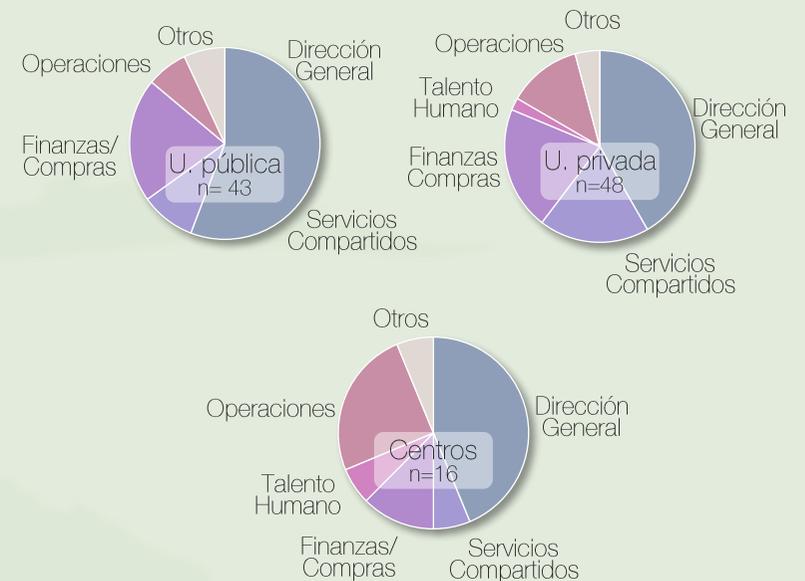
P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?

Segmentación por respuesta



Segmentación por tipología de institución

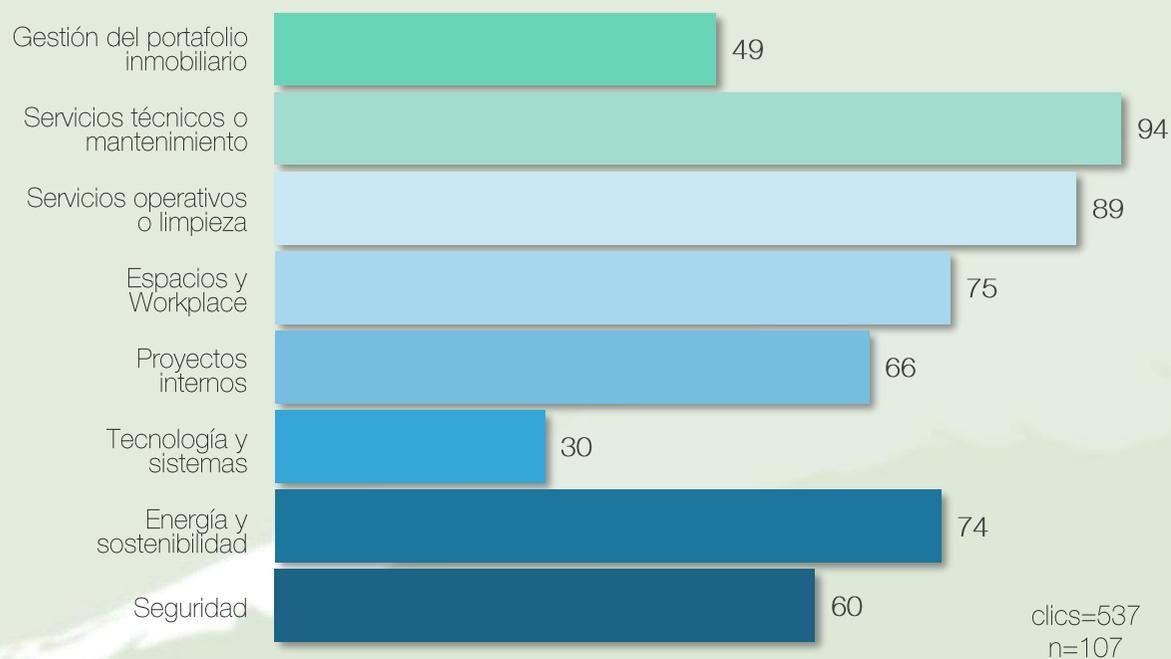


Viendo esta segmentación, se observa que para todas las opciones aparecen respuestas de las tres tipologías de entidades formativas a excepción de **Talento humano** que no tiene de las universidades públicas. Aparte de esto, el reparto para las demás opciones mantiene la proporción de la muestra de instituciones. El que la proporción de respuestas a la opción de **Otros** siga también el reparto de la muestra, puede corroborar que sea un tema académico como ya se ha comentado anteriormente.

La primera impresión muestra que los patrones de las respuestas por tipología de organización son diferentes. El único valor que es similar es la opción de **Otros**, aunque **Finanzas/compras** tiene una proporción más o menos similar. El reparto de **Operaciones** es el más diferente, teniendo más peso en los centros de formación. La opción más votada que es **Dirección general** supera el 60% en las públicas, pero no llega al 40% en la privada o en los centros.

P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene este área?



El sector educativo tiene un patrón de respuestas muy interesante. La opción de **Servicios técnicos** recibe gran parte de las respuestas con 94 clics muy seguida de **Servicios operativos** con 89. Los resultados son altos, pero no llegan al 90% del total. Después aparecen **Espacios** con 75 y la **Energía** con 74 clics, bajando al 70% de la muestra. Muy seguido están **Proyectos** con 66 y **Seguridad** con 60 clics, que representan menos del 60% del total. Cabe destacar que el dato de **Seguridad** es más elevado que en otros sectores.

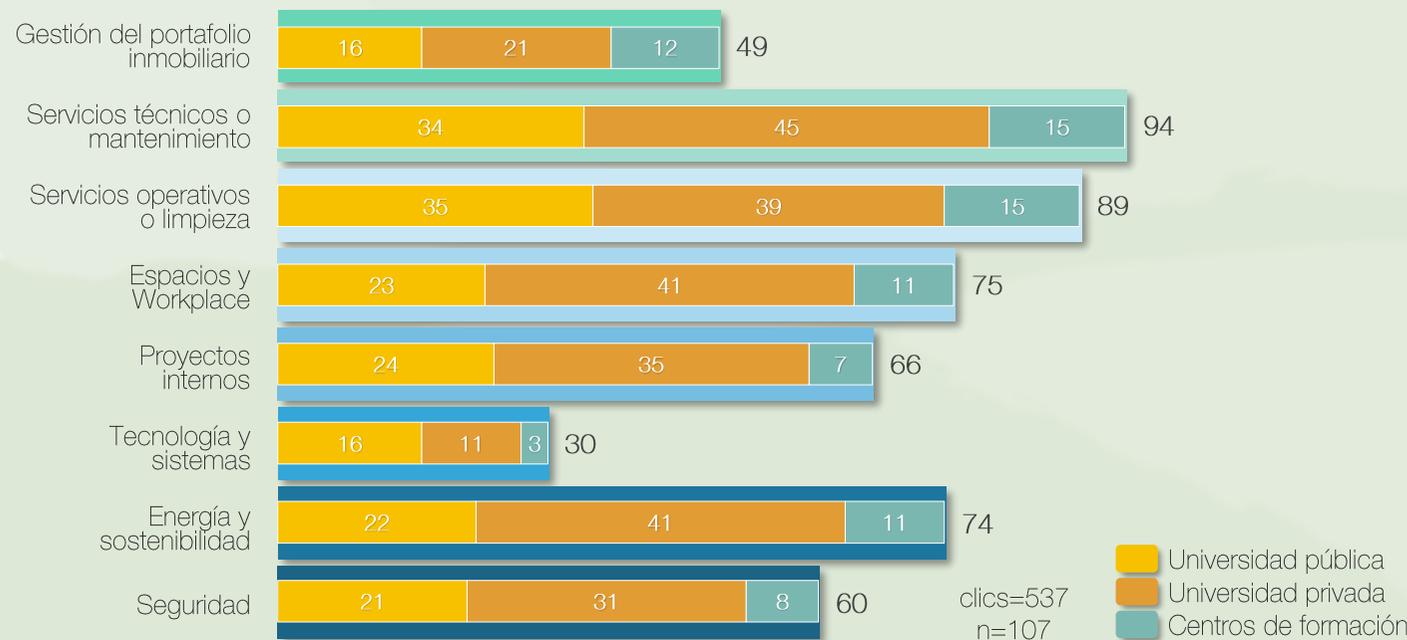
Con 49 clics y representando el 45% de la muestra se encuentra **Gestión del portafolio**, otro valor que está por encima de la media de otros sectores. La última posición es para **Tecnología** que se lleva 30 de los 107 clics posibles, acercándose al 30% del total.

Las seis áreas o competencias principales que pueden estar bajo la responsabilidad del departamento de soporte son (i) la actividad inmobiliaria y el CRE (Corporate Real Estate), (ii) la gestión de proyectos, (iii) los activos de soporte, (iv) los entornos de trabajo, (v) los Facilities Services y (vi) la gestión energética y sostenibilidad. Existen más de 100 servicios diferentes dentro de estas áreas. Se han seleccionado sólo 8 opciones con un doble objetivo: por un lado, facilitar la elección de respuestas y por el otro entender mejor la tipología de atribuciones que se le encargan a los departamentos de soporte. Se han incluido Tecnología y Seguridad de forma específica, porque son dos servicios que están cambiando su ubicación en los últimos años y es interesante monitorizar su evolución.

P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene esta área?

Segmentación por respuesta



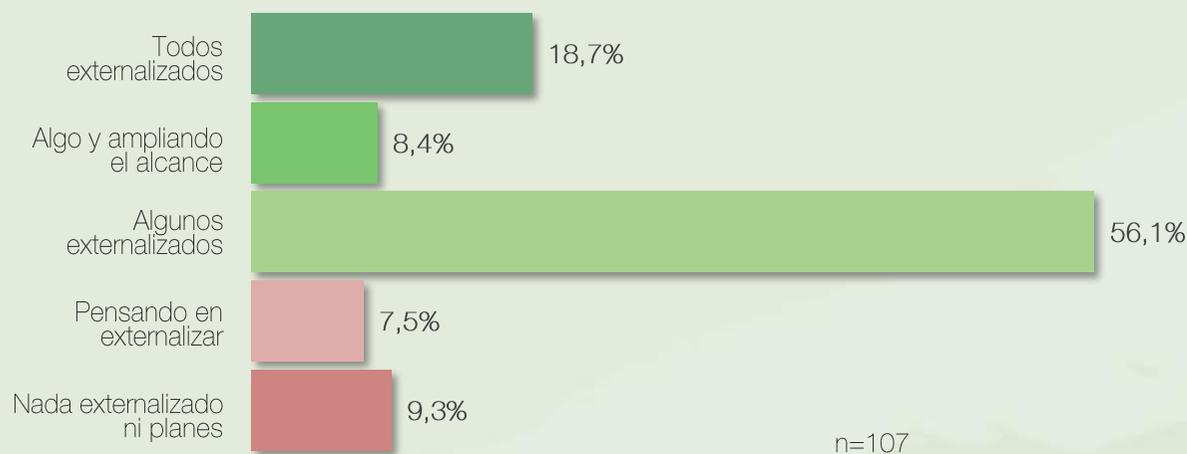
Al observar el patrón de reparto de las respuestas por los tipos de organización, se observa una distribución alineada con el porcentaje de participación de cada una. Este dato siempre es aproximado, ya que no han tenido que elegir todas las opciones posibles.

Las **Universidades privadas** son las que más competencias han marcado, ya que acumulan el 49% de los clics y son el 40% de la muestra total. Las que menos tienen proporcionalmente son las de la **pública**, que con un 40% del total, tienen un 35% de los clics. Los **Centros de formación** están alineados entre representación y votos con un 15% en ambos casos.

Es interesante contemplar cómo los tres tipos de organismos usados en la clasificación del sector educativo son en mayor o menor medida, responsables de todas las posibles áreas de competencia que se dan como opción. Incluso la respuesta con menor porcentaje recibido, que es **Tecnología**, ha recibido clics de las tres tipologías, y con un reparto proporcional a la muestra.

P5

Sobre la externalización de servicios de soporte dentro de su institución, ¿cuál se ajusta más?



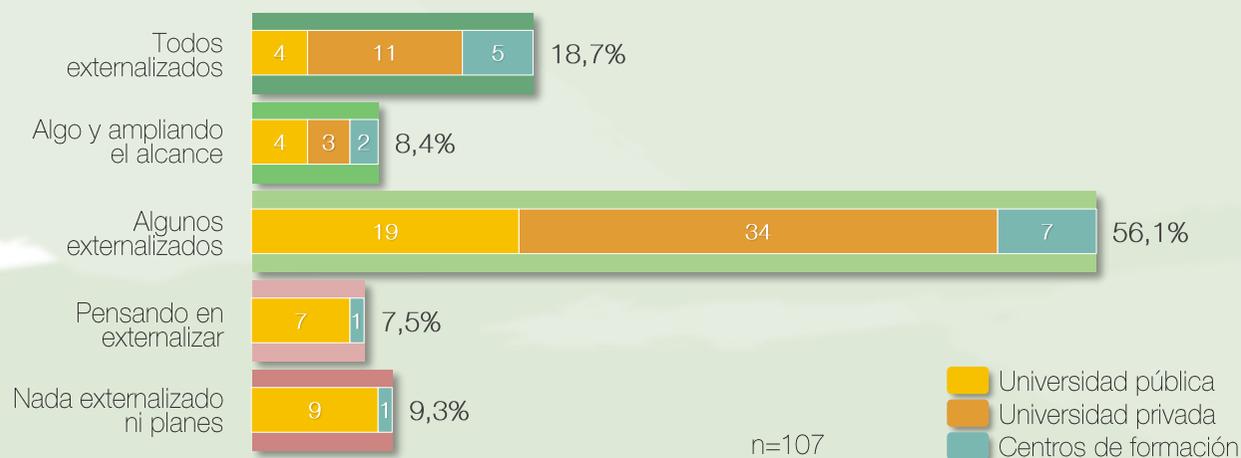
Si miramos al gráfico de forma general y agrupamos los resultados en todos verdosos, más del 83% de las respuestas indican que tienen algún tipo de externalización, frente al casi 17% que no tiene **Nada**, o está **Pensando en hacerlo**. Este valor puede ser algo confuso y llevarnos a pensar que el nivel es alto, pero un porcentaje elevado de esas respuestas dicen que tienen algo, pero el dato es “estático”, ya que si estuvieran pensando en ampliar habrían elegido otra opción. Aparte de esa consideración, y quitando los valores de esa respuesta central predominante, la suma de las que lo tienen **Todo** o **Algo externalizado** es del 27,1%, un 50% superior a la suma de las que están **Pensando** o no tienen **Nada**, que es del 16,8%.

El nivel de tercerización de los servicios de soporte es un buen indicador para medir la evolución hacia un modelo más profesional de Facility Management. Aunque externalizar en sí mismo no es “hacer” FM, el hecho de contar con un proveedor para cubrir toda o parte de las necesidades, son buenos pasos hacia un modelo más avanzado. Es necesario recordar que ese no es el único punto a tener en cuenta. También se debería analizar la forma en que se realiza esa contratación, cómo sería el tipo de acuerdo, la transferencia de riesgo o las fases de la licitación. Estos son aspectos que se deben conocer, pero se requiere de preguntas más específicas y con un mayor nivel de conocimiento para poder responder y ubicar la situación de una organización. Se ha dejado este detalle para un estudio posterior.

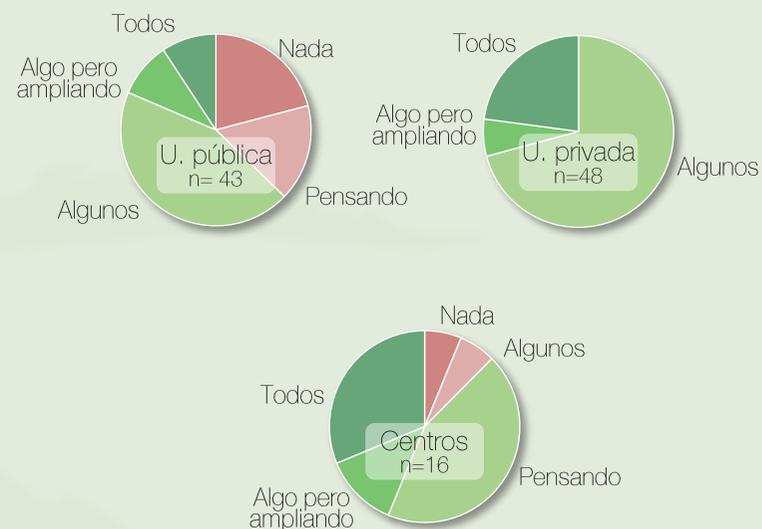
P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su institución, ¿cuál se ajusta más?

Segmentación por respuesta



Segmentación por tipología de institución
(las respuestas se han acortado para encajar en el gráfico)

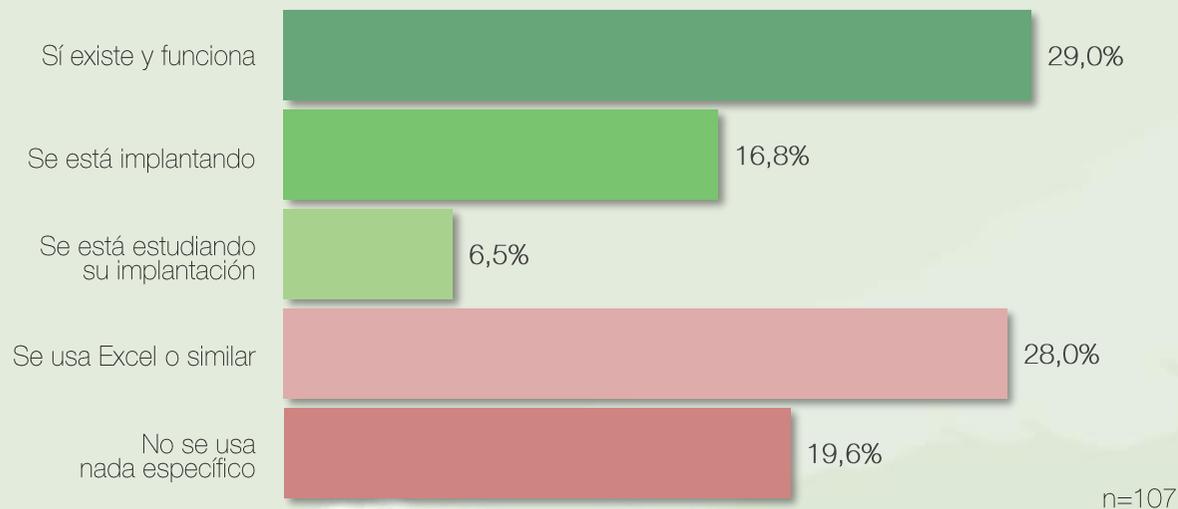


Sólo las tres primeras opciones reciben respuestas de los tres tipos de organizaciones. La universidad privada no tiene votos en **Pensando en externalizar** o en **Nada externalizado**. La mayor aportación de estas dos opciones la hace la universidad pública. El reparto de respuestas en la opción más votada está alineado con la muestra, sin embargo, en las opciones de **Todo externalizado** o **Ampliando el alcance**, la mayor proporción la tienen los centros de formación.

Los patrones de las tres tipologías de organizaciones son muy diferentes entre sí. La gama cromática da una clara indicación de esas diferencias. Mientras la universidad privada solo tiene tonos verdes, indicando un alto nivel de tercerización, en los centros aparece una cuña de un 10% de tonos rojos, que crece hasta el 40% en las públicas, indicando que no se está tercerizando.

P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para este área de soporte?



La mayor respuesta es para los **Sí que existe** un sistema y está en funcionamiento con el 29%. Este valor es muy parecido a la media global^(*) que es de un 30%, y es muy superior a la media de Latinoamérica situada en el 10%. Los que **Están implantando** son el 16,8% superando a los que ya lo tienen y los que **Están estudiando su implantación** son del 6,5%. El 19,6% **No usa ninguna** herramienta, tiene un valor algo superior a la media de la región que se sitúa en el 17%^(*). Por último, los que **Usan Excel o similar** representan el 28% siendo éste el segundo resultado más votado.

Cabe destacar que si sumamos los porcentajes de los valores en tonos verdoso se supera la mitad de las respuestas con un 52,3% de las respuestas, aunque este valor está muy cerca del 47,7% que suman los tonos rojizos, que reflejan que no se están usando herramientas de gestión específicas.

Manejar los datos que se generan en el departamento de soporte requiere en muchas ocasiones de la incorporación de tecnologías que faciliten el día a día y la toma de decisiones. Estos sistemas deben ayudar con tareas tan dispares como la reserva de espacios, la tramitación de solicitudes e incidencias, el control de los proveedores de servicios o el seguimiento de los cambios en proyectos, por citar algunas. Existen distintas formas de manejar estos procesos y su implantación no siempre es sencilla. Las soluciones pueden ser más o menos especializadas, y lo que se busca medir con esta pregunta, es si se cuenta con alguno de ellos y en qué nivel.

(*) [FMgoesDIGI \(2023\) Informe LATAM. Observatorio FM](#)

P6

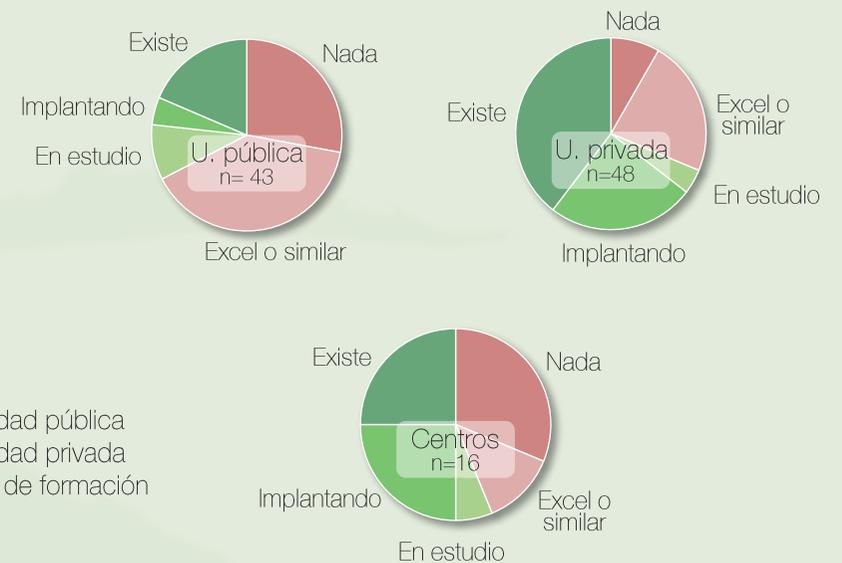
¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para este área de soporte?

Segmentación por respuesta



Segmentación por tipología de institución

(las respuestas se han acortado para encajar en el gráfico)



Aunque no hay un patrón homogéneo para ninguna opción, si se comparan con los porcentajes de la muestra, todas reciben respuestas de los tres tipos de organizaciones. Dicho esto, es importante resaltar que existen grandes diferencias entre el reparto para las distintas alternativas. Lo más relevante quizá está en la opción de **No usa nada**, donde los centros superan a las universidades privadas y son la mitad que en las públicas.

Hay una diferencia considerable si se comparan los tres tipos de organizaciones respecto al posicionamiento frente a la implantación de una herramienta. La suma de tonos verdosos en las públicas es lo que las privadas tienen de rojizo. Es destacable que lo que las privadas tienen de **Existe**, las públicas lo tienen de **Excel o similar**. Los centros ocupan una posición intermedia en la mayoría de las opciones, dejando la polarización entre las universidades.

P7

¿Cómo se denomina a su departamento en su institución?



n=63

Esta última pregunta no era obligatoria completarla, pero aun así hay 63 respuestas de las 107 posibles, lo que representa una excelente participación de casi el 60% de los encuestados. Conocer cómo se llama al departamento de soporte ayuda a entender mejor cómo se percibe la actividad del mismo dentro de las organizaciones. Es difícil encontrar dos denominaciones iguales, por lo que su análisis resulta algo complicado. Para facilitar la visualización de los resultados se muestra una nube de palabras, donde los términos que se repiten más veces aparecen de forma automática en mayor tamaño e intensidad.

Más de la mitad de las respuestas dicen que se les llama **Administración**, **Servicios Generales** o **Planta Física**, seguidas de **Mantenimiento**, **Gerencia** y también **Infraestructura**. Cabe destacar que hay una respuesta que hace referencia a **Facility Management**.

Conclusiones

El sector educativo se merece un análisis independiente ya que no se parece a ningún otro. Podemos afirmar esto tras años de formar equipos y realizar modelos de consultoría de FM para este y otros sectores. En este caso se ha diferenciado entre universidades públicas, privadas y un tercer grupo con los centros de estudios de distintos niveles, desde primario a ejecutivo.

Se ha usado para estructurar el estudio un cuestionario reducido y fácil de contestar, lo que seguramente ha favorecido el lograr la participación del 43% de las organizaciones propuestas y recibir un 41% de respuestas de los participantes que han recibido la encuesta. En base a esto se puede afirmar que se cumplen los requisitos de muestra para poder producir un informe que refleje la situación del sector en la región.

El sector de la educación es el que tiene una mayor complejidad en los modelos de gestión. Por una parte, están las particularidades del uso de los inmuebles y por otro la diversidad en la población. Aunque tras la pandemia la formación online se ha generalizado, la vuelta a las aulas es una realidad, por lo que se mantiene esa estacionalidad de disponer de unos meses durante las vacaciones de los alumnos para realizar las reparaciones necesarias y tener todo 100% operativo durante el año lectivo, ya que es muy difícil parar la actividad. Sobre las personas que habitan los espacios, hay una interesante mezcla de usuarios, entre el personal administrativo y docente, al que hay que sumar los profesores externos y los propios alumnos. No podemos olvidar que esas son las personas que circulan o hacen uso de las instalaciones, y para las que la actividad del FM tiene un impacto y relación directa.

Se han usado cuatro aspectos para evaluar la situación que son los siguientes: la posición del departamento, el número y tipo de competencias, el nivel de externalización y el tipo de herramienta de soporte usada. Han sido elegidos porque cada uno aporta un dato clave, y es sencillo obtener una respuesta válida.

La posición del departamento de FM es realmente envidiable, al depender en casi la mitad de los casos de la dirección general. Este dato contrasta notablemente con una vinculación de menos del 2% al área de recursos humanos, quedando finanzas en la parte central. Estos datos muestran un buen reconocimiento e integración en la operación del negocio. Hay muchas competencias asociadas a su actividad, pero es curioso observar que un 10% de las áreas no son responsables de los servicios técnicos u operativos.

Existe un alto porcentaje de los que tienen algunos servicios externalizados, pero la sensación es que esa situación no va a cambiar en un futuro cercano. Sobre las herramientas, los que tienen una implementada casi igualan a los que usan Excel llevándose entre ambas un 60%. Un notable 20% no usan nada. Hay un camino por recorrer, pero las bases están ahí. La nomenclatura del departamento es exclusiva para el sector, refiriéndose a administración o planta física, términos no vistos en otros sectores. Cabe destacar una mención en esos nombres al término Facility Management. Este es un sector interesante, donde el entorno académico favorece la profesionalización de los modelos, ya que requiere de implantar metodología y conocimiento, algo que está en el ADN de los profesionales del mundo educativo.

Agradecimientos

Este informe ha sido posible gracias al tiempo que los profesionales del sector educativo invirtieron en responder el cuestionario. También queremos agradecer al equipo del Observatorio FM por su esfuerzo en la creación del documento y con información relevante que puede ayudar a tomar decisiones.

Uso y referencias

Se permite el uso adecuado de la información contenida en este informe, siempre que se cite la fuente. Todo o parte del contenido de este informe no puede ser usado o reproducido para uso comercial. Para citar este informe utilice: **Estudio del FM en Educación en LATAM (2024). Observatorio FM**

Con la colaboración especial de

Contacto