

# Análisis sectorial del Facility Management en Latinoamérica

Desarrollado por



Edición 24-25

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](http://www.LatamFM.org)

Para fomentar el reconocimiento del Facility Management dentro del tejido empresarial, es importante ver las diferencias que existen entre los distintos tipos de negocio. Como consultores hemos entendido que las particularidades de cada sector determinan la estructura de sus modelos de FM. Es interesante conocer lo que hacen los pares de otras empresas y las tendencias departamentales.

En este estudio, vamos a comparar de forma específica los resultados obtenidos en el año de los sectores principales del mercado de habla hispana en Latinoamérica, para conocer el punto de partida y visualizar rutas de crecimiento.

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 la comparación entre los principales sectores por su importancia en la región.

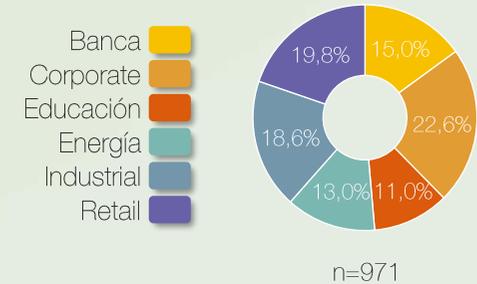
Este informe se presenta por medio de la plataforma LatamFM y esperamos que despierte el interés y sirva de ayuda a los profesionales del FM a mejorar en su función y toma de decisiones.

Vicente Álvarez-Cascos  
Director Observatorio FM

En este estudio se presenta el resumen de la situación de los departamentos de soporte (Facility Management) en diversas empresas que desarrollaron su actividad en sectores estratégicos durante el año 2024. Se diferenciaron los 6 sectores más representativos, distinguiendo entre Banca, Corporate, Educación, Energía, Industrial y Retail.

Existen miles de empresas que podrían haber formado parte de los distintos estudios. Se eligieron las más destacadas de la región, teniendo en cuenta el tamaño por tipología, pero también se quiso asegurar la presencia de los principales países de habla hispana. Esto dio como resultado la identificación de 2.148 organizaciones, de las que se recibieron 971 contestaciones repartidas como muestra el gráfico adjunto, cada una de las cuales aportó su visión al tipo de organización. Este será el valor “n” de la muestra final del estudio y la clasificación se empleará para la segmentación de los resultados.

Para maximizar la participación, se diseñó una breve encuesta que permite extraer información relevante, a la vez que se pueden segmentar los resultados en base a los 6 tipos posibles de sectores. Las 7 preguntas (P1 a P7) usadas para llevar a cabo el estudio se explican a continuación:



# P1

País desde donde se contesta.

Se da la opción de marcar cualquier país de un listado, pero el estudio se ha centrado en los 20 principales de la región que tienen como lengua principal el castellano.

**Los países del estudio son:** Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

# P2

¿A qué sector pertenece la empresa?

Hay distintos tipos de organizaciones que se podrían haber usado para el estudio. Se ha decidido elegir los seis sectores más representativos en la región. Esta clasificación será usada para la segmentación de las otras preguntas.

# P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales/Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?

En esta pregunta se debe elegir la que más se acerca al departamento al que se reporta.

- Dirección general
- Servicios compartidos
- Finanzas / Compras
- Talento humano
- Operaciones
- Otros

# P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene esta área?

Se pueden elegir todas aquellas que estén bajo la responsabilidad del departamento.

- Gestión portafolio inmobiliario
- Servicios técnicos/mantenimiento
- Servicios operativos/limpieza
- Espacios y Workplace
- Proyectos internos
- Tecnología y sistemas
- Energía y sostenibilidad
- Seguridad

# P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?

Se busca con respuestas graduales, averiguar la situación actual e intuir las tendencias del sector.

- No tenemos nada externalizado, ni hay planes de hacerlo
- Estamos pensando en externalizar algunos servicios
- Tenemos algunos servicios externalizados
- Tenemos algo externalizado y estamos ampliando el alcance
- Tenemos todos los servicios externalizados

# P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?

Se busca con una escala gradual de respuestas, averiguar la situación actual para intuir las tendencias del sector.

- No usamos nada específico
- Se está estudiando la implantación
- Usamos Excel o similar
- Estamos implantando una herramienta
- Sí que tenemos y está funcionando

# P7

¿Cómo se denomina a su departamento en su empresa?

Debido a la multitud de nombres posibles no se han dado opciones, sólo aquel que lo desee escribe cómo se llama el suyo.

# P1

País desde donde contesta



Para facilitar la visualización de los resultados, el listado de países ha sido ordenado de menor a mayor porcentaje de empresas identificadas con respecto al total de participación registrado en cada uno. En el gráfico de barras, el número total de posibles respuestas se representa con un tono claro, mientras que las respuestas recibidas están superpuestas en un tono más oscuro.

Cinco países (Perú, Colombia, México, Chile y República Dominicana) destacan por haber alcanzado tasas de participación superiores al 49%. Perú lidera con un 56.62% de participación. En el otro extremo, Jamaica, Cuba y Nicaragua muestran los niveles más bajos, con tasas de participación que oscilan entre el 2% y el 12%. Otros países, como Uruguay, El Salvador y Bolivia, muestran participaciones intermedias entre el 30% y el 45%. Estos datos reflejan disparidades significativas en la madurez del mercado de Facility Management en la región.

Dado que la muestra no es completamente representativa en todos los países, no se segmentarán las respuestas específicamente por mercado nacional, pero estos datos permiten identificar patrones relevantes y tendencias regionales clave.

■ Número de entidades preguntadas por país  
 ■ Número de respuestas recibidas por país

# P2

¿A qué sector pertenece la empresa?

El gráfico analiza la relación entre el total de encuestas realizadas y las respuestas obtenidas, proporcionando una visión sobre la participación sectorial en el estudio. De un total de 2.148 encuestas enviadas, se recopilaron 971 respuestas, lo que representa una tasa global de respuesta del 45,2%, representando un alto nivel de la muestra para la obtención de conclusiones, siendo **Corporate** el sector con mayor cantidad de respuestas absolutas, con 219 sobre 971 (22,6% sobre el total).

Respecto a los sectores, los niveles de participación sobre las respuestas varían, y esto se complementa con los porcentajes internos de participación dentro de cada sector.

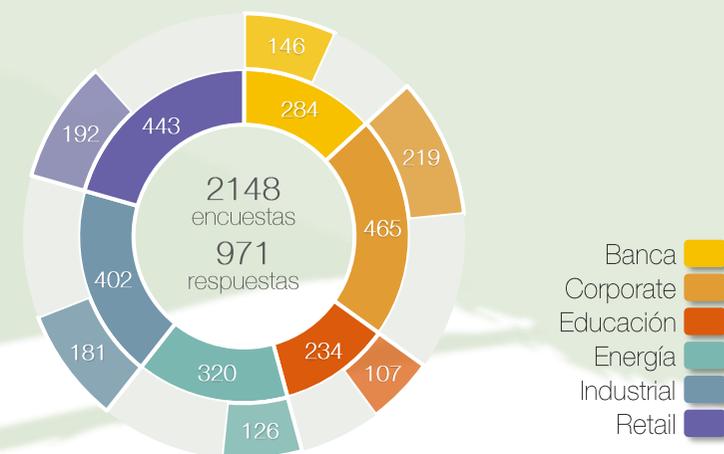
El sector **Banca**, con 146 respuestas sobre 284 encuestas enviadas, alcanzó una tasa de participación del 51,4%, la más alta entre los sectores analizados. Esto evidencia un alto nivel de interés por parte de las organizaciones bancarias en las temáticas relacionadas con el FM, destacando su compromiso con la mejora de procesos y servicios.

**Corporate** es el sector que también un alto porcentaje de participación del 47,1%, situándose como uno de los sectores más comprometidos con el estudio.

El sector de **Educación**, con 107 respuestas sobre 234 encuestas enviadas, presenta una participación del 45,7%. Este nivel de respuesta, aunque más bajo que el de sectores como Banca, sugiere un interés creciente en cómo el FM puede contribuir a mejorar los entornos de aprendizaje y trabajo académico.

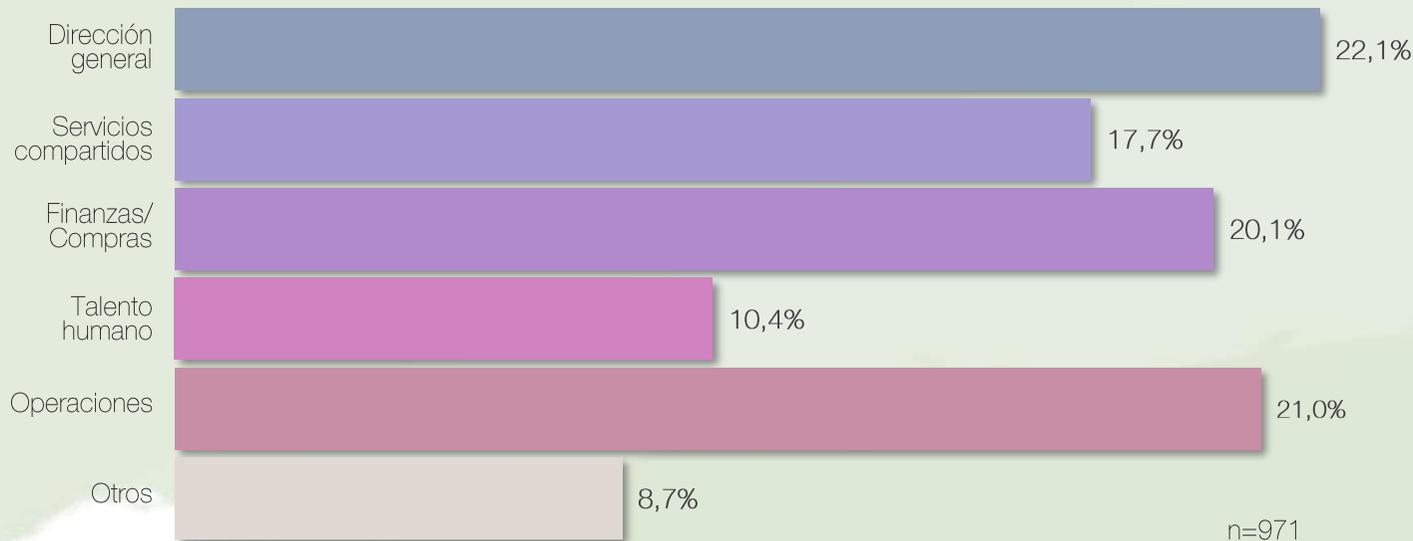
En el sector **Energía**, se recibieron 126 respuestas de las 320 encuestas enviadas, con un porcentaje del 39,4%, el más bajo entre los sectores. El sector **Industrial**, con 181 respuestas sobre 402 encuestas enviadas, alcanza una participación del 45,0%. Finalmente, el sector **Retail** aportó 192 respuestas (19,8% del total), alcanzando un 43,3% de participación dentro de su sector.

Este análisis no solo evidencia el interés de cada sector en el estudio, sino también cómo las tasas de participación superiores al 40% reflejan el compromiso y las prioridades sectoriales hacia las competencias y estrategias del Facility Management.



# P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?



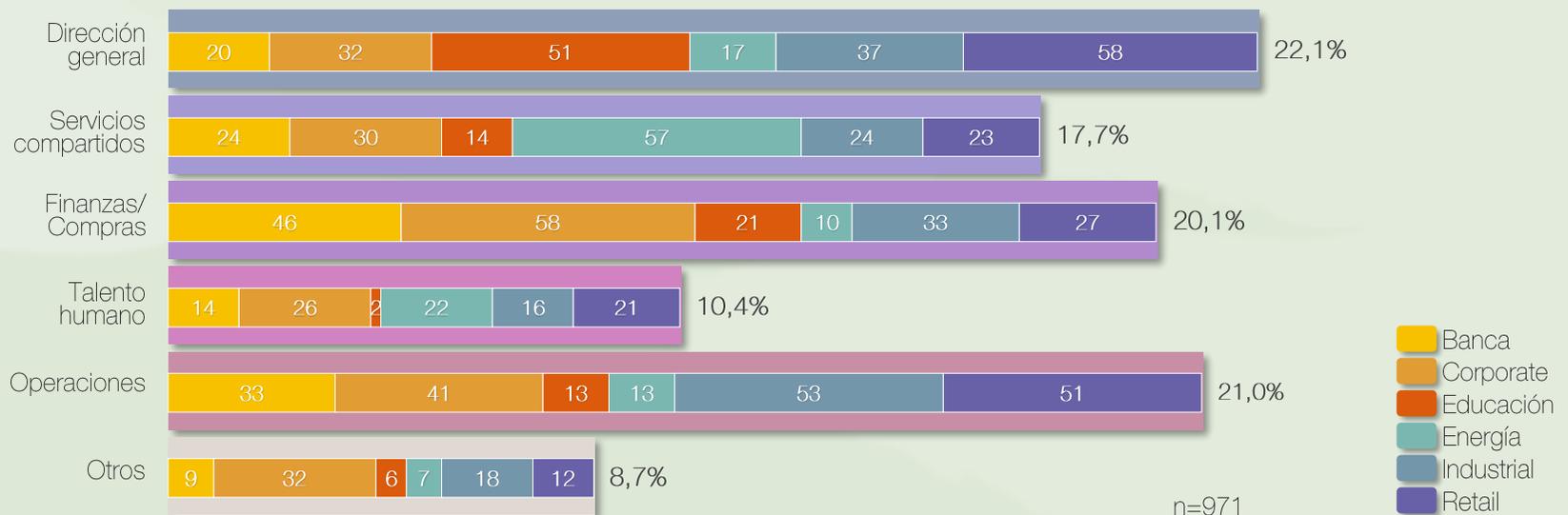
El análisis de dependencia de las áreas organizacionales en la gestión del Facility Management muestra una participación diversa entre los diferentes departamentos. La **Dirección General** lidera con un 22,1%, reflejando la importancia estratégica que el FM ha ganado a nivel de alta dirección. Las áreas de **Operaciones** (21,0%) y **Finanzas/Compras** (20,1%) también tienen un peso significativo, ya que contribuyen a garantizar la eficiencia operativa y una gestión eficiente de recursos y contrataciones. Por otro lado, **Servicios Compartidos** representa un 17,7% de

participación, demostrando su rol en la estandarización y optimización de procesos relacionados con el FM. **Talento Humano**, con un 10,4%, destaca por su enfoque en garantizar espacios seguros y adecuados para los empleados. Finalmente, un 8,7% corresponde a otras áreas que, aunque menos representadas, aportan de manera puntual en funciones específicas. Este panorama refleja que la gestión del FM no solo es operativa, sino que también se integra cada vez más en la estrategia corporativa, involucrando a múltiples departamentos para optimizar recursos y alcanzar los objetivos organizacionales.

# P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?

Segmentación por respuesta



La segmentación por sectores refleja cómo todas las áreas involucradas en la gestión del Facility Management reciben respuestas de cada sector, aunque con ciertas diferencias en la concentración de participación. Dirección General destaca en el sector **Retail** y **Educación**. Por su parte, Finanzas/Compras concentra una alta proporción de respuestas en el sector **Corporate** y **Banca**. Operaciones sobresale como el área más relevante en los sectores de **Energía** e **Industrial**, lo que resalta la importancia de mantener operaciones eficientes en un entorno altamente competitivo.

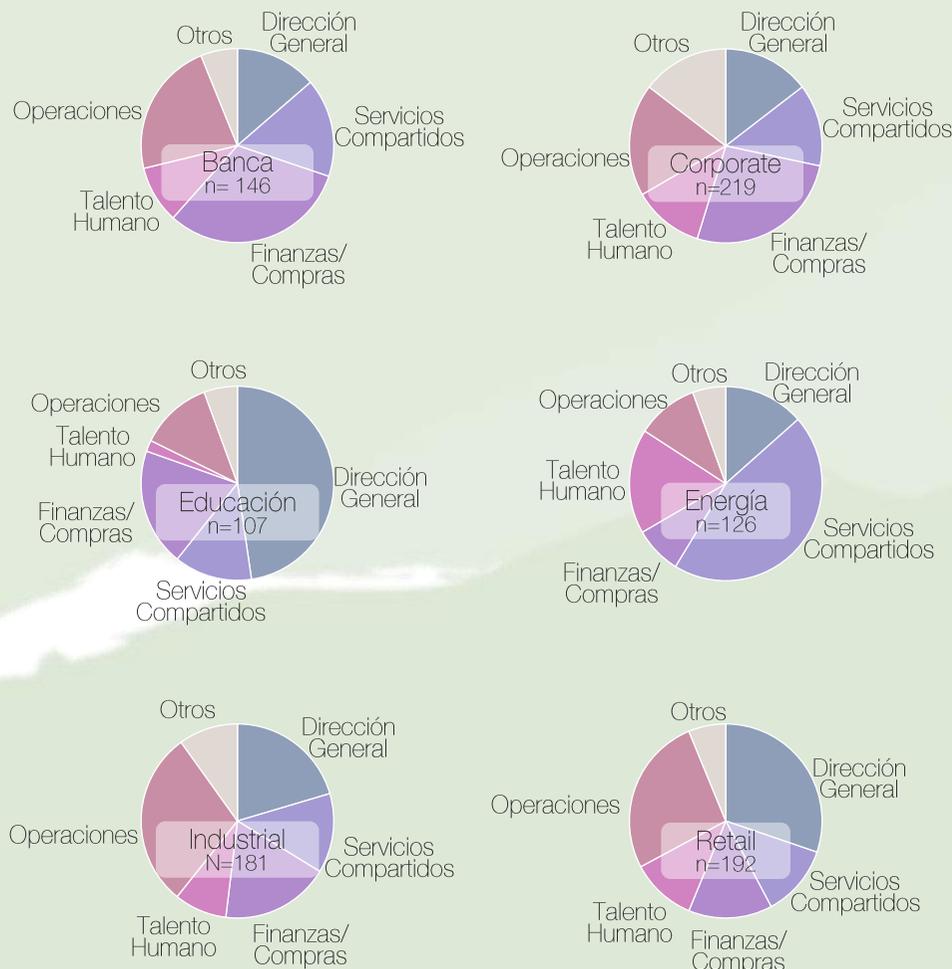
Servicios Compartidos muestra su mayor participación en el sector **Energético**, enfatizando la necesidad de centralizar y optimizar procesos en este tipo de organizaciones. Finalmente, Talento Humano y Otros tienen una distribución más diversa entre los sectores, sin un patrón claro de concentración.

El reparto general es diverso, con diferencias significativas que responden a las particularidades de cada sector y sus prioridades específicas en la gestión del Facility Management.

# P3

¿De qué departamento depende el área de Servicios Generales / Facility Management o similar que se encarga de proporcionar soporte?

Segmentación por sector



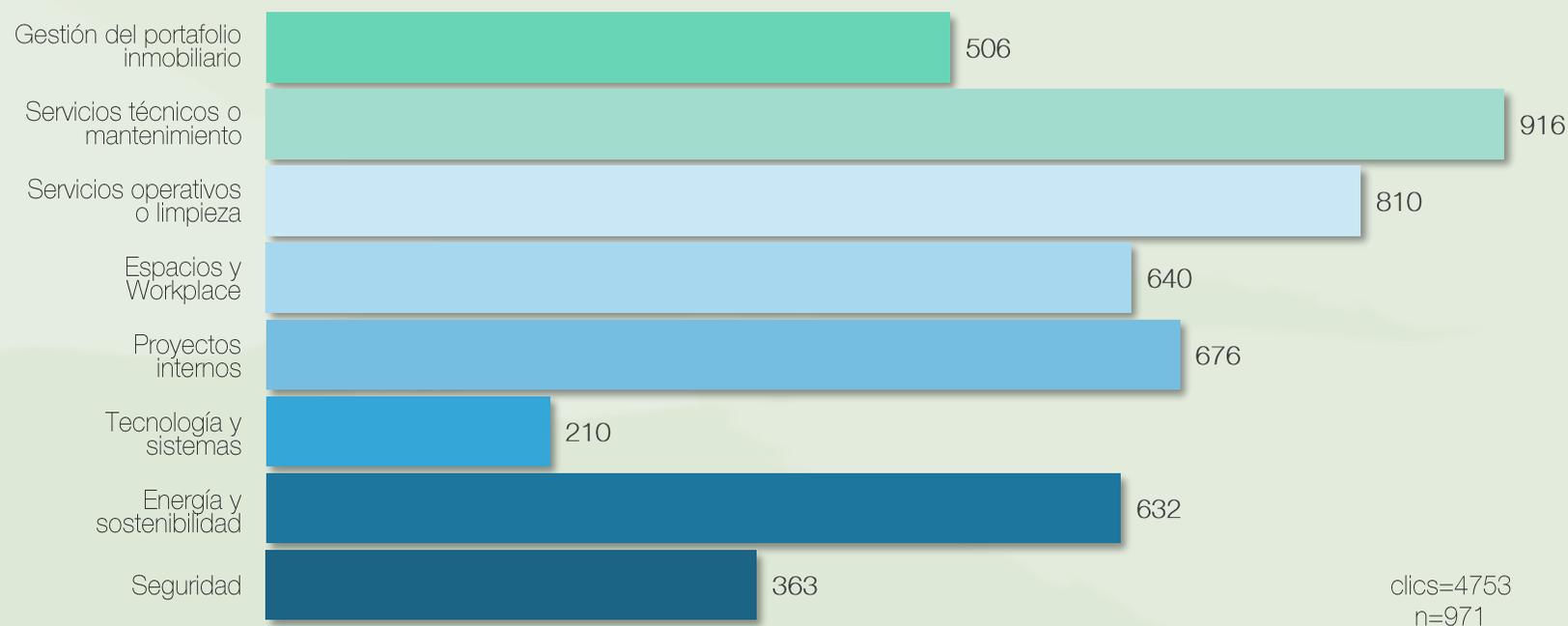
Los gráficos por sector reflejan diferencias claras en las áreas clave involucradas en la gestión del Facility Management. En **Banca**, Finanzas/Compras lidera como el área principal, seguida de Operaciones, mostrando un patrón similar al sector **Corporate e Industrial**, donde estas dos áreas tienen un peso significativo. En **Educación**, Dirección General destaca entre todas las opciones, reflejando su papel estratégico en la planificación y toma de decisiones. En **Energía**, Servicios Compartidos predomina claramente, evidenciando la importancia de la eficiencia y la centralización de procesos en este sector.

Por otro lado, en **Retail**, Dirección General y Operaciones tienen un peso similar, equilibrando la planificación estratégica y la ejecución operativa, una característica esencial en un entorno tan dinámico.

Este análisis evidencia cómo cada sector adapta la gestión del FM a sus prioridades específicas, maximizando la eficiencia y los resultados en función de sus particularidades.

# P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene el área?



Más del 94,4% de las respuestas gestionan los **Servicios Técnicos o Mantenimiento**, consolidándolos como la principal competencia del área de Facility Management, con una diferencia destacada respecto a los **Servicios Operativos o Limpieza**, que ocupan el segundo lugar con un 83,4%. En tercera posición, **Espacios y Workplace** registra un 65,9%, seguido de cerca por **Energía y Sostenibilidad**, con un 65,1%.

En un rango intermedio, los **Proyectos internos** (69,6%) y la **Gestión**

**del portafolio inmobiliario** (52,1%) reflejan un equilibrio en la representación de estas áreas. Por otro lado, **Seguridad** (37,4%) y **Tecnología y Sistemas** (21,6%) ocupan las últimas posiciones, destacando como competencias menos asignadas, aunque aún relevantes en el contexto de las atribuciones estratégicas del FM. El gráfico evidencia cómo las principales competencias del área de FM combinan aspectos operativos y estratégicos, adaptándose a las prioridades organizacionales y destacando áreas clave como los servicios técnicos y operativos.

# P4

¿Qué competencias o atribuciones tiene esta área?

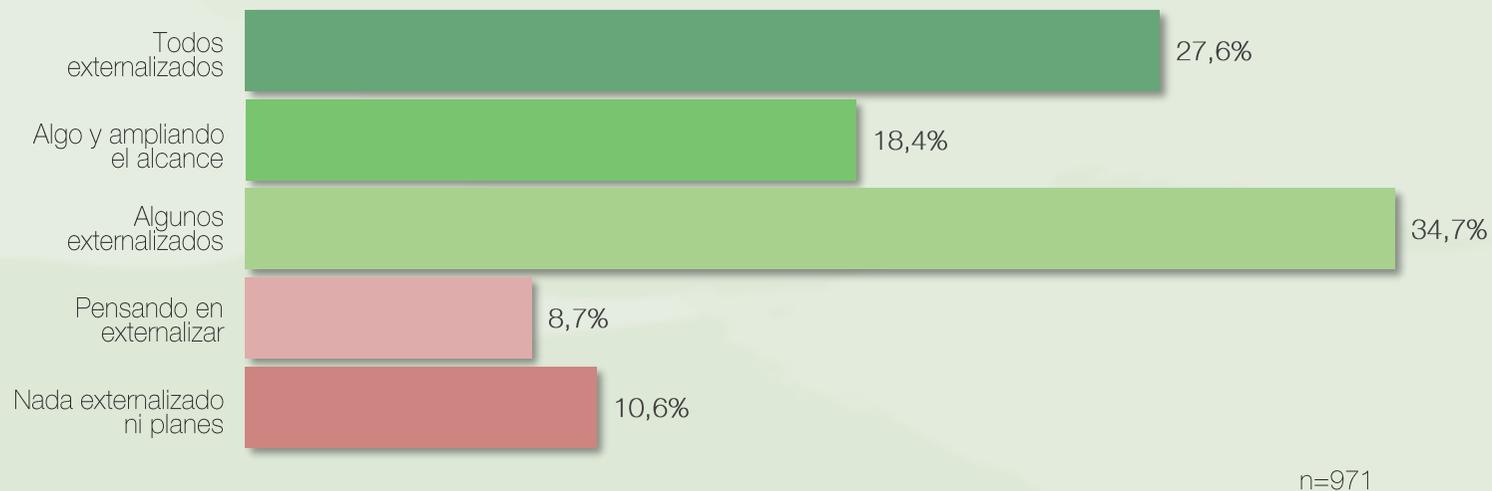


El patrón de reparto de respuestas está alineado con los porcentajes de participación sectorial observados en la encuesta. **Corporate** y **Retail**, que representan el 47,9% y 45,6% respectivamente, concentran una alta proporción de respuestas en Servicios Técnicos o Mantenimiento. **Industrial**, con un 41,4% de participación, tiene una fuerte representación en Servicios Operativos o Limpieza junto con el sector de **Energía**, que alcanza un 33,0% de participación. En **Educación** (24,1%), la distribución se encuentra muy repartida, al igual que el sector de **Banca**.

Destaca la escasa participación en Tecnología y sistemas de los sectores de **Banca** y **Energía**, así como la poca competencia que le dan en **Energía** en materia de Seguridad. Todas las competencias han recibido respuestas de todos los sectores, aunque la representación varía dependiendo de las prioridades sectoriales. Este análisis evidencia cómo sectores con mayor participación, como **Corporate** y **Retail**, impulsan competencias operativas, mientras que sectores con menor representación, como **Educación**, centran su atención en competencias estratégicas relacionadas con su entorno específico.

# P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?

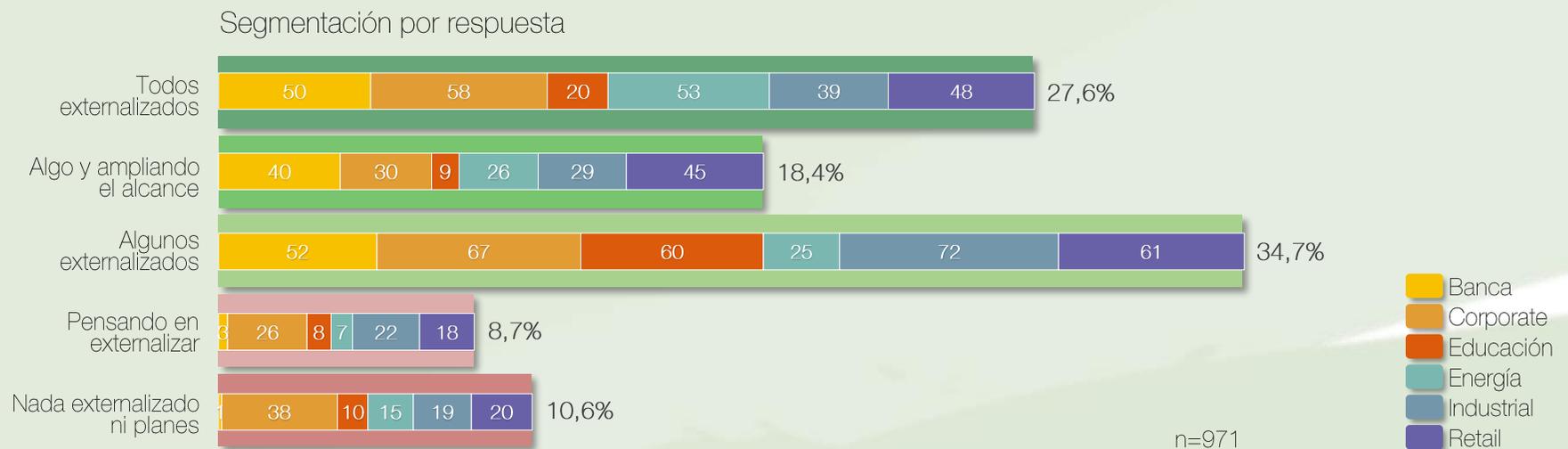


El gráfico muestra una clara tendencia hacia la externalización de servicios de soporte ya que las categorías relacionadas con algún grado de externalización (resultados de tonos verdosos), representan el 80,7% de las respuestas, evidenciando una inclinación mayoritaria hacia este modelo. La opción más seleccionada es **Algunos externalizados**, con un 34,7%, lo que refleja un nivel intermedio de adopción en la mayoría de las empresas, mientras que **Todos externalizados**, con un 27,6%, destaca como una muestra de madurez en la implementación de modelos completamente externalizados.

Por otro lado, un 18,4% de las empresas está en la categoría de **Algo externalizado y ampliando el alcance**, lo que indica un crecimiento progresivo en la adopción de esta práctica. Sin embargo, un 10,6% reporta **Nada externalizado ni planes**, reflejando una postura más conservadora frente a la externalización, y un 8,7% señala estar **Pensando en externalizar**, lo que indica una fase de evaluación y análisis previo a tomar decisiones definitivas. Este patrón de respuestas evidencia cómo la externalización se posiciona como una estrategia clave para optimizar la gestión de servicios de soporte en las empresas.

# P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?



El gráfico muestra cómo las respuestas sobre la externalización de servicios de soporte varían según el ámbito. Todas las opciones de externalización tienen representación en los seis sectores evaluados, aunque los patrones de distribución presentan diferencias claras. La categoría Algunos externalizados, la opción más seleccionada tiene una fuerte concentración en los sectores **Corporate e Industrial**, seguido por el sector **Educación** cuya mayoría de respuestas se centran en esta opción. En las categorías Nada externalizado ni planes y en Pensando en externalizar destaca **Banca** como el sector con menor representación.

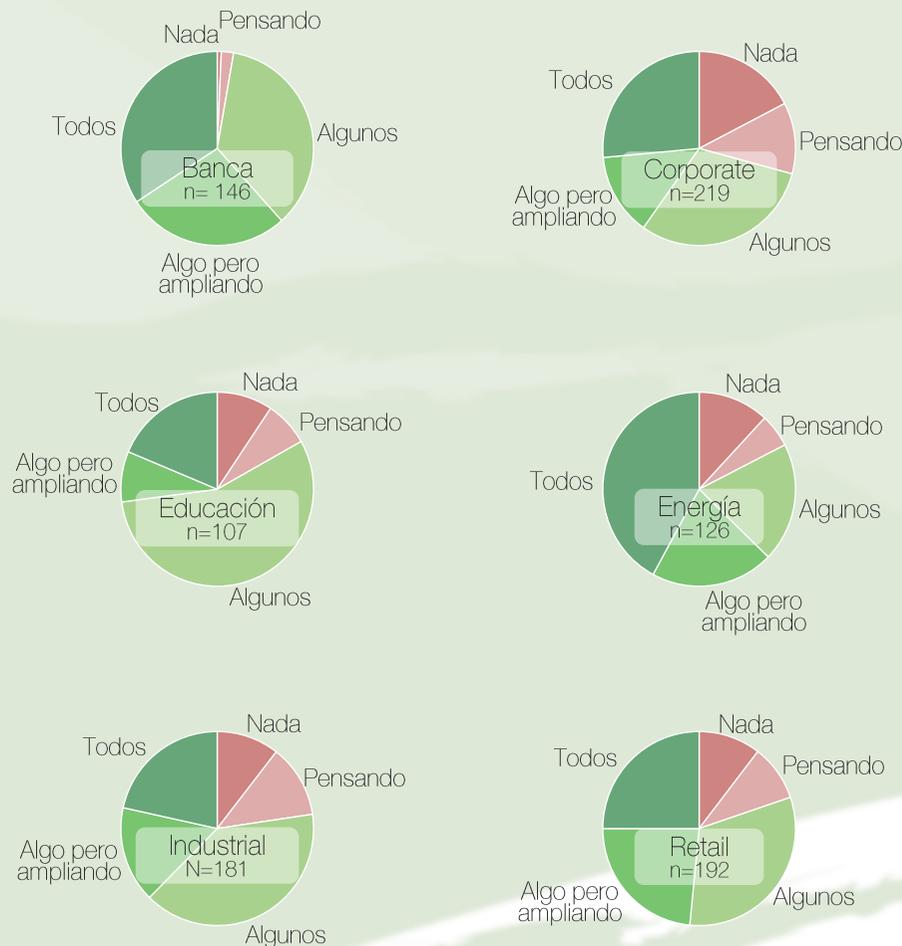
En la opción Todos externalizados, las respuestas se distribuyen de forma más equilibrada entre **Banca, Corporate, Energía y Retail**, lo que refleja un grado más avanzado de madurez en la gestión de servicios externalizados en estos sectores. La opción Algo y ampliando el alcance tiene un reparto equilibrado entre los sectores salvo **Educación**. Este análisis evidencia cómo sectores como **Banca, Energía y Retail** lideran en niveles de adopción parcial o total, mientras que otros, como **Educación**, se inclinan por enfoques más cautelosos o específicos.

# P5

Sobre la externalización de servicios de soporte en su empresa, ¿cuál se ajusta más?

## Segmentación por sector

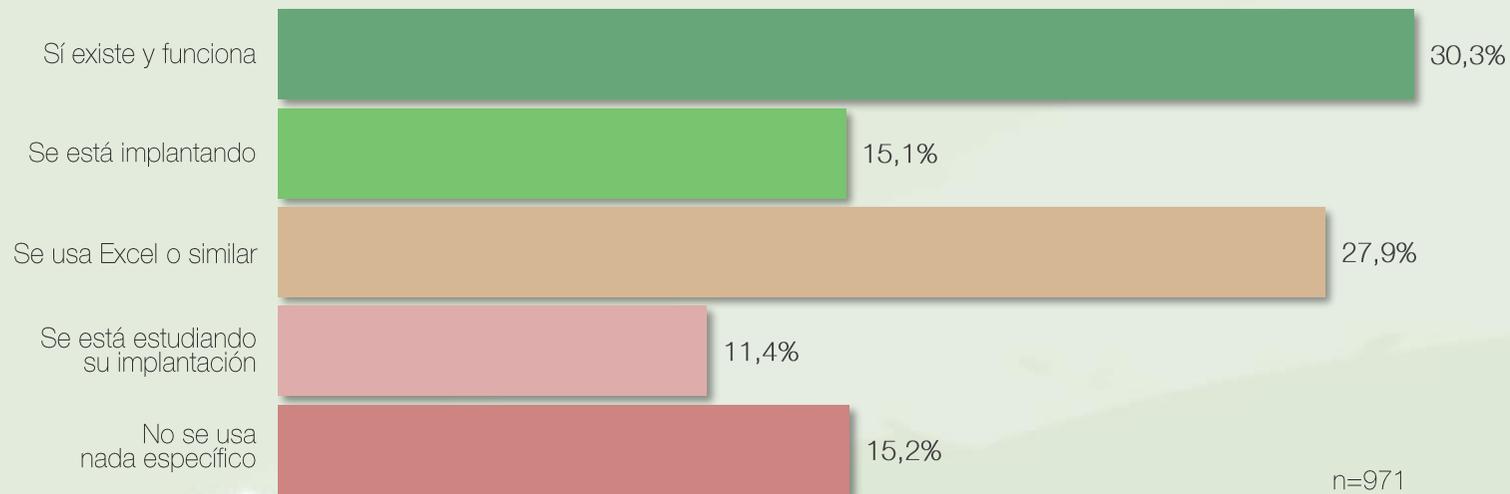
(las respuestas se han acortado para encajar en el gráfico)



El gráfico segmentado por sector, refleja diferencias notables en los enfoques hacia la externalización de servicios de soporte. En líneas generales, se aprecia que los sectores **Corporate e Industrial** presentan una tendencia hacia un grado más alto de externalización, con una proporción significativa de empresas que han externalizado la mayoría o todos sus servicios de soporte. En el caso del sector **Banca**, la categoría Todos externalizados tiene una representación importante y mantiene un grado alto de externalización. El sector **Educación** la categoría de Algunos externalizados tiene una gran presencia, superando la mitad de las respuestas. En los sectores de **Corporate y Energía**, las categorías Pensando en externalizar y Nada externalizado ni planes tienen una presencia más relevante que en el resto de los sectores, reflejando una fase de evaluación o una resistencia hacia este modelo. En **Retail**, se observa una preferencia por externalizar parcialmente, especialmente en las categorías Algunos externalizados y Algo pero ampliando el alcance, lo que indica una expansión gradual de este enfoque. Este análisis por sector evidencia cómo la externalización se adopta de manera diferenciada según las características de cada industria, reflejando niveles variables de madurez y apertura hacia este modelo de gestión.

# P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?



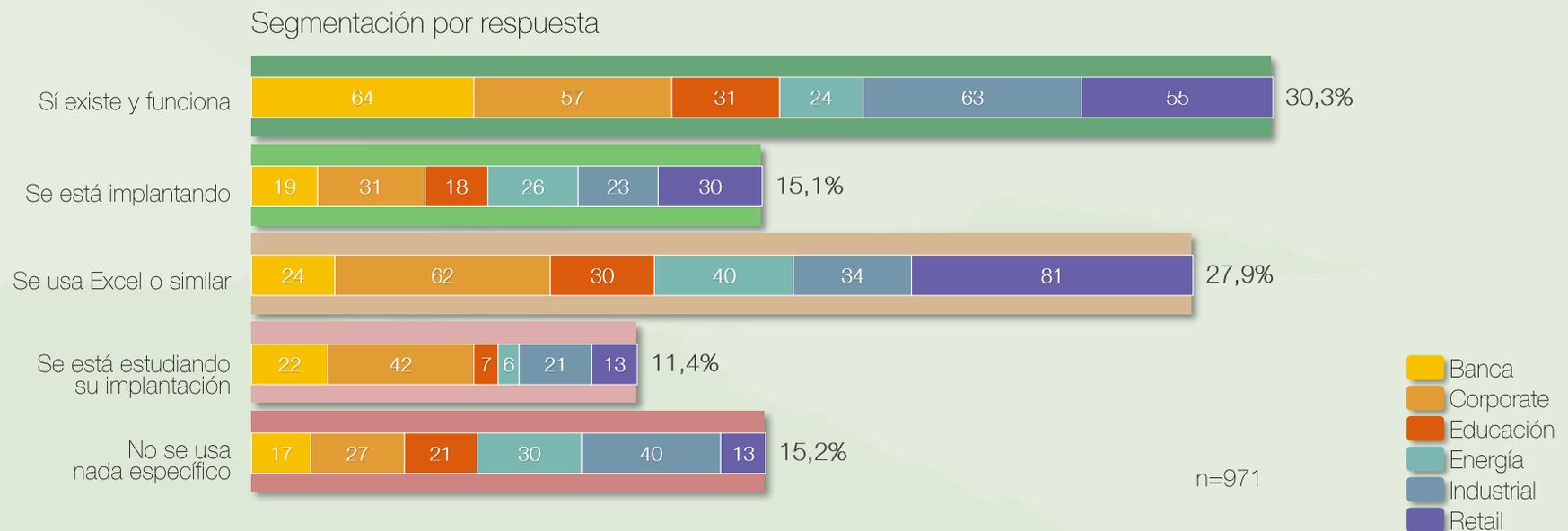
El gráfico refleja que la mayor respuesta corresponde a **Sí existe y funciona**, con un 30,3%, destacando un uso consolidado de las herramientas, dato similar al 31% del estudio global internacional (\*) y muy por encima de la media en Latam de dicho estudio que se situaba en el 10,4%. Le sigue **Se usa Excel o similar** con un 27,9%. En la categoría **Se está implantando** se alcanza un 15,1%, indicando un avance progresivo.

Por otro lado, en tonos rojizos, un 15,2% declara **No usar nada específico**, mientras que un 11,4% está **Estudiando su implantación**, reflejando análisis previos. La suma de las categorías más avanzadas en tonos verdosos, con un 45,4%, evidencia un nivel intermedio de madurez tecnológica, aunque aún existen sectores con amplio margen de mejora hacia soluciones más robustas.

(\*) [FMgoesDIGI \(2023\) Informe LATAM. Observatorio FM](#)

# P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?



El análisis del gráfico segmentado por sectores evidencia diferencias significativas en el uso de herramientas de gestión. La opción Sí existe y funciona destaca en los sectores Banca e Industrial, donde se refleja un nivel avanzado de adopción tecnológica, consolidando estas áreas como líderes en madurez operativa. En la categoría Se está implantando, todos los sectores muestran un reparto similar al igual que en la categoría No se usa nada específico. Por otro lado, Se usa Excel o similar presenta mayor representación en Corporate y Retail, señalando una dependencia predominante de herramientas

básicas, frente al resto de sectores que tiene un reparto semejante, aunque para **Energía** es la categoría con más respuestas. Finalmente, en Se está estudiando su implantación, se muestran grandes diferencias, donde **Corporate** tiene una gran representación mientras que para **Educación** es la menor de sus opciones.

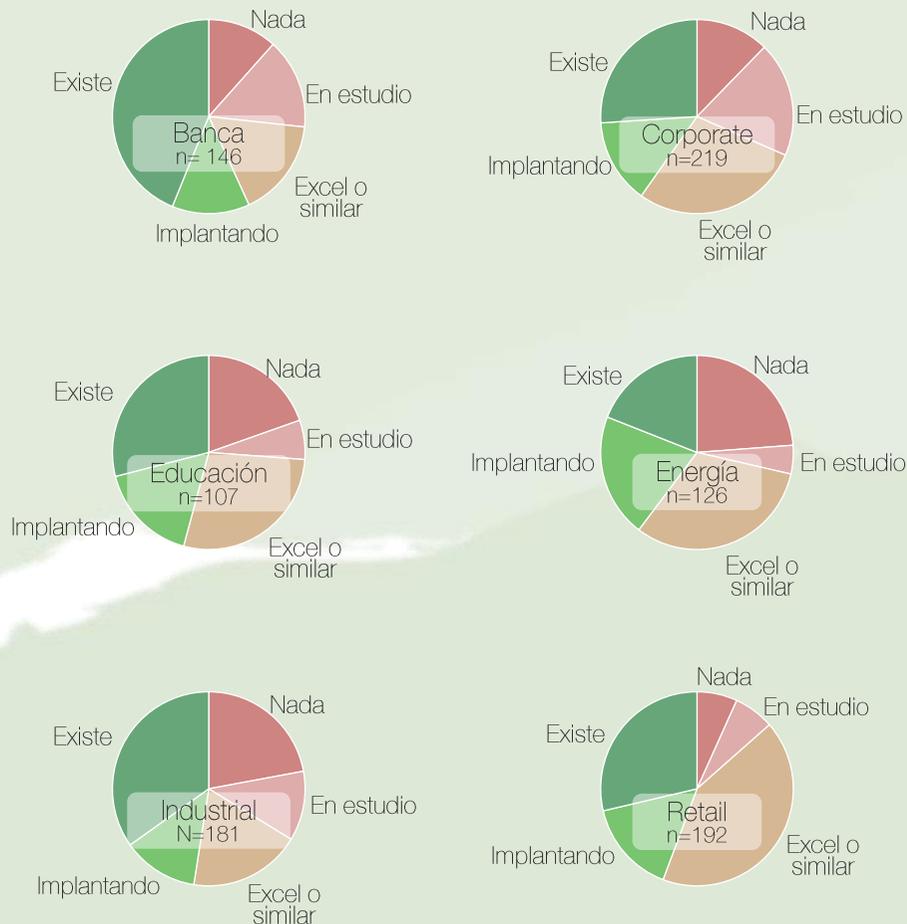
En general, este análisis resalta que los sectores muestran un panorama diverso en cuanto a madurez tecnológica en algunas opciones, pero en la mayoría el patrón de reparto es semejante.

# P6

¿Tiene alguna herramienta de gestión tipo CAFM o IWMS implantada para el área de soporte?

## Segmentación por sector

(las respuestas se han acortado para encajar en el gráfico)



En el gráfico segmentado de los diferentes sectores analizados, se observa que los patrones varían significativamente entre ellos. **Educación, Energía e Industrial** presentan una mayor representación en las opciones “Nada”, mientras que **Banca y Corporate** tienen más respuestas que el resto en “En estudio”. Por otro lado, **Banca e industrial** destacan en la opción “Existe”, reflejando un nivel más consolidado de adopción tecnológica que el resto de sectores, mientras que **Retail** tienen la distribución más representativa en “Excel o similar”.

En conjunto, el análisis evidencia que sectores como **Banca e Industrial** están más avanzados en la implementación de herramientas tecnológicas, seguidos de cerca por **Educación y Retail**, mientras que **Corporate y Energía** presentan oportunidades de mejora en su digitalización, siguiendo un patrón similar. Estas diferencias subrayan la diversidad en la adopción de tecnología y la adaptación a las necesidades específicas de cada sector.



# Conclusiones

El estudio sobre el análisis del Facility Management en Latinoamérica proporciona un panorama detallado de las tendencias, avances y desafíos en seis sectores clave: Banca, Corporate, Educación, Energía, Industrial y Retail. Este informe resalta la evolución del Facility Management como un componente estratégico y operacional en las organizaciones.

El análisis evidencia que el área de FM está vinculada principalmente a departamentos estratégicos como Dirección General (22,1%), Operaciones (21%) y Finanzas/Compras (20,1%). Esta distribución subraya el enfoque en eficiencia y optimización de recursos. En sectores como Energía, servicios compartidos lidera, mientras que en Educación, la Dirección General tiene mayor relevancia. Esta diversidad organizativa refleja la adaptabilidad del Facility Management a las necesidades específicas de cada una de las industrias.

Los servicios técnicos/mantenimiento se consolidan como la principal competencia (94,4%), seguidos de servicios operativos/limpieza (83,4%) y gestión de espacios (65,9%). Energía y sostenibilidad (65,1%) y proyectos internos (69,6%) también destacan, reflejando la transición hacia modelos más sostenibles. Competencias como seguridad (37,4%) y tecnología (21,6%) presentan menores niveles de adopción, aunque ganan relevancia.

Según la experiencia de los proyectos llevados a cabo en FMHOUSE en los distintos sectores, en el sector de Banca se observa un enfoque en la modernización de espacios y en la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas para asegurar operaciones eficientes.

El sector Corporate lidera en la adopción de estrategias sostenibles y tecnológicas, con un enfoque importante en la optimización de recursos. Educación prioriza la creación de entornos seguros y adaptados, con especial atención en la sostenibilidad y la eficiencia de espacios. El sector de Energía destaca la gestión centralizada y la optimización de procesos críticos para garantizar la continuidad operativa, de la misma manera que el sector Industrial, que se encuentra enfocado en el mantenimiento técnico y la eficiencia operativa para apoyar la producción. Sin embargo, el sector de Retail está centrado en mantener una experiencia del cliente excelente, con estrategias orientadas al mantenimiento de espacios públicos y operativos.

El 80,7% de las empresas externaliza parcial o totalmente sus servicios de soporte, lo que confirma la preferencia por este modelo. "Algunos externalizados" (34,7%) es la categoría más común, mientras que "todos externalizados" (27,6%) refleja un alto nivel de madurez. Sectores como Banca, Corporate y Retail lideran la externalización total, mientras que Educación se mantiene más conservador.

Un 45,4% de las empresas utiliza herramientas tecnológicas avanzadas como CAFM o IWMS, aunque el 27,9% sigue dependiendo de Excel o herramientas similares. El sector de Banca e Industrial son líderes en la adopción tecnológica, mientras que Retail y Educación muestran mayores retos. Este panorama evidencia un nivel intermedio de madurez tecnológica y oportunidades para avanzar.

# Conclusiones

Servicios Generales es el término predominante para designar el área de Facility Management, seguido de términos como "Infraestructura" en Banca, "Operaciones" en Corporate y "Mantenimiento" en Retail reflejando la especificidad sectorial. La diversidad de nombres subraya la amplitud y flexibilidad del FM para adaptarse a las necesidades organizacionales.

El sector de FM en la región latinoamericana está en un proceso de profesionalización y adopción de tecnologías, con un enfoque creciente en sostenibilidad y eficiencia operativa. Aunque sectores como Banca y Corporate destacan por su madurez y liderazgo en adopción tecnológica y estrategias de externalización, otros sectores aún enfrentan desafíos significativos en integración tecnológica y estandarización de prácticas. En el sector de Energía e industrial se encuentran más centrados en optimizar operaciones críticas mediante herramientas específicas y Educación y Retail presentan una situación en transición hacia modelos más eficientes, pero enfrentando mayores desafíos.

La externalización y la digitalización son tendencias clave, pero se requiere mayor impulso para la homogeneización y adaptación a las particularidades de cada industria.

En este contexto, el Facility Management presenta un terreno fértil para la innovación, la mejora de procesos y la generación de valor estratégico a largo plazo, consolidándose como un pilar fundamental para las organizaciones en Latinoamérica.



#### Agradecimientos

Este informe ha sido posible gracias al tiempo que los profesionales de cada uno de los sectores invirtieron en responder el cuestionario. 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: **Análisis sectorial del FM en Latinoamérica. Observatorio FM**

#### Contacto

observatoriofm@fm-house.com  
[www.fm-house.com/Observatorio-FM](http://www.fm-house.com/Observatorio-FM)

Con la colaboración especial de



[www.LatamFM.org](http://www.LatamFM.org)