



MULTISERVICIOS Y GESTION INTEGRAL DE EDIFICIOS

Mauricio Espaliat Canu
Consejero – Director de Calidad y Desarrollo Estratégico
CPL – CONTROL DE PLAGAS Y LEGIONELLA S.L.

Las personas pasan alrededor del 60% de su vida laboral y doméstica en espacios interiores, lo cual plantea el requisito primordial de garantizar adecuadas condiciones de calidad ambiental, seguridad, higiene y confort en los inmuebles dentro de los cuales desempeñan sus actividades. Dicha realidad adquiere especial relevancia en el caso de edificios de pública concurrencia y oficinas, en los cuales no solo se han de asegurar condiciones adecuadas a los usuarios que acuden a ellos, sino además a las personas que trabajan en su interior de acuerdo a esquemas de larga permanencia. La profunda transformación de la dinámica del trabajo (tipo de empresa, ritmo de actividad, requerimientos personales), exige que la gestión de los inmuebles deba enfocarse teniendo en cuenta la interacción ineludible que existe entre las instalaciones, el espacio y la productividad personal de quienes desempeñan sus actividades en este entorno.

La preocupación y la sensibilidad de la sociedad en relación con la seguridad y la prevención de riesgos, generan una creciente demanda de servicios especializados en el ámbito de la Gestión Ambiental e Higiénico Sanitaria de edificios e instalaciones de diversa índole. Esta realidad viene además reforzada por las especiales características del actual contexto económico, que exige optimizar las inversiones implícitas en la construcción y mantenimiento de los activos inmobiliarios, y prolongar al máximo su vida útil. La adopción de apropiadas herramientas de gestión de edificios se ve además justificada por el elevado coste de los recursos inmobiliarios, patrimonio que integra parte importante del activo en el balance de las empresas, y por el hecho de que el mantenimiento de los inmuebles constituye alrededor del 80% del total del coste de un edificio a lo largo de su vida útil, si ésta se estima en términos de alrededor de 50 años.

Frente a este escenario, surgen opciones de gestión que conducen a lograr los mejores resultados en materia de calidad ambiental, seguridad e higiene en los edificios. Dichas alternativas adquieren forma en la práctica a través del desempeño profesional de la actividad “Multiservicios”.

El auge de las técnicas de Facility Management, junto con el incremento de la demanda de contratación integrada de servicios de gestión y mantenimiento de edificios, ha provocado el apareamiento y la expansión de Empresas Multiservicios, enfocadas a la prestación de diversas soluciones de apoyo a los departamentos de gestión y servicios generales. A esta realidad contribuyen igualmente las especiales características del actual contexto económico, marcado por la imparable tendencia hacia la globalización, y

por los imperativos exigidos por dirigir la economía y gestionar las empresas con criterios de sostenibilidad integral.

La prestación e integración de servicios es una realidad en creciente evolución a nivel mundial. A medida que las empresas del sector crecen e intentan satisfacer la demanda de servicios integrados, tanto en mercados de tipo tradicional como de nueva naturaleza, se enfrentan a la necesidad de expandir y diversificar su actividad.

Frente a este reto, han de evitar ante todo que este proceso de expansión sea desarrollado en detrimento de la calidad de los servicios prestados. También han de ofrecer y garantizar a sus clientes la solidez económica, la estabilidad y la madurez acreditadas por una trayectoria consolidada en el mercado, por un fondo de comercio de prestigio, por referencias destacadas, y por una imagen de profesionalidad, "know-how" y éxito firmemente consolidada, teniendo en cuenta que cuanto mayor es el ámbito y complejidad de las operaciones, mayor es también el riesgo de caer en deficiencias en el desarrollo de las diferentes facetas que integran un servicio de naturaleza esencialmente pluridisciplinar.

Actualmente, la necesidad de reducir costes y optimizar la competitividad es un factor supeditado a la elaboración de presupuestos, que afecta por igual a todas las empresas, sean proveedoras o clientes. Este hecho limita hasta cierto punto a la empresa multiservicios, puesto que, si desea mantener una posición destacada y fiable en el mercado, no puede caer en la temeridad de reducir precios en perjuicio de la calidad de los servicios prestados. Una empresa multiservicios cuyo único objetivo sea el de facturar e incrementar su volumen de negocio está destinada, tarde o temprano, al fracaso más rotundo y al desprestigio, por anteponer un esquema de negocio especulativo al de la calidad y la profesionalidad. Es preciso tener además en cuenta que estrategias de este tipo son cada día menos viables, ya que los clientes están cada vez mejor informados y preparados técnica y económicamente, y sus exigencias y demandas son crecientes y rigurosas, tanto en términos de precio como en materia de calidad. La creencia de que "lo barato es mejor" pierde rápidamente terreno en el entorno económico contemporáneo, y en cambio es importante destacar que los conceptos de "calidad" y de "función" se deben siempre anteponer al del "bajo precio", principio que ha de ser aplicado a todas y cada una de las componentes del multiservicio.

Otro aspecto importante que han de tener en cuenta las empresas que desean consolidarse en el mercado de la prestación de multiservicios, es el de la especialización pluridisciplinar. Los gestores de edificios contratan servicios variados, que están integrados por múltiples actividades que requieren un alto grado de especialización, como son, por ejemplo, el mantenimiento de instalaciones diversas, la limpieza y los servicios generales. Integrar actividades diversas en un contrato de prestación multiservicios requiere contar con apropiados recursos técnicos, operativos, personales y materiales debidamente acreditados, que permitan ofrecer soluciones de calidad con la máxima eficacia. Cualquier deficiencia en este aspecto puede ocasionar la pérdida de un cliente, a pesar de haber efectuado la contratación en las mejores condiciones económicas. Y toda empresa que opte por la expansión y la diversificación por la vía de la fusión, adquisición o colaboración estratégica con empresas afines o complementarias a su actividad básica, deberá asegurar ante todo los medios y recursos que le permitan acceder al mercado ofreciendo las máximas garantías en cada una de las facetas integrantes de su oferta de servicios múltiples, así como una capacidad de maniobra operativa y de respuesta ágil y dinámica.

El cliente multiservicios no solamente busca un interlocutor capaz de ofrecerle la gama de soluciones que requiere y a buen precio, sino que a la vez desea contar con la seguridad de que sus activos serán gestionados con la mayor profesionalidad.

Los motivos que llevan a una empresa a evolucionar estratégicamente hacia la prestación de multiservicios son fundamentalmente los siguientes:

- Satisfacer la demanda de los titulares, gestores y responsables de servicios generales de activos inmobiliarios, que buscan la contratación de una amplia gama de servicios a través de un interlocutor único, en el cual depositan la responsabilidad de llevar a cabo las correspondientes actividades con el máximo de eficiencia y de eficacia.
- Incrementar la competitividad, ofreciendo a los clientes servicios a precios más reducidos, como consecuencia de la aplicación de economías de escala, de la optimización de medios y recursos operativos, y de la reducción de costes de gestión.
- Favorecer la diversificación de la oferta de servicios, incorporando a su gama actividades afines y complementarias al “core business” original de la empresa prestadora.
- Buscar opciones de crecimiento y diversificación mediante estrategias de integración horizontal, ya sea creando nuevas líneas de negocio, adquiriendo empresas especializadas en determinadas actividades, o mediante la fusión o convenio de colaboración con empresas que prestan servicios afines o complementarios a los de su actividad básica.

Por otro lado, el cliente de una empresa multiservicios también puede obtener importantes ventajas a la hora de contratar soluciones integradas para gestionar eficazmente todo lo referente a sus activos o patrimonios inmobiliarios. Entre otras, cabe mencionar las siguientes:

- Facilidad de gestión y control de calidad de los servicios, al exigir al proveedor las garantías implícitas en un contrato de prestaciones múltiples, diseñado y dimensionado a la medida de sus necesidades.
- Racionalización de los recursos operativos, materiales y personales de la empresa, concentrando esfuerzos en la actividad productiva básica, sin tener que distraerlos hacia actividades marginales ajenas a su negocio.
- Ventajas económicas, derivadas de la contratación de servicios a precios más competitivos.

No obstante, la empresa multiservicios ha de tener en cuenta que su gama completa de prestaciones integradas no será siempre aplicable a todos sus clientes potenciales. Algunos clientes pueden requerir solamente un determinado servicio, o una gama reducida de soluciones altamente específicas, que preferirán contratar con empresas especializadas en ciertas áreas concretas, que ajusten su actividad a las exigencias propias de sus condiciones y necesidades. Dentro de este escenario, la empresa especializada en un determinado “mono servicio”, contara seguramente con la indiscutible ventaja de poder ofrecer mayor agilidad, dinamismo y eficacia operativa a la hora de atender las necesidades de dichos clientes.

