

Innovación y Sostenibilidad en Facility Management: el camino a seguir en Panamá

Lic. Antonio Pérez, Gerente General Grupo EULEN Panamá

En un mundo donde las tendencias del mercado están en constante evolución, es fundamental que los líderes en gestión de “facilities” comprendan y se adapten a estas dinámicas cambiantes. Desde las tendencias sostenibles hasta la eficiencia energética y la gestión medioambiental, las empresas deben estar preparadas para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que se presentan, incluso aquellas empresas que tercerizan servicios, deben comprometerse con los principios corporativos de quien contrata.

El panorama actual del **Facility Management** basa su operación de servicios generales en tres pilares fundamentales: prácticas sostenibles, eficiencia energética y gestión medioambiental. Estos aspectos no solo son cruciales para mejorar la operatividad y reducir costos, sino también para cumplir con las crecientes expectativas de sostenibilidad de los *stakeholders*. Como empresa integradora es necesario ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles que responden a estas necesidades.

La importancia de la tecnología y los datos

La integración de la tecnología en la gestión de edificios inteligentes es esencial. Herramientas como la inteligencia artificial y el Internet de las Cosas (IoT) permiten analizar grandes cantidades de datos y convertirlos en acciones concretas. Sin embargo, no basta con recolectar datos; lo crucial es la capacidad de utilizarlos para tomar decisiones informadas en tiempo real. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y una experiencia mejorada para los usuarios.

Accountability y KPIs

En este contexto, la *accountability* o responsabilidad de los entregables y el uso de indicadores clave de rendimiento (KPIs) son más importantes que nunca. Los KPIs permiten a los facility managers medir y gestionar la calidad del servicio de manera precisa y tomar decisiones rápidas y efectivas. Debe entenderse que la rapidez en la toma de decisiones es vital para mantener la competitividad en el mercado actual.

Retos y capacitación

Los avances tecnológicos también traen consigo retos significativos, como la ciberseguridad y la necesidad de capacitar continuamente a los colaboradores. La ciberseguridad es un riesgo creciente en un entorno cada vez más digitalizado. El

personal debe prepararse para manejar nuevas tecnologías y sistemas, lo que requiere capacitación continua y especializada.

Flexibilidad y adaptabilidad

La capacidad de adaptarse a cambios rápidos y mantener la estabilidad es esencial para las empresas de servicios. La flexibilidad operativa incluye ajustar horarios y procesos, así como responder a eventos imprevistos, como la pandemia de COVID-19. La adaptabilidad permite mantener altos niveles de servicio incluso en situaciones adversas.

Generación de valor

La generación de valor para los *stakeholders* es una prioridad. Esto incluye mantener relaciones positivas con clientes, sindicatos, colaboradores y la comunidad. En un mercado donde la experiencia del usuario es fundamental, las opiniones y valoraciones de los servicios son esenciales. La implementación de una filosofía *people-centric* se centra en mejorar continuamente la experiencia del usuario y asegurar que los servicios sean percibidos como de alta calidad y valor añadido.

Diversidad e inclusión

La diversidad y la inclusión se han convertido en temas cruciales en el ámbito empresarial. En Grupo EULEN Panamá estamos orgullosos de que el 54 % de nuestros colaboradores sean mujeres y de contar con una amplia representación de diferentes nacionalidades y edades. Este enfoque inclusivo no solo enriquece nuestro ambiente laboral, sino que también mejora nuestra capacidad para ofrecer servicios diversos y adaptados a las necesidades de cada cliente.

Hacia un futuro sostenible

Finalmente, la sostenibilidad es un reto vital. Desde la operación sin papel hasta la gestión de residuos y la eficiencia energética, nuestras prácticas se deben diseñar para reducir el impacto ambiental. La utilización de tecnologías como sensores para optimizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia operativa es solo una parte del compromiso que una empresa debe tener con la sostenibilidad.

En conclusión, el futuro del Facility Management está intrínsecamente ligado a la sostenibilidad, la tecnología y la adaptabilidad. Se debe tener un compromiso con liderar este cambio, ofreciendo soluciones integrales que no solo cumplen con las expectativas actuales, sino que también preparan a nuestros clientes para los desafíos del mañana.

EULEN Limpieza constituye la primera actividad que desarrolló el Grupo EULEN en 1962 ofreciendo al mercado, por primera vez, un servicio profesionalizado de limpieza. En la actualidad, constituye una de las primeras empresas de su sector por su conocimiento y experiencia en un sector en el que el Grupo EULEN ha sido pionero y del que es referente. Sus más de 60 años de experiencia, junto a la integración de la más moderna tecnología, hacen que ofrezca servicios integrales de limpieza que garanticen un entorno limpio y saludable. Desarrolla su *know-how* en sectores altamente especializados como grandes superficies, transportes tanto en infraestructuras como en material móvil, centros sanitarios, industria agroalimentaria, industria farmacéutica, industria general y edificios de oficinas, entre otros. Su actividad se divide en: Limpieza convencional, Limpieza agroalimentaria y farmacéutica, Limpieza industrial, Higiene sanitaria, Protección medioambiental y radiológica, Higiene y control ambiental y Servicio housekeeping, y posee las certificaciones ISO 9001 y en OSHAS 18001:2007.

El Grupo EULEN es líder en la prestación de servicios especializados a empresas, con el objetivo de ofrecer a la sociedad servicios innovadores que aportan soluciones útiles, de calidad y más eficientes. Está especializado en las actividades de limpieza, seguridad, servicios auxiliares (de logística, generales y de telemarketing), FSM (Facility Services & Management), servicios sociosanitarios, mantenimiento integral, soluciones globales de recursos humanos y empleo y medio ambiente. Fundada en 1962 en Bilbao, la compañía está presente en 11 países y el volumen de ventas consolidadas supera los 1.600 millones de euros, con una plantilla global de más de 75 000 personas. El Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial y firmemente comprometido con la sociedad a través del desarrollo de políticas socialmente responsables: integración laboral de colectivos desfavorecidos, conciliación de la vida familiar y profesional para su personal de estructura, con la obtención del certificado efr, patrocinio y mecenazgo de la cultura y el arte, protección del medio ambiente, etc.

Media Relations

Sheila Phillips

Teléfono: +507 6450-3923

E-mail: sphillips@themapcomm.com