

Situación y Tendencias del FM

Un estudio sobre la visión de cómo nos ha cambiado la pandemia a la actividad del Facility Management, desde el punto de vista del cliente.

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 comprender la situación actual y el impacto de la pandemia en el Facility Management, es fundamental analizar las diferencias desde diferentes perspectivas. Hemos observado que los efectos del COVID-19 han afectado de manera distinta según el aspecto que se examine, lo que nos permite identificar tendencias específicas en cada uno de ellos.

Este estudio se enfoca en evaluar cuatro elementos clave: departamento, servicios, proveedores y espacios y ver cómo han evolucionado. Con ello buscamos entender los desafíos actuales y las oportunidades para mejorar la actividad del FM en el futuro.

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 industrial 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.

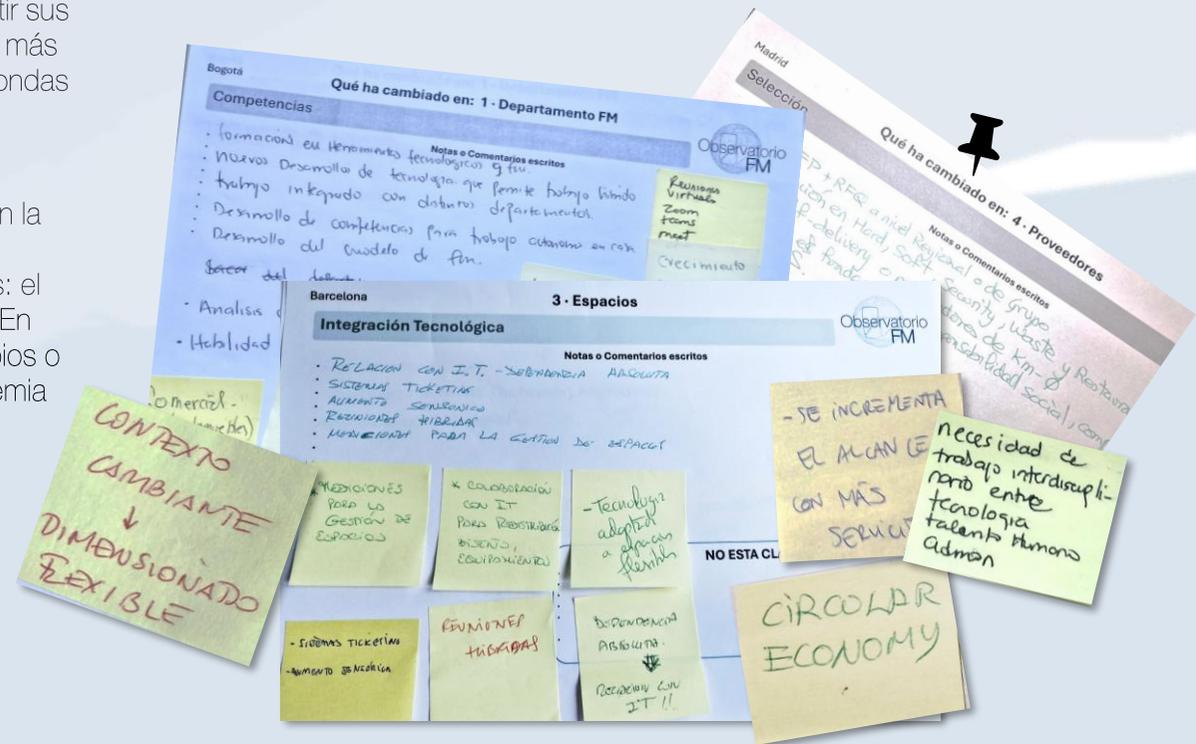
Vicente Álvarez-Cascos
Director Observatorio FM

Metodología

Este estudio tiene como objetivo analizar la situación y las tendencias del Facility Management (FM) en el contexto postpandemia, centrándose en un entorno de habla hispana, abarcando los países de América Latina y España. La metodología empleada para su elaboración fue mixta, combinando las dinámicas de brainstorming y la técnica del World Café. Este enfoque permitió un flujo de ideas libre pero estructurado al mismo tiempo. Durante el brainstorming, los participantes pudieron compartir sus respuestas sin restricciones, identificando y evaluando los aspectos más relevantes. En el World Café, las ideas se discutieron en mesas redondas donde los participantes rotaban, lo que facilitó el intercambio de perspectivas y la generación de nuevas aportaciones.

La metodología se centró en una visión práctica del FM, enfocada en la actividad de soporte dentro de cada organización. A partir de las entrevistas iniciales, se identificaron cuatro grandes áreas de análisis: el propio departamento, los servicios, los espacios y los proveedores. En los talleres, los profesionales utilizaban post-its para anotar los cambios o puntos de relevancia que percibían como significativos tras la pandemia en cada una de las áreas o bloques de análisis.

Cada mesa usaba un bolígrafo de color distinto, permitiendo identificar qué aportaciones eran originales y cuáles provenían de las rondas siguientes. Al finalizar, las conclusiones se resumieron en una serie de puntos clave que representaban el consenso alcanzado en cada mesa. Se han escaneado y procesado unas 500 hojas resumen y usado más de 4.000 etiquetas para recopilar toda la información.



Muestra de las hojas resumen y notas extraídas de los talleres

Metodología

Con el fin de ofrecer una visión global y contextualizada, uno de los principales desafíos del proyecto fue obtener información de perfiles diversos en distintos países, sectores y trayectorias profesionales. Para ello, se contó con la participación de responsables de los departamentos de FM de diversos sectores, ubicados en distintas ciudades de España y Latinoamérica.

En una primera fase, se recopiló toda la información tanto de los talleres presenciales como de los realizados online. Los datos fueron agrupados y procesados para extraer los aspectos clave de cada bloque, consolidándolos en diferentes apartados, priorizando los más coherentes y relevantes según los cambios observados. Cada apartado incluía comentarios o ideas similares que se estructuraron bajo un título con una breve explicación para facilitar su comprensión.

Posteriormente, se llevó a cabo una segunda fase, en la que se diseñó un cuestionario estructurado en los cuatro bloques mencionados. Dicho cuestionario fue enviado a responsables de FM, tanto a quienes participaron en las sesiones como a aquellos que no pudieron asistir, permitiendo así una amplia recopilación de datos. En el cuestionario, los participantes debían ordenar los aspectos según su percepción del impacto, asignando el número 1 al más relevante y el número 4 al de menor impacto. Esto permitió establecer un orden de importancia basado en sus percepciones, sin diferenciar por país o sector.

Los resultados del análisis de las respuestas obtenidas se presentan en este estudio para cada uno de los apartados de cada bloque, a través de gráficas de barras apiladas. En estas gráficas, los aspectos se mantienen en el mismo orden en que aparecían en el cuestionario, sin ser reorganizados por relevancia. Las barras muestran los resultados de las respuestas: el verde oscuro representa el mayor impacto (impacto 1), seguido de tonos más claros de verdes hasta llegar al verde más claro (impacto 4), que indica el menor impacto. Es importante destacar que no se busca jerarquizar los aspectos como mejores o peores, sino mostrar cómo han sido percibidos en términos de mayor o menor impacto.



Estructura de los cuestionarios usados

Áreas de estudio

A continuación, se muestran los bloques analizados en el estudio y los apartados en los que se dividió cada uno de ellos en base a la información extraída de los talleres.

Espacios

Se revisa la gestión de los espacios físicos que supervisa el departamento de FM, y cómo su diseño y funcionalidad han cambiado para adaptarse a las nuevas formas de trabajo.

Diseño
Gestión
Integración tecnológica
Bienestar

Departamento

Se analiza la posición del departamento de FM en la organización y su alineación con los objetivos estratégicos, evaluando su capacidad de adaptación y mejora operativa tras la pandemia.

Estructura
Competencias
Directrices
Presupuesto

Proveedores

Se estudia cómo es la relación del departamento de FM con los proveedores de servicios, evaluando los aspectos clave para garantizar la eficiencia y sostenibilidad de los servicios tras la pandemia.

Oferta
Selección
Contratos

Servicios

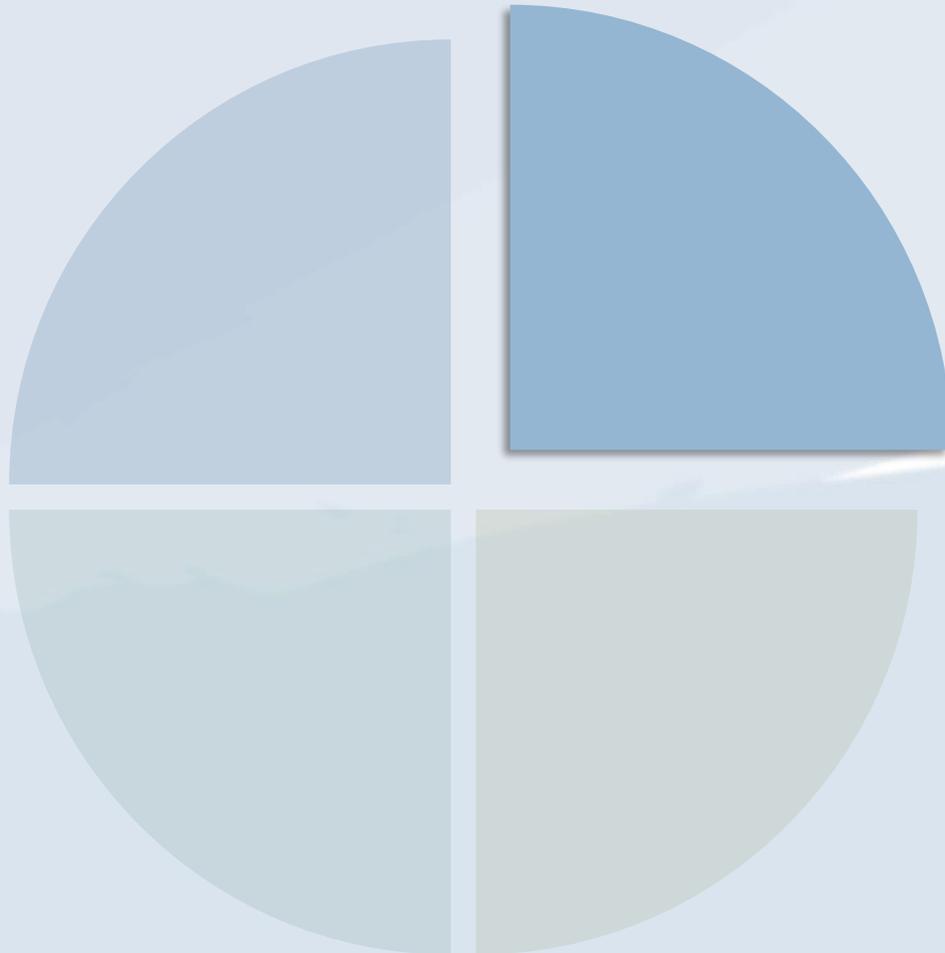
Se examina como los servicios gestionados por el departamento de FM se han adaptado a las nuevas necesidades postpandemia, analizando su efectividad y capacidad para responder a las demandas actuales.

Alcance
Dimensionado
Foco personas
Gestión basada en datos
Sostenibilidad

Departamento

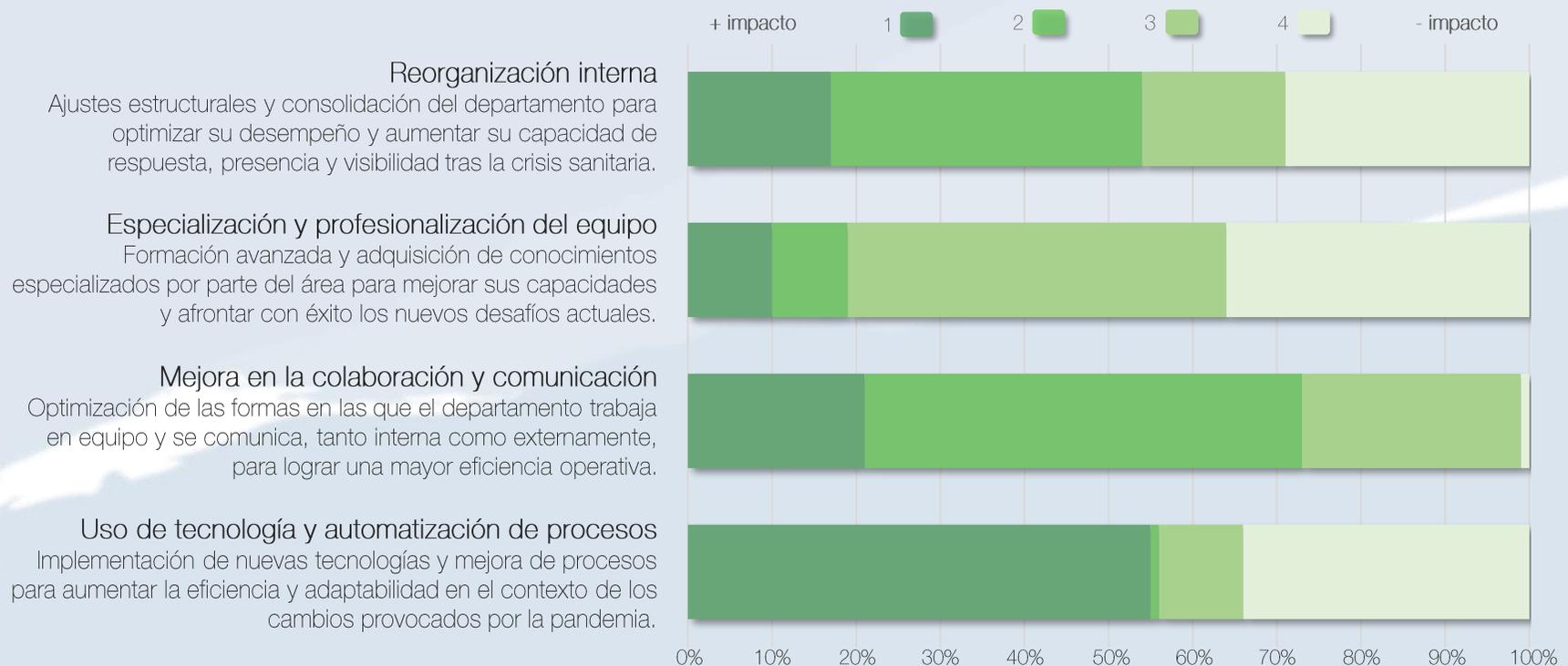
Este bloque hace referencia a la posición y el papel de la unidad o área de soporte de la compañía, como elemento de la estructura organizacional. Se ha buscado analizar de forma ordenada cómo es la operación del departamento y la capacidad para adaptarse tras la pandemia, usando cuatro aspectos clave que son los que se indican a continuación:

- Estructura
- Competencias
- Directrices
- Presupuesto



Estructura

La organización interna del departamento de FM está diseñada para gestionar eficazmente los recursos y servicios de una empresa. Su objetivo es asegurar un entorno de trabajo eficiente y funcional, alineado con las metas estratégicas de la organización y adaptado a las tendencias.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.



Competencias

Las habilidades, conocimientos y capacidades clave del departamento son esenciales para gestionar eficazmente las tareas asignadas. Esto garantiza el buen funcionamiento de los espacios y servicios críticos, necesarios para la operatividad de la organización.

Desarrollo y fortalecimiento de nuevas habilidades
Adquisición y perfeccionamiento de competencias esenciales, tanto interpersonales como técnicas, para enfrentarse a los nuevos retos que han surgido tras la pandemia.

Incremento del uso de tecnología y digitalización
Adopción de herramientas digitales y tecnologías innovadoras para optimizar la eficiencia y adaptabilidad del departamento en el contexto posterior a la crisis sanitaria.

Enfoque en sostenibilidad y bienestar
Refuerzo del compromiso del departamento con la sostenibilidad y el bienestar para avanzar en la responsabilidad social y crear un entorno laboral más saludable y positivo.

Adaptabilidad y aseguramiento de la continuidad del negocio
Desarrollo de estrategias para garantizar que el negocio puede adaptarse de manera efectiva a cambios inesperados y asegurar su continuidad en situaciones imprevistas.

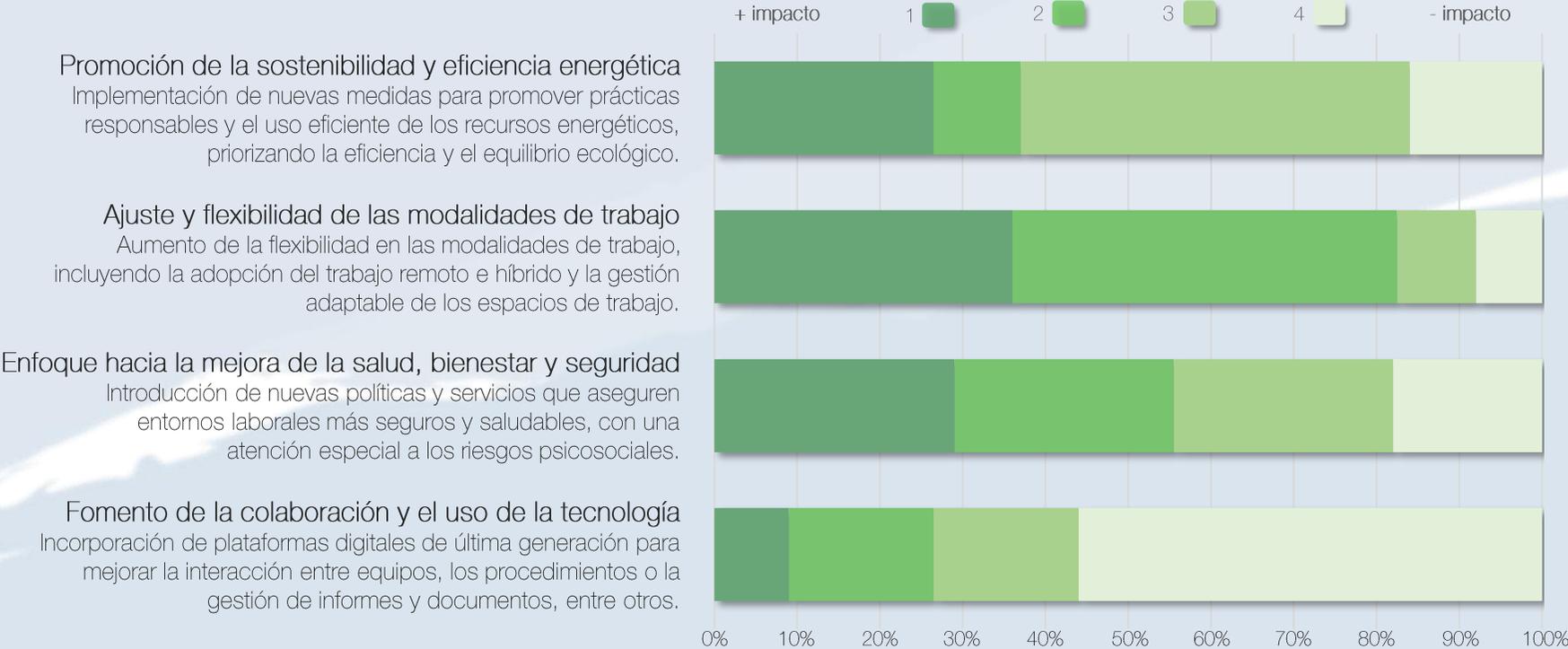


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.



Directrices

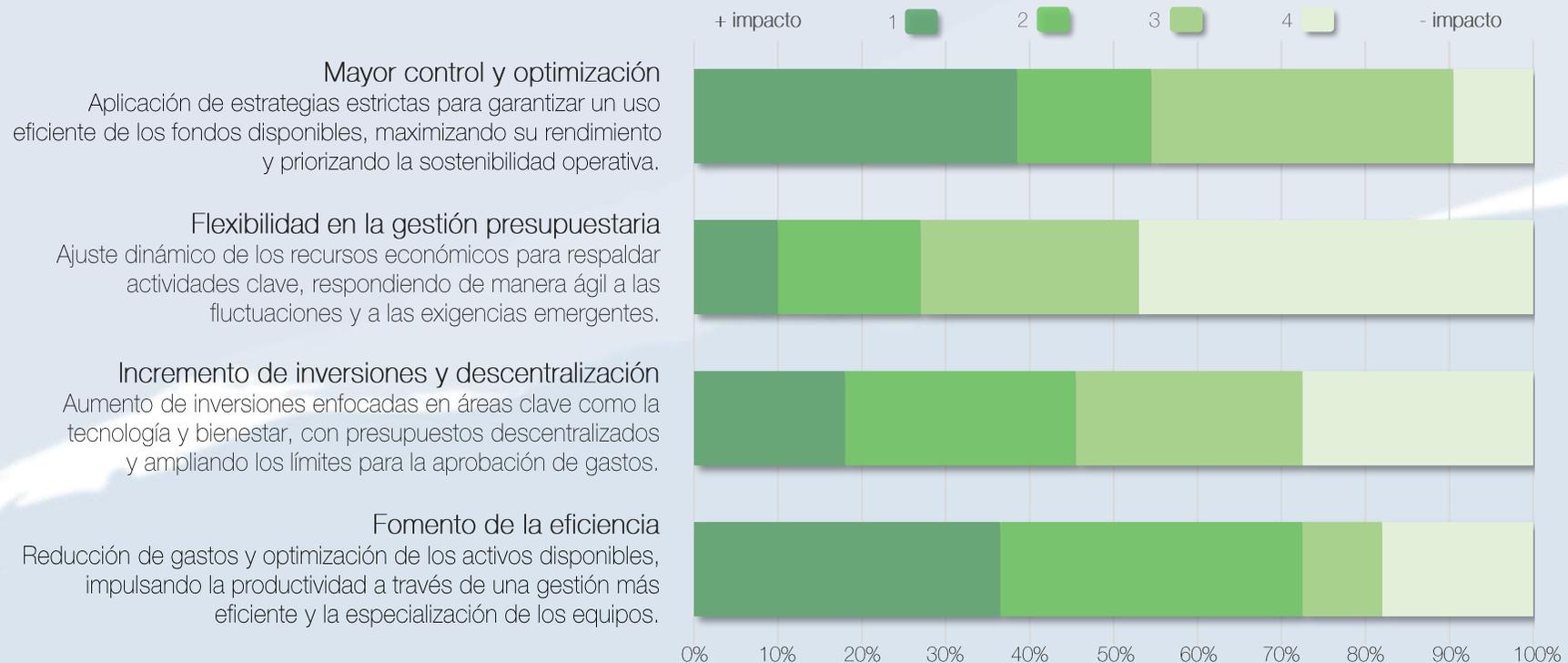
Los principios, normas y políticas guían las operaciones del departamento, asegurando que cada decisión y acción estén alineadas con los objetivos corporativos. Estas directrices buscan contribuir a la eficiencia y sostenibilidad, reflejando coherencia en la gestión de la organización.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Presupuesto

La planificación y asignación de recursos financieros es esencial para mantener y mejorar los servicios y operaciones del departamento, garantizando una gestión eficiente y alineada con los objetivos financieros de la empresa.

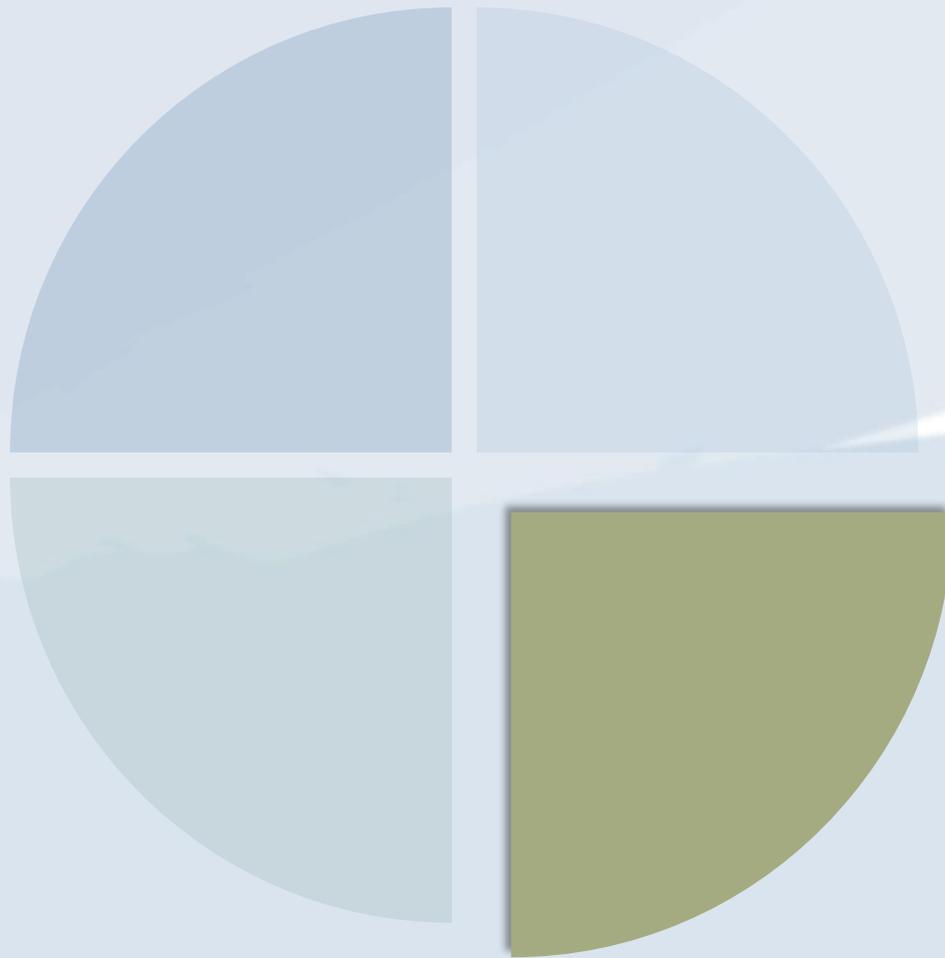


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Servicios

El segundo de los bloques se centra en las necesidades de las que el departamento es responsable y cómo se han adaptado a las nueva operativa. Se analizan aspectos que determinan su efectividad y la capacidad de responder a los retos y demandas actuales. Para ello se han contemplado los siguientes cinco apartados:

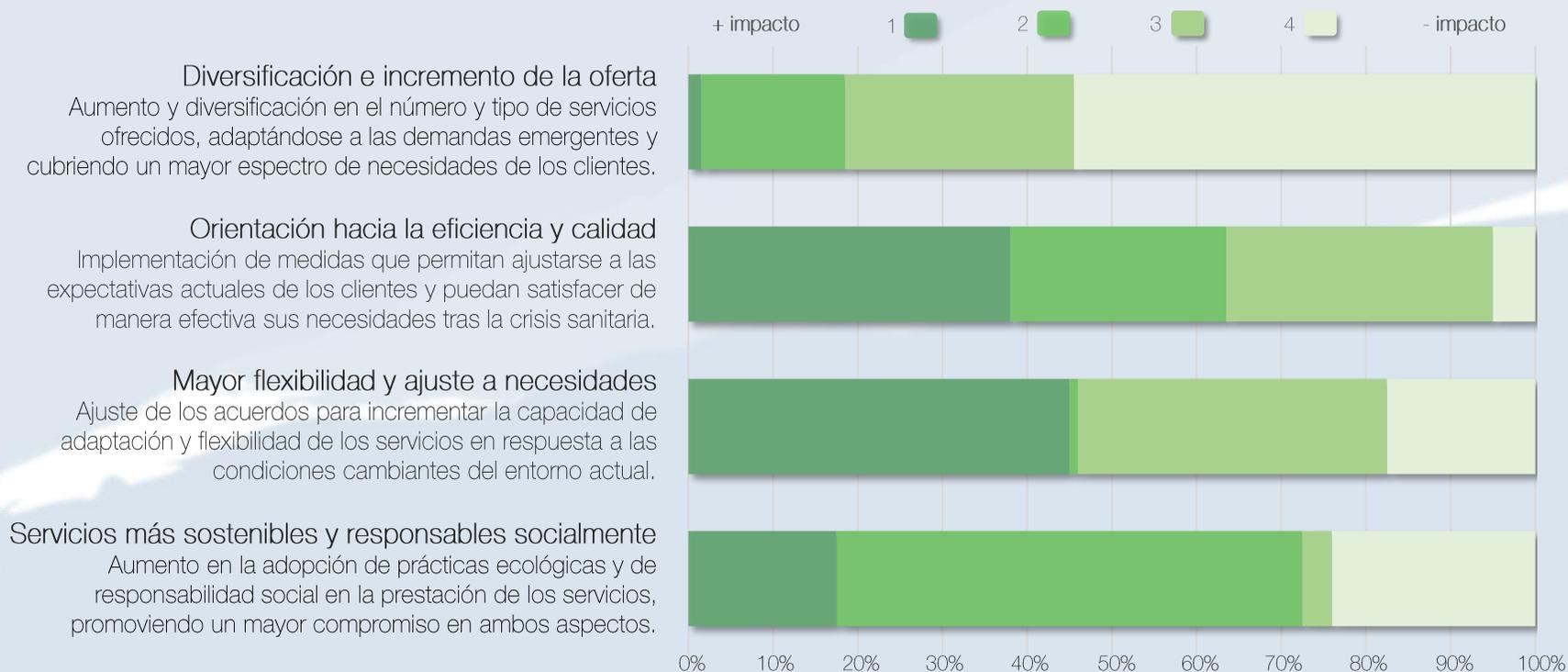
- Alcance
- Dimensionado
- Foco personas
- Gestión basada en datos
- Sostenibilidad



Alcance



Este apartado abarca el conjunto de tareas, funciones y actividades supervisadas por el departamento de FM para garantizar el funcionamiento adecuado de las instalaciones y servicios, alineándose con los objetivos estratégicos de la organización y asegurando su eficiencia.

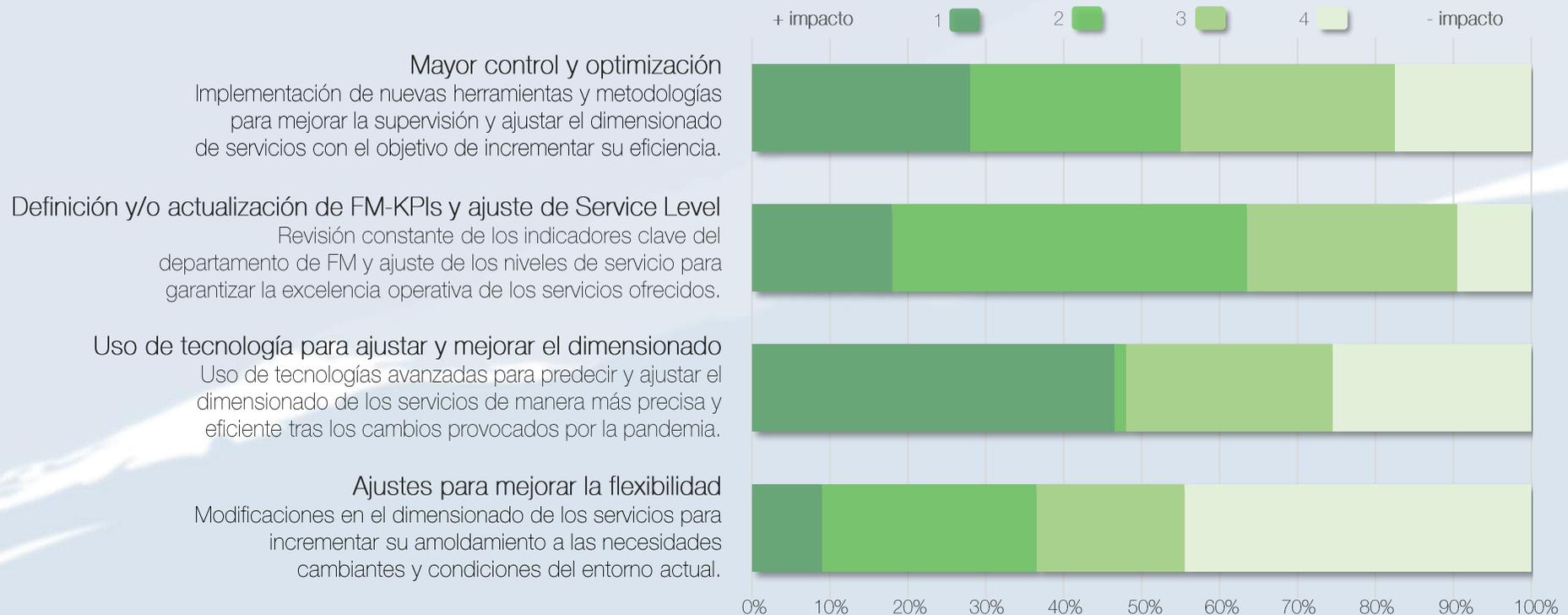


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Dimensionado



La definición detallada de un servicio, conocida como su dimensionado, considera las necesidades a cubrir y su entorno. Este proceso requiere flexibilidad y dinamismo, adaptándose a posibles cambios y asegurando un soporte eficiente y funcional para la organización.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Foco personas



Se enfatiza la importancia de las personas, promoviendo entornos de trabajo que impulsen el bienestar, la seguridad y la satisfacción tanto del personal como de los clientes, contribuyendo a un ambiente laboral más productivo y saludable.

Enfoque hacia la experiencia del usuario y satisfacción del cliente

Mayor atención a las necesidades y expectativas de los usuarios, con la colaboración activa en la definición de servicios y un compromiso constante con la mejora continua.

Mayor adaptabilidad a sus necesidades

Implementación de estrategias que permitan una mayor capacidad de respuesta y personalización a las demandas y necesidades en constante cambio de los usuarios.

Priorización del bienestar y salud

Fomento de prácticas orientadas a mejorar la calidad de vida y la satisfacción laboral del personal, promoviendo el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Fomento de la formación y compromiso del equipo

Capacitación e involucración de las personas a través de nuevas herramientas que fortalecen sus habilidades y motivación para una prestación de servicios más efectiva.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Gestión basada en datos



El uso de información y análisis precisos permite optimizar los recursos y mejorar la eficiencia operativa. El departamento de FM utiliza la tecnología para tomar decisiones fundamentadas, promoviendo una mayor productividad y un control efectivo de las operaciones a través de datos.

Fomento y mejora del procesamiento y análisis
Incorporación de nuevos perfiles especializados para analizar datos, generando indicadores por procesos y áreas, que facilitan una gestión más estratégica y eficiente.

Implementación de nuevas herramientas de gestión
Adopción de nuevas herramientas tecnológicas, tableros de gestión y digitalización para mejorar la gestión de datos y la eficiencia operativa.

Definición de nuevas estrategias
Integración de nuevas soluciones (herramientas, tableros, etc.) para optimizar la administración de datos y facilitar una gestión más efectiva y precisa.

Procesamiento para medir y generar reportes
Implementación de nuevas mediciones sostenibles y satisfacción, reportes de ocupación, datos de consumo e indicadores para justificar gastos y ajustar servicios.

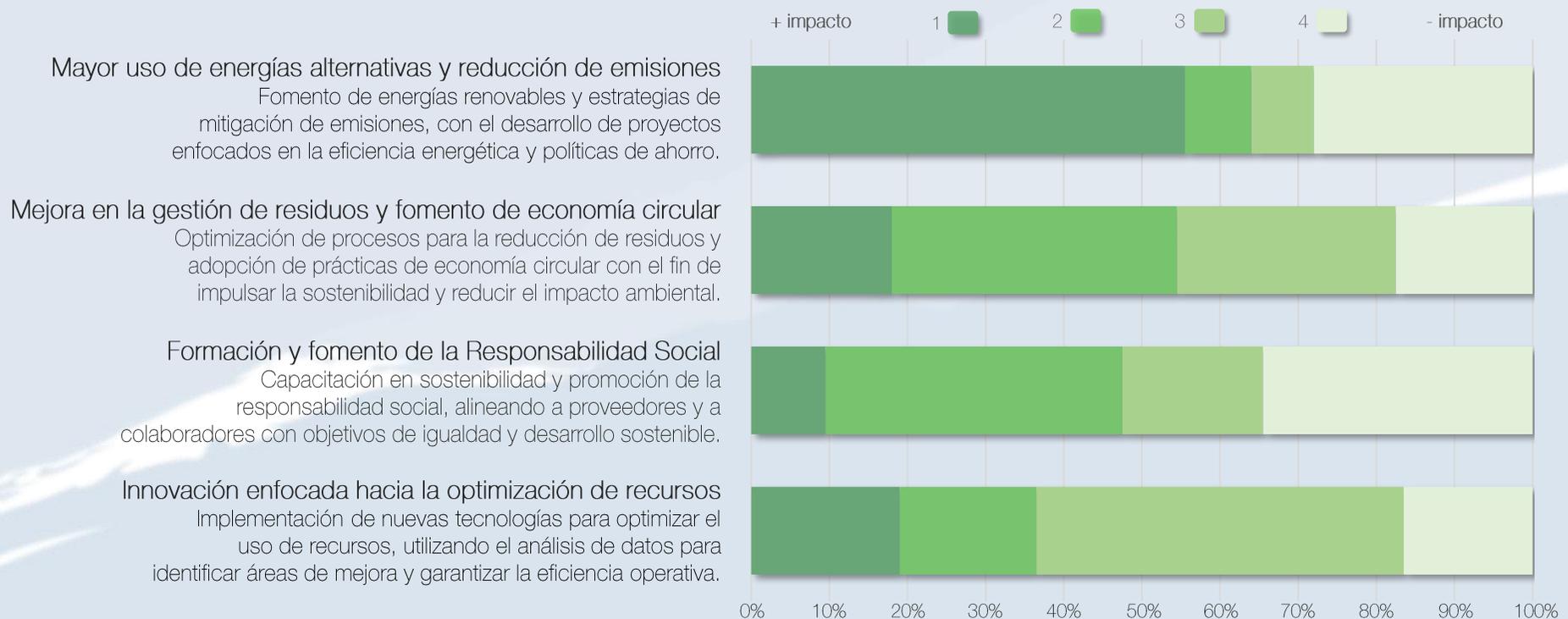


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Sostenibilidad



El departamento impulsa prácticas que minimizan el impacto ambiental, como la eficiencia energética, el uso responsable de recursos y la implementación de soluciones ecológicas, fomentando así un entorno más sostenible y alineado con las tendencias actuales.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Proveedores

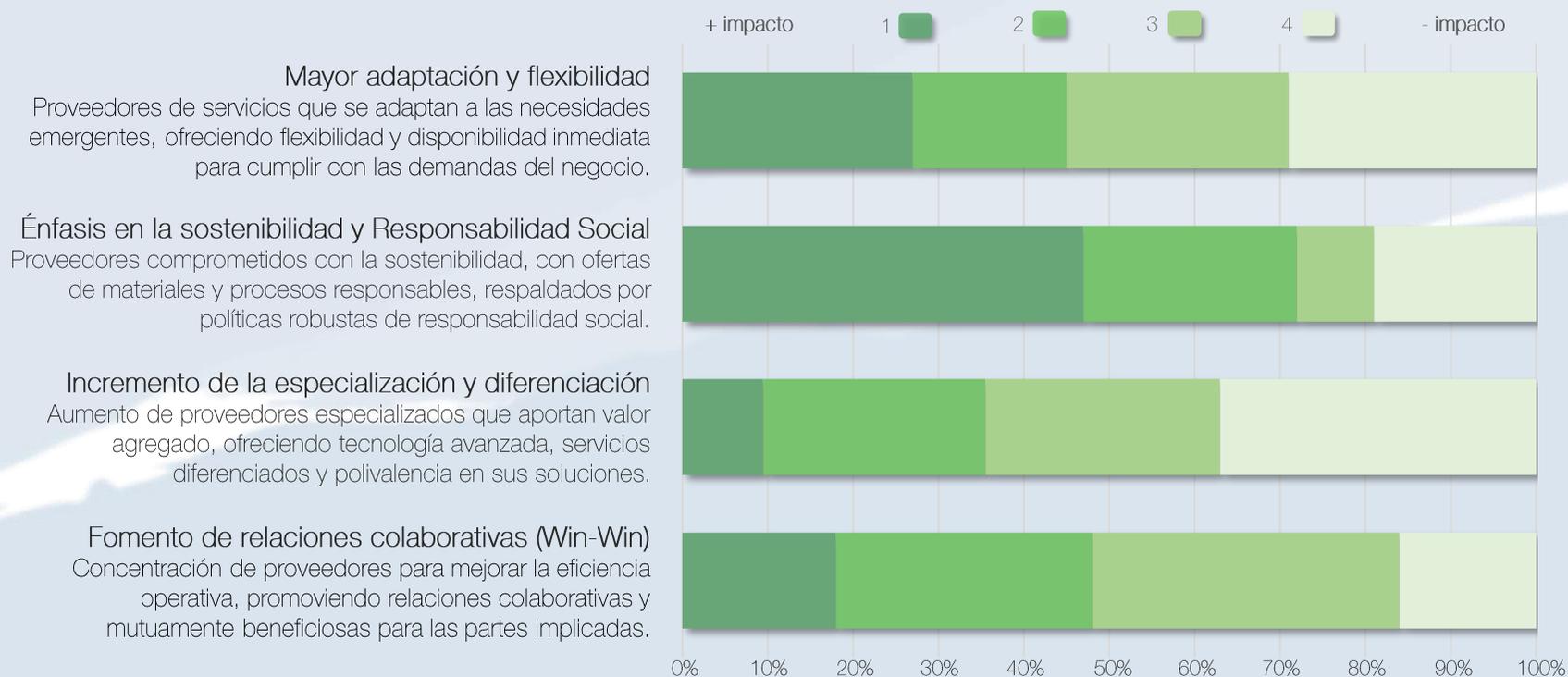
Este bloque aborda cómo es la relación y forma de trabajar con las empresas encargadas de ofrecer los servicios que no se pueden hacer internamente y como se ha transformado tras la pandemia. Se han identificado los siguientes tres apartados como los más relevantes para analizar esta este bloque:

- Oferta
- Selección
- Contratos



Oferta

Los proveedores presentan su propuesta comercial a través de la oferta, la cual detalla los términos y condiciones para la prestación de servicios a la organización. Esta propuesta abarca diferentes aspectos clave, proporcionando una visión completa del servicio a ofrecer.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Selección



Este proceso consiste en identificar y contratar proveedores adecuados, considerando criterios como coste, calidad y disponibilidad. La selección debe asegurar la optimización de recursos y garantizar la transparencia en la contratación de servicios.

Enfoque hacia la sostenibilidad y Responsabilidad Social

Promoción de prácticas sostenibles y responsables, incluyendo criterios sostenibles, de compromiso ambiental y de responsabilidad social en la selección de proveedores.

Digitalización y estandarización de la selección

Empleo de tecnologías avanzadas, estandarización en los procesos de licitación y fomento de la innovación para mejorar la eficiencia y la transparencia en la selección.

Evaluación rigurosa y capacitación de proveedores

Estricto proceso de selección y formación de proveedores para asegurar que se cumplen con los estándares en términos de calidad, normativa y sostenibilidad.

Mayor énfasis por proveedores locales y flexibles

Preferencia por proveedores locales con capacidad de adaptación rápida, con el fin de fomentar sinergias y promover una mayor flexibilidad en la gestión de los servicios.

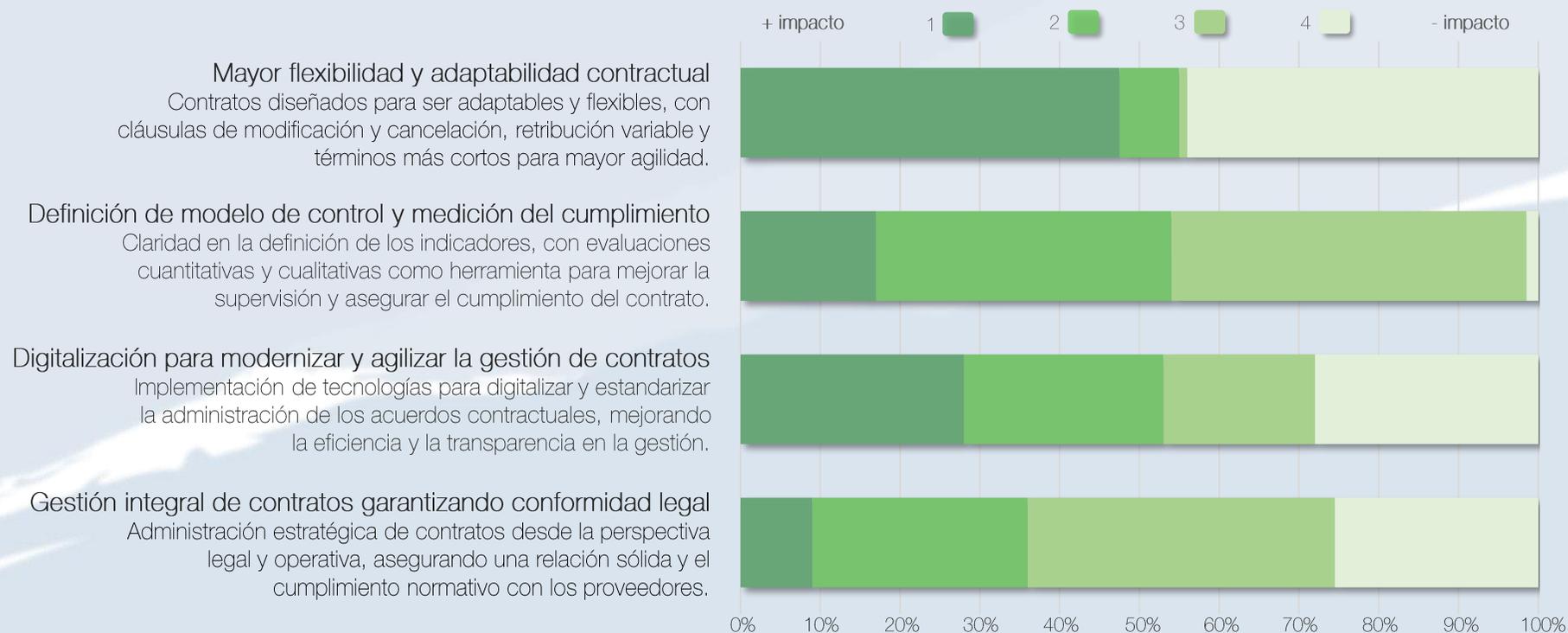


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Contratos



Estos acuerdos legales regulan la relación entre el departamento de FM y sus proveedores, estableciendo condiciones, términos y expectativas del servicio. Los contratos garantizan que ambas partes cumplan con sus obligaciones, manteniendo una relación productiva y beneficiosa.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Espacios

El último de los bloques analizado se centra en los entornos de trabajo y las zonas físicas donde se lleva a cabo la actividad de la organización. Este es sin duda uno de los aspectos que ha sufrido una mayor transformación y que ha acaparado el mayor tiempo de debate. Se han identificado los siguientes cinco puntos para analizar:

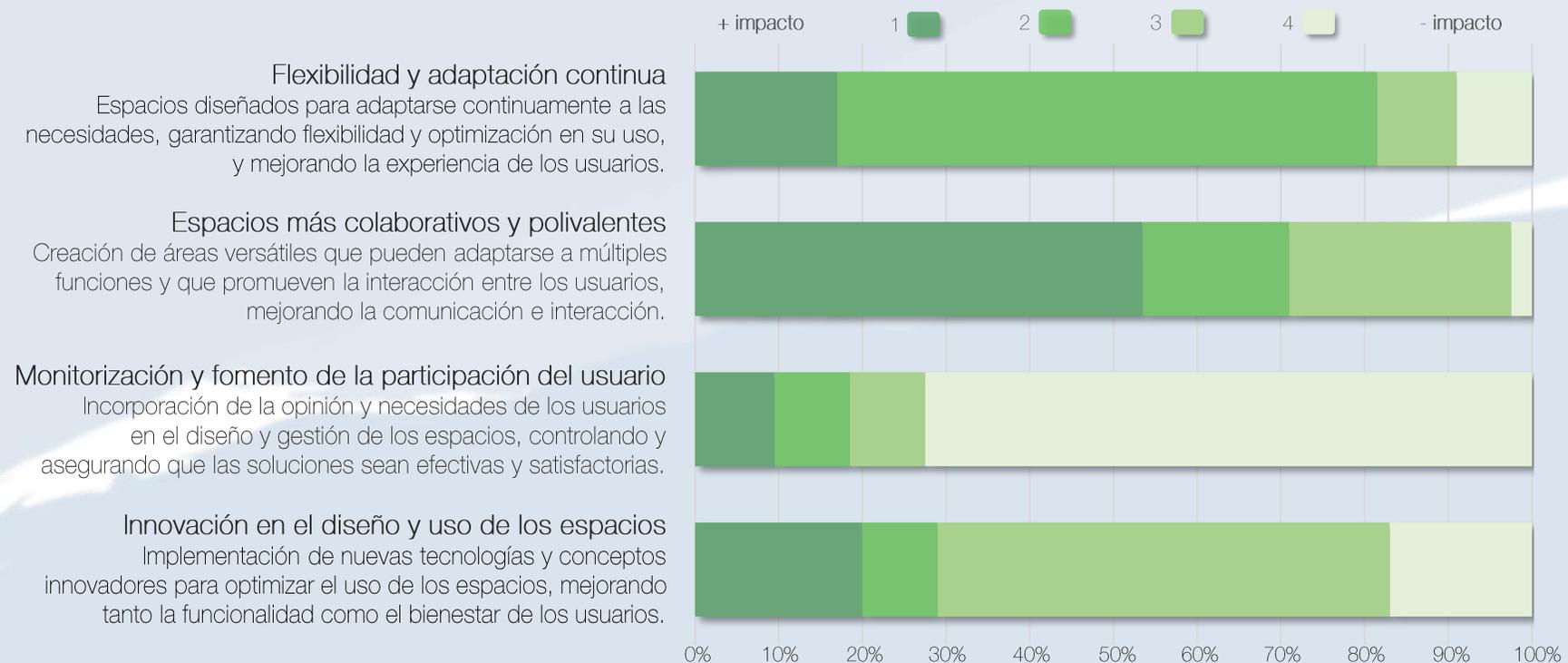
- Diseño
- Gestión
- Integración tecnológica
- Bienestar





Diseño

El objetivo es optimizar el uso del espacio, facilitando un entorno productivo y adecuado para los usuarios. Por ello, el diseño de los espacios se enfoca en crear entornos funcionales, eficientes y atractivos, teniendo en cuenta la estética, ergonomía y necesidades operativas de la organización.

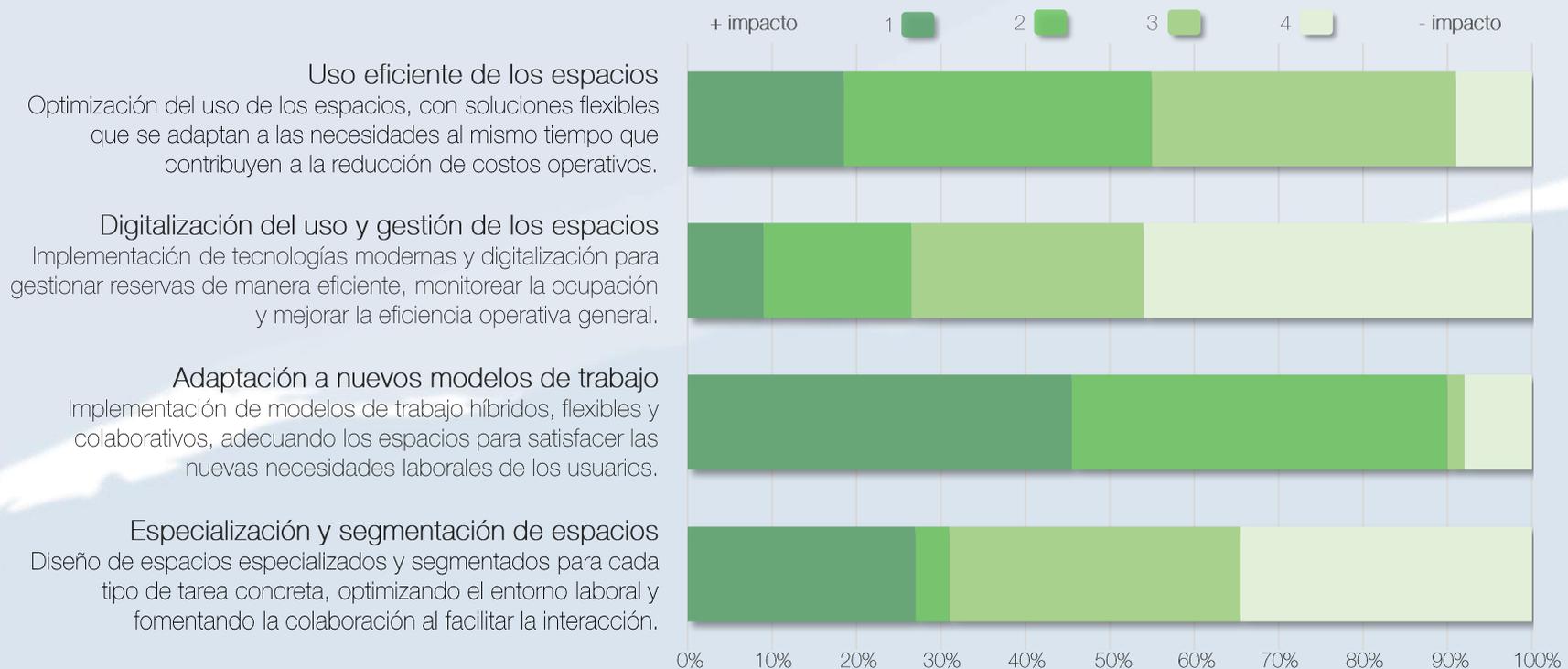


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.



Gestión

Planificar y supervisar el uso de las instalaciones es clave para asegurar un aprovechamiento eficiente y alineado con los objetivos de productividad de la organización. Las tendencias actuales buscan maximizar el valor de los espacios, adaptándolos a las necesidades del entorno laboral.

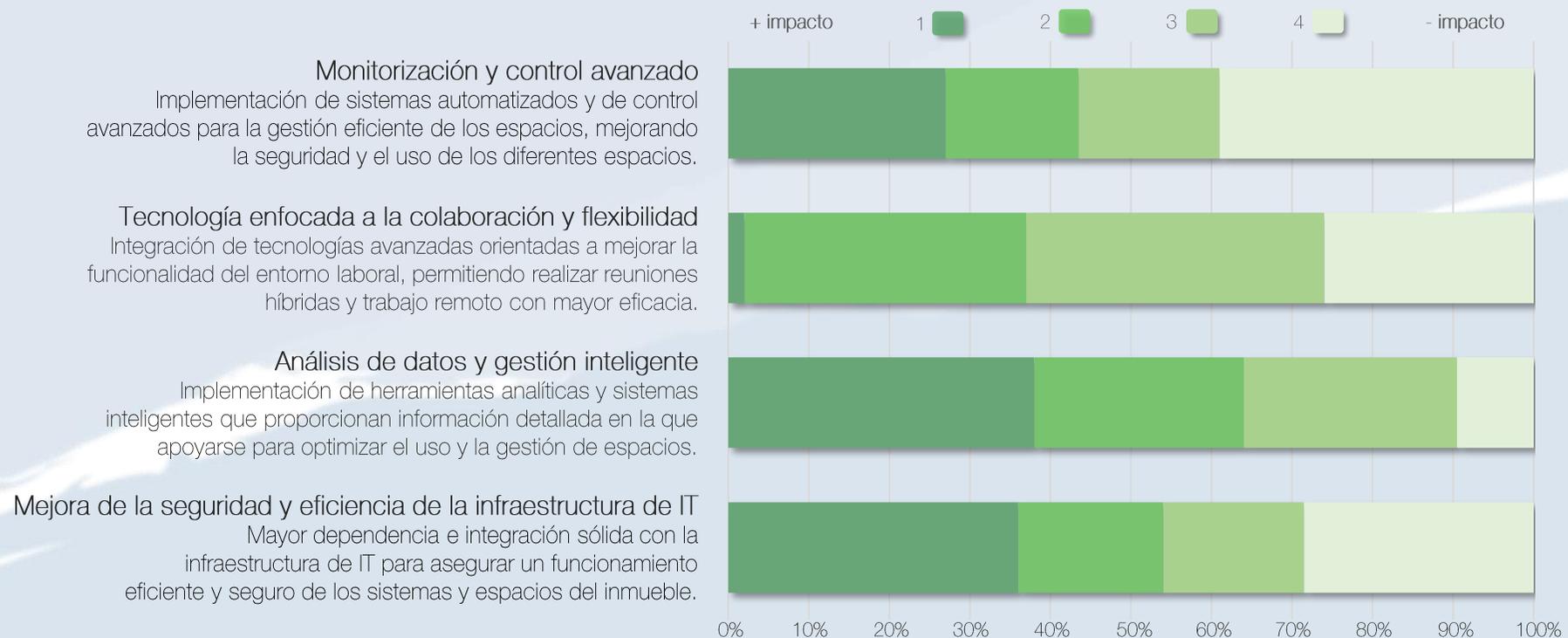


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.



Integración tecnológica

La incorporación de tecnología en los espacios es un aspecto clave para mejorar la eficiencia y funcionalidad de las instalaciones. El departamento de FM asegura que las soluciones tecnológicas implementadas optimicen el control, mantenimiento y uso de los espacios.

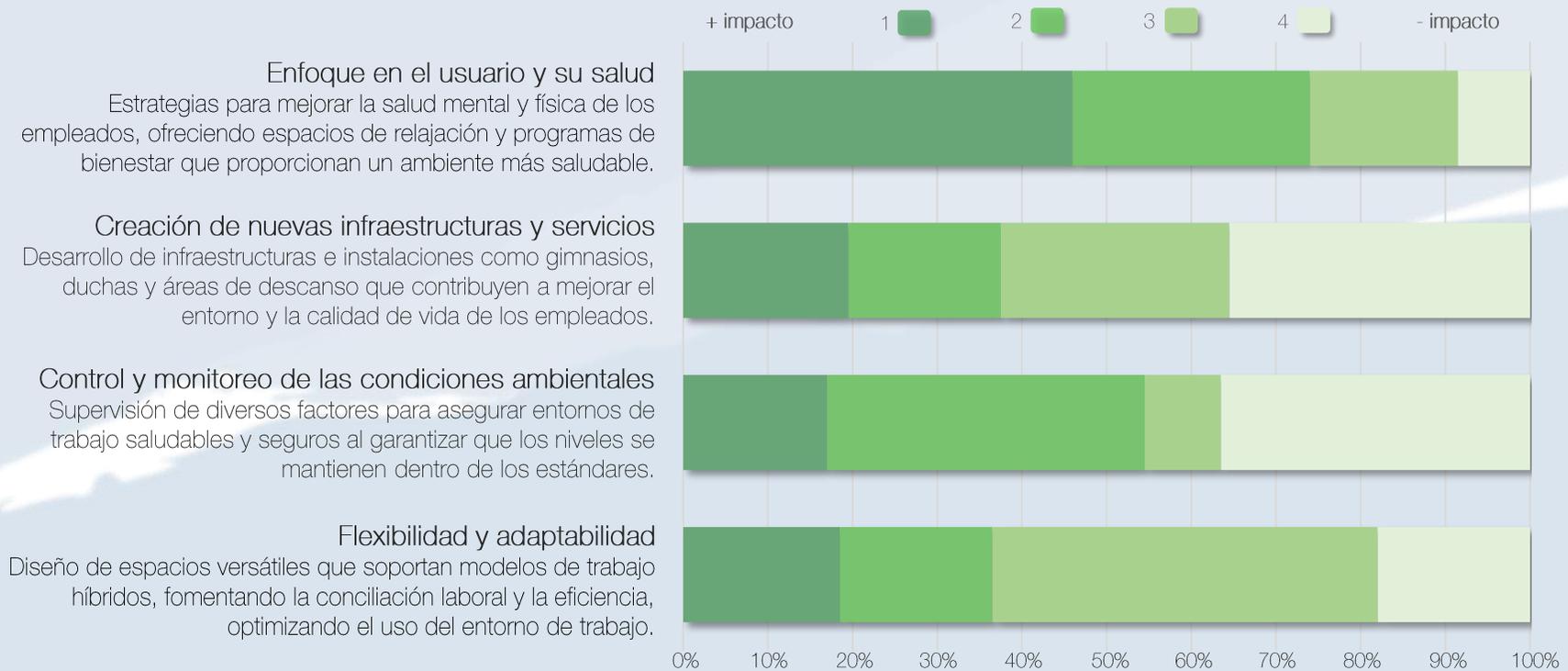


Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.



Bienestar

Crear entornos que favorezcan la salud, comodidad y satisfacción de los empleados es clave para los espacios gestionados por el departamento de Facility Management. Esto implica el diseño de áreas que promuevan un ambiente laboral seguro, saludable y positivo para todos los usuarios.



Los aspectos resultantes se presentan en el mismo orden que en la encuesta, sin seguir un criterio de relevancia.

Conclusiones

Este estudio refleja un cambio profundo en la manera en que se gestionan las instalaciones. A raíz de la pandemia, las organizaciones han tenido que replantear muchos de sus enfoques, adaptándose a nuevas realidades y priorizando ciertos aspectos críticos. Los resultados de las encuestas, en las que los participantes evaluaron distintos factores por orden de impacto, muestran cómo la crisis sanitaria aceleró la transformación en varias áreas clave del sector.

Uno de los principales hallazgos del estudio es el cambio en la gestión interna de los departamentos, donde la capacidad de respuesta ante situaciones de crisis se destacó como el factor de mayor importancia. Las organizaciones que lograron implementar rápidamente nuevas políticas de seguridad y adaptarse a normativas cambiantes fueron las que mejor enfrentaron los desafíos de la pandemia. Además, la planificación estratégica, aunque no tan prioritaria como la seguridad y la flexibilidad, adquirió mayor relevancia en la gestión diaria de las operaciones.

En cuanto a los servicios de Facility Management, el estudio revela que estos se han convertido en un pilar esencial para las empresas durante y después de la pandemia. Servicios como la limpieza, desinfección y el mantenimiento preventivo fueron identificados como los más impactantes, ya que garantizar la salud y seguridad de los usuarios de los espacios se ha convertido en una prioridad absoluta. Aunque la optimización de costos sigue siendo importante, los encuestados indicaron que la calidad en la prestación de estos servicios ha sido fundamental para asegurar la continuidad operativa en un entorno tan incierto.

Por otro lado, la relación con los proveedores también ha experimentado cambios importantes. La flexibilidad y la capacidad de adaptación de estos se posicionaron como los elementos más valorados por las empresas. Aquellos proveedores que pudieron ajustarse rápidamente a las nuevas necesidades de sus clientes lograron mantener una colaboración efectiva durante la pandemia. Asimismo, la continuidad del servicio fue otro factor clave, dado que la interrupción de servicios esenciales durante la crisis podría haber generado grandes pérdidas operativas.

Finalmente, el impacto en los espacios físicos ha sido significativo. La pandemia aceleró la tendencia hacia la creación de entornos más flexibles y saludables, con un enfoque en el rediseño de los espacios de trabajo para adaptarse a nuevas formas de operar, como el trabajo híbrido. La gestión eficiente del espacio y el control de aforos se convirtieron en factores críticos, y muchas empresas optaron por reducir sus oficinas físicas, priorizando la salud y seguridad de sus empleados. Este rediseño no sólo responde a las demandas inmediatas de la pandemia, sino que también refleja una tendencia a largo plazo hacia espacios más adaptables y sostenibles.

En conclusión, el estudio pone de manifiesto que la pandemia ha sido un acelerador de cambios en el Facility Management, impulsando la necesidad de mayor resiliencia, flexibilidad y capacidad de innovación. Las organizaciones que lograron adaptarse rápidamente a estas nuevas exigencias son las que mejor se han posicionado en el escenario postpandemia. En este contexto, los aspectos relacionados con la seguridad, la salud y la eficiencia operativa serán claves para el futuro de la gestión de instalaciones.

Agradecimientos

Este informe ha sido posible gracias al tiempo de los profesionales que asistieron al taller.

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: **Situación y Tendencias del FM · Observatorio FM**

Con la colaboración especial de

Contacto