



LOS RETOS QUE DEBE ENFRENTAR

un profesional del Facilities Management



Fernando San Juan
Subdirector WE & FM | Oficinas



En el dinámico mundo del real estate y la gestión de instalaciones, nos encontramos en un momento crucial donde **la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario final son pilares fundamentales el quehacer diario de un profesional de Facilities Management**. En un entorno caracterizado por una creciente demanda de espacios seguros y sostenibles, es crucial dentro de la industria, identificar y abordar de manera proactiva los desafíos que se presentan en la labor diaria.

Garantizar la seguridad de los espacios

Uno de los puntos críticos en la administración de una propiedad es la ejecución de servicios y trabajos basados en la tendencia de “Espacios seguros”. Esto implica no solo cumplir con los estándares de seguridad y salud más rigurosos, sino también adoptar un enfoque holístico que tenga en cuenta la seguridad y el bienestar de todos los ocupantes de las instalaciones.

Desde la implementación de protocolos de limpieza y desinfección hasta la gestión de emergencias, la formación continua del equipo y la actualización constante de las mejores prácticas son esenciales para garantizar la seguridad y la tranquilidad de quienes utilizan cualquier tipo de instalaciones.



La conservación no es negociable

Otro aspecto fundamental es el mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipos. **La continuidad de los servicios críticos**, como el suministro de energía eléctrica y el aire acondicionado en sitios de cómputo y/o IDF's, **no puede comprometerse en ningún momento.**

Es por ello que se debe priorizar la implementación de prácticas de mantenimiento preventivo y predictivo, así como la adopción de tecnologías avanzadas que permitan monitorear y gestionar de manera eficiente el estado de las instalaciones.



La sustentabilidad, una aliada en FM en el día a día

Otro de los retos significativos a los que se enfrentan los profesionales en la gestión de instalaciones, **es la transición a modelos y prácticas sostenibles**, ya que esto es esencial para reducir nuestro impacto ambiental, pues su correcta aplicación conlleva a una disminución de los costos operativos.

La inversión en tecnologías verdes y la implementación de prácticas de eficiencia energética son pasos importantes en esta dirección, pero requieren una planificación cuidadosa y un compromiso a largo plazo por parte de todas las partes involucradas.



Además, la flexibilidad de los espacios se ha convertido en una prioridad, especialmente en un entorno laboral marcado por el trabajo híbrido y el uso variable de los lugares de trabajo. La capacidad de adaptación y la capacidad de respuesta rápida a las necesidades cambiantes de los inquilinos son habilidades esenciales en este contexto, y es fundamental que estemos preparados para satisfacer estas demandas de manera efectiva.



Monitoreando la operación para mejores resultados

Asimismo, la rotación de personal puede afectar negativamente la continuidad y la calidad de nuestros servicios, por lo que es crucial invertir en el desarrollo profesional y la retención de talento en nuestra organización.

Del mismo modo, la adopción de un enfoque proactivo en el mantenimiento de nuestras instalaciones puede ayudarnos a evitar costosos tiempos de inactividad y garantizar la operación continua y sin problemas de nuestros activos. **La implementación de tecnologías de monitoreo remoto y sistemas de alerta temprana nos permite identificar y abordar los problemas potenciales antes de que se conviertan en crisis**, lo que nos permite maximizar la disponibilidad y confiabilidad de nuestras instalaciones.

Los retos más comunes:



Transición a modelos y prácticas sostenibles que suponen incremento en costos operativos.



Flexibilidad de los espacios para adaptarse a modelos de trabajo híbrido y uso del espacio.



Mantenimiento reactivo en lugar de predictivo y/o preventivo.



Rotación de personal.



Bajo enfoque en la atención y satisfacción del usuario final.

Para hacer frente a estos desafíos, es crucial implementar acciones preventivas que permitan mitigar riesgos y optimizar la operación. La automatización de procesos y el uso de plataformas digitales para el registro de métricas cuantificables brindan una visión más clara de las operaciones y permiten tomar decisiones informadas en tiempo real.

Apoyándose de nuevas tecnologías para una mejor gestión de instalaciones

La inversión en tecnologías emergentes, como el Internet de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial (IA), también brinda la capacidad de anticipar y abordar los problemas potenciales antes de que se conviertan en crisis, lo que permite maximizar la disponibilidad y confiabilidad de las instalaciones.

Aunado a ello, **es necesario adaptar nuestra comunicación a las preferencias y comportamientos de los usuarios, con el objetivo de mejorar su experiencia y nivel de satisfacción.** Esto implica crear experiencias personalizadas y establecer canales de retroalimentación que permitan entender sus necesidades y expectativas. La inversión en tecnologías de análisis de datos y gestión de la experiencia del cliente permite recopilar y analizar información valiosa sobre el comportamiento y las preferencias de los usuarios, lo que dejará ofrecer servicios y soluciones personalizadas que satisfagan sus necesidades individuales y mejoren su experiencia general.



Enfrenta cualquier reto por medio de especialistas

Los profesionales de Facilities Management, tienen por objetivo crear entornos seguros, sostenibles y eficientes que impulsen el éxito de las organizaciones y la satisfacción de los usuarios. Si bien existe toda una serie de desafíos, con un enfoque proactivo y estratégico, se puede superar cualquier obstáculo que se presente en el camino hacia la excelencia en la gestión de instalaciones.

Acciones de prevención:



Adaptar la comunicación a experiencias personalizadas, preferencias o comportamientos de los usuarios para tener un mejor perfil del cliente y mejorar la experiencia y nivel de satisfacción.



Implementar procesos de automatización para crear modelos de mantenimiento predictivo y preventivo eficientes.



Uso de plataformas digitales del registro de métricas cuantificables.



Equilibrio entre la necesidad de reducir el impacto ambiental y el control de costos.

PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDES CONTACTAR A:



Fernando San Juan
Subdirector WE & FM | Oficinas
fernando.sanjuan@cushwake.com

CONTACTO PARA MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Luis García
Content Specialist
luis.a.garcia@cushwake.com

Ranferi Pimentel
Communications Manager
ranferi.pimentel@cushwake.com

Henry Morales
Marketing & Communications Director
henry.morales@cushwake.com



@CushWakeMexico

© 2024 Cushman & Wakefield México. Todos los derechos reservados. La información contenida en este informe se recopila de múltiples fuentes que se consideran confiables. La información puede contener errores u omisiones y se presenta sin ninguna garantía o representación en cuanto a su exactitud.

Cushman & Wakefield (NYSE: CWK) es una firma líder a nivel global en servicios inmobiliarios que ofrece un valor excepcional a ocupantes y propietarios de bienes raíces. Cushman & Wakefield es una de las más grandes firmas de servicios inmobiliarios con 52,000 empleados en aproximadamente 400 oficinas y 60 países. En 2022, la empresa tuvo ingresos por \$10.1 mil millones de dólares a través de sus principales líneas de servicio; Administración de Proyectos, Administración de Propiedades e Instalaciones, Arrendamiento, Mercados de Capital, Valuación, Servicios de Asesoría entre otros.

Para obtener más información, visite www.cushmanwakefield.com o siga a @CushWake en Twitter.