

Los llamados *facility services* han adquirido un valor diferencial para el cliente en su elección de destino de compra

“y al mayor control de gastos y recursos como la energía, siendo el rol de FM clave para una gestión exitosa”, afirma Alberto González, associate, co-head of technical management asset services de Cushman & Wakefield España.

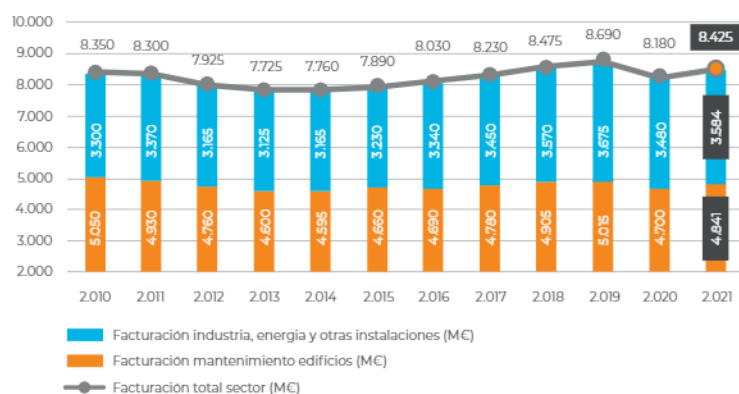
EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El *facility management* debe mejorar la experiencia del cliente desde un enfoque integral, mediante el desarrollo de instalaciones accesibles y que reduzcan el contacto, así como analizar continuamente las necesidades y satisfacción del usuario con los servicios.

Aquí entran en juego nuevas medidas que se implementaron o se incrementaron a raíz de la pandemia y que han llegado para quedarse, como el control de aforos, la disponibilidad de espacios de descanso amplios y abiertos y los nuevos protocolos de higiene y limpieza, incluido el sistema de gestión para aumentar la eficiencia y la calidad de la limpieza de los aseos.

Se han producido grandes cambios de enfoque de los servicios, por los cuales se intenta incrementar la sensación de pertenencia al activo y mejorar la imagen, ya sea con formaciones destinadas al trato con clientes o, por ejemplo, con uniformes más adecuados según el servicio. “La mejora del confort ambiental del cliente y el cuidado de la imagen de todo lo que es front of house, como es la iluminación, el transporte vertical o los núcleos de aseos, en definitiva, los servicios de cara al cliente, son claves en el día a día de los equipos del FM. En este sentido, las empresas proveedoras de estos servicios han puesto mucho esfuerzo al respecto, por lo que ya es una variable común en el sector que en las licitaciones tengan mucho peso estos parámetros de calidad”, explica Alberto González.

FACTURACIÓN EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO (M€)



MÁS VOLUMEN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

La llegada de la COVID-19, el confinamiento, el cierre de los espacios de trabajo de todo tipo y la suspensión temporal de actividades no esenciales generó en 2020 una seria caída de la demanda para el sector de la prestación de servicios, pero la recuperación comenzó a percibirse en 2021. Por ejemplo, la facturación de los servicios de mantenimiento de edificios e instalaciones se situó en 8.180 millones de euros en 2020, un 5,9% menos que en 2019, año en el que había registrado un crecimiento del 2,5%.

Sin embargo, el sector se ha recuperado en 2021, con una facturación superior a los 8.400 millones de euros, generada no solo por la gestión del ciclo de vida de las infraestructuras, equipos y eficiencia energética, sino también como vector de tecnología y tratamiento para mantener las condiciones de seguridad y salubridad en la época de la pandemia. Esta es una de las conclusiones del estudio Grandes Cifras en Facility Management 2021, elaborado por la Comisión Research y Formación de IFMA España.

En cuanto a perfil de empresa, los principales proveedores siguen ampliando sus carteras de servicios, atendiendo la creciente demanda de mantenimiento integral y aprovechando las nuevas oportunidades en el ámbito de los servicios de eficiencia energética.

El número de empresas llega a las 1.885. Las 10 primeras compañías tienen una cuota de mercado conjunta del 25,6%. A corto plazo, la actividad del sector continuará marcada por el impacto de la pandemia de la COVID-19, pero se estima que al cierre de 2021 el sector logró un crecimiento del 3% en número de proveedores; unas empresas que cuentan con 537.800 empleados registrados a lo largo del año 2020, último ejercicio del que IFMA tiene datos definitivos.

La digitalización está suponiendo una revolución. Josep Ortí i Llop, presidente del comité de edificios de la Asociación Española de Mantenimiento (AEM), destaca “que la incorporación de tecnología informatizada de gestión de mantenimiento (y facility management en general) es ya muy elevada y se empiezan a implementar soluciones integrales de smart building”.

Entre las estrategias que se han acelerado se encuentran el aumento y desarrollo de instalaciones críticas, la consolidación de la compra de servicios frente a la compra de recursos, la sostenibilidad como base de las actuaciones y, en último lugar, la consolidación de la tecnología.