

FACILITY MANAGEMENT UNA MEGATENDENCIA GLOBAL EN LAS ORGANIZACIONES



Jaime Alberto Amaya

Ingeniero Civil

Master in Real Estate Management

jaamayago@unal.edu.co



Definición y orígenes

Quisiera iniciar el siguiente artículo compartiendo algunas aproximaciones a la definición del Facility Management (FM). Según Wikipedia, es la disciplina que engloba diversas áreas para asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y sus servicios asociados mediante la integración de personas, espacios, procesos y tecnologías propias de los inmuebles.



Fuente: <https://images.app.goo.gl/RZgLPEFTx6ZLy9eRA>

Si usamos la definición dada por The Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS, 2023), el FM es la gestión de instalaciones y del total de todos los servicios que respaldan el negocio principal de una organización. Una buena gestión de las instalaciones marca una gran diferencia en la eficiencia y productividad de una empresa.

Mientras que la International Facility Management Association (IFMA, 2023), que es quizás la principal asociación global en torno al FM, nos indica que es una disciplina que agrupa diversas áreas para asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y sus servicios asociados mediante la integración

de personas, espacios, procesos y tecnologías propias de los inmuebles.

En forma similar, son varias las versiones acerca del origen y desarrollo de esta disciplina. La mayoría de los autores afirman que el FM tuvo sus comienzos en Estados Unidos, iniciando en la década de los años setenta, partiendo de la erogación de servicios básicos de mantenimiento: limpieza y reparaciones en edificaciones. Posteriormente, sin entrar en detalle cronológico, el FM llega a Europa, Asia, África y Latinoamérica. En sus inicios, se relacionaba únicamente con la gestión de servicios de soporte (limpieza, jardinería, mantenimiento, entre otros) para el sector inmobiliario. Sin embargo, el desarrollo y la aplicación de esta disciplina se ha extendido durante las últimas décadas a otras áreas y sectores.

Evolución y tendencia

Podríamos referirnos a la evolución del FM en cuatro etapas, las cuales describen en forma sistemática y resumida la evolución y tendencia de esta disciplina.

En primer lugar, hablamos de los servicios *In house*, por medio de los cuales algunas empresas tienen a nivel interno sus propios servicios de limpieza y mantenimiento. En este caso, las empresas no recurren a otras organizaciones externas para demandar dichos servicios.

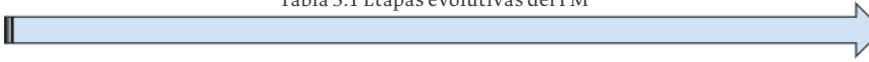
En segundo lugar, encontramos aquellas empresas que deciden incursionar en la

contratación externa de los servicios básicos tales como limpieza, seguridad, *catering*, jardinería y mantenimiento. Es muy probable que en esta etapa ya se tenga una variedad de servicios más amplios, un “abrebocas” para la preparación hacia la etapa del *outsourcing*.

En tercer lugar, en el cual las empresas están un poco más preparadas y con algo

más de conocimiento hacia la adquisición de servicios tercerizados, encontramos la etapa del *outsourcing*, en la que corporaciones externas a una empresa erogan a esta diversos tipos de servicios *non core*, entre los cuales se encuentran: limpieza y desinfección, mantenimiento, *catering*, jardinería, servicios técnicos y servicios de tecnología (tabla 5.1).

Tabla 5.1 Etapas evolutivas del FM



In house	Contratación de servicios	Outsourcing	Facility management integrado
Limpieza Reparaciones	Limpieza Seguridad <i>Catering</i> Jardinería	Limpieza Seguridad <i>Catering</i> Jardinería Servicios técnicos Servicios administrativos Mantenimiento eléctrico Mantenimiento mecánico Servicios ambientales	Servicios de <i>real estate</i> <i>Project Management</i> Gestión del espacio Gestión de la energía Administración financiera Servicios IT Gestión de proveedores Soporte técnico y ambiental Recursos Humanos <i>Big data</i> <i>Business intelligence</i>

Fuente: elaboración propia.

Teniendo un poco más de acompañamiento y asesoramiento, las empresas deciden entonces optar por un modelo mucho más integrado que les brinde grandes beneficios, no solo a nivel operativo y financiero, sino también que les permita enfocarse en su *core business* o negocio principal. Nos encontramos entonces con los servicios integrados del FM, entre los cuales cabe destacar: limpieza y desinfección, mantenimiento (preventivo, predictivo y correctivo), *catering*, jardinería, servicios técnicos, servicios de tecnología, gestión de proyectos, *energy management*, financieros, *real estate* (inmobiliario), IT, recursos humanos, *big data*, *business intelligence*, entre otros.

Definición y orígenes

Es considerable el número de compañías (medianas y grandes empresas) de diversos sectores (financiero, energía, hidrocarburos,

construcción, tecnología, salud, educación) en las que fácilmente se van generando indicadores no satisfactorios de gestión arrojados por acciones de control organizacional a nivel interno o por auditorías externas.

Como ejemplo, supongamos una entidad financiera que tiene como negocio principal servicios financieros. En ella, uno de los puntos débiles encontrados con frecuencia es el incremento relevante de los costos operativos debido a operaciones que no hacen parte del negocio principal de la empresa. Operaciones que generan no solo un aumento de su estructura de costos, sino que también crean un desenfoque de dicha organización en sus servicios principales, en este caso, los servicios financieros. Entre algunas de esas operaciones *non core* se encuentran, por ejemplo, la jardinería, el mantenimiento de las diversas

infraestructuras (eléctrica, física, tecnológica, etc.), papelería, mensajería, ahorro de energía, *catering*, gestión de diversos proveedores y de otras operaciones a un nivel más detallado tales como el manejo de su información (centros de almacenamiento de datos). En este caso, entraría el FM como gran herramienta de gestión para aportar grandes beneficios, entre los cuales se encuentran la reducción del esquema de costos operativos (entre un 30 %-40 %) y la optimización de algunos de sus procesos operativos, además de ayudarle a dicha corporación a centrarse en su negocio principal.

En el sector de la construcción e inmobiliario se están teniendo grandes beneficios al implementar modelos de FM en sus operaciones, permitiéndose el uso de diversos tipos de gestión, además de las herramientas de apoyo en tecnología tales como BIM y Digital Twin (gemelos digitales) para lograr grandes avances y desarrollo a nivel operacional, administrativo y ambiental, dando lugar a construcciones y entornos sostenibles llamados edificios inteligentes y ciudades inteligentes.

Vale la pena resaltar el gran papel que juega el FM en la gestión de instrumentos de inversión tales como el de los fondos inmobiliarios. Es prácticamente imposible imaginar un fondo de inversión inmobiliario desligado del FM, pues a través de este se gestiona y garantiza el buen desempeño de los activos inmuebles y, por lo tanto, se da cumplimiento a las expectativas de gobierno corporativo y de los accionistas en términos de aumento de la productividad, incremento de la facturación, continuidad del negocio, reducción de costos operacionales administrativos, adecuada clasificación, aumento del valor de los activos y sostenibilidad.

Implementación en Colombia

En Colombia es una disciplina relativamente nueva, que tiene sus inicios hace doce o quince años, aproximadamente. Sin embargo, cada vez

son más los sectores y las organizaciones en el país que están demandando las bondades del FM.

En primer lugar, encontramos aquellas empresas que vienen ofreciendo sus servicios de FM en Colombia y de manera global, y que atienden diversas corporaciones y sectores de la industria que cada vez requieren más este tipo de servicios: hospitalario, farmacéutico, financiero, energía, hidrocarburos, inmobiliario, educativo, gubernamental, tecnología, fondos de inversiones, entre otros. La mayoría de dichas empresas que erogan los servicios de FM son empresas multinacionales que se destacan por su amplia trayectoria y gran profesionalismo a nivel global, y que cuentan con los más altos estándares profesionales y con certificaciones internacionales tales como las otorgadas por RICS.

Por otro lado, encontramos un gran grupo de empresas y sectores en aumento que demandan cada vez más las bondades y ventajas del FM con el objetivo de poder tener un enfoque en su “negocio principal”, dejando a los expertos del FM las economías de escala, la sostenibilidad y la estrategia competitiva.

Conclusiones

El FM, como instrumento de gestión corporativa, trae grandes beneficios en la reducción de costos operativos a nivel organizacional, no solo en términos operacionales, sino también en la óptima gestión de sus espacios físicos, dando cumplimiento a los estándares de sostenibilidad existentes en los acuerdos de compromisos pactados en escenarios tales como el Acuerdo de París y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando así una gran ventaja competitiva a nivel corporativo.

Referencias

- International Facility Management Association (IFMA). (2023). www.ifma.org.
- The Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS). (2023). www.rics.org.