

Entrevista de la periodista María Cano Rico a Lorena Espada, Presidenta de IFMA España, publicada el 2 de marzo en www.mujeremprendedora.net



“El Facility Management es el engranaje para que las compañías sean más eficientes y productivas en sus espacios de trabajo”

Diplomada en Ciencias Políticas, Master en Facility Management (FM) y coach personal y de grupos, Lorena Espada es desde hace un año la presidenta de [IFMA España](http://www.ifma.es), una asociación fundada en 1998 y que incluye a más de 800 empresas y profesionales encargados del FM, es decir, de gestionar eficientemente edificios. Su filosofía se basa en tres ejes: un potente programa de formación, eventos de calidad y diversas comisiones especializadas.

mujeremprendedora

Lorena lleva 15 años trabajando como responsable de Facility Management en diversas empresas y, en la actualidad es, además, directora de FM para 17 países europeos de la multinacional americana [Chubb](#), la mayor aseguradora en Daños y Responsabilidad Civil del mundo, con presencia en 54 países.

¿Cómo se llega de la Ciencia Política al Facility Management (FM)?

Creo que soy de las pocas que llegó al FM por casualidad. Tras pasar por el departamento comercial y de RR. HH., tuve un director, quien ha sido mi gran mentor, y fue quien me aconsejó que me presentara a un puesto que surgía en aquel momento en mi empresa, ya que él tenía claro que éste era el área de responsabilidad empresarial donde mejor me desarrollaría y más podría aportar en cualquier compañía en la que trabajara... y visto está que no se equivocó.

Hace un año se convirtió en la primera mujer al frente de IFMA. ¿Cómo valora la experiencia y qué balance hace desde su llegada al cargo?

Creo que el hecho de que sea la primera mujer no ha cambiado nada. La junta directiva entendió que era la persona más adecuada para liderar la asociación durante estos dos años, y la asamblea de socios así lo ratificó, pero creo que el ser mujer no fue una razón diferencial respecto de ningún otro compañero. La verdad es que en el año que llevo siendo presidente el balance es muy bueno, estamos intentando llegar a los jóvenes FMs, cambiando nuestro formato de eventos para adecuarnos más a lo que nos venían solicitando los socios y seguimos poniendo foco en los grandes pilares de la asociación como son las comisiones de Formación y Research. Hemos diseñado lo que queremos que sean nuestros planes y nuevas formas de trabajo para, en mi segundo año de presidencia, conseguir ejecutarlos y afianzarlos.

Para los que no lo sepan, ¿qué es el Facility Management?

La complejidad de las organizaciones, un mercado cada vez más competitivo y globalizado y la necesidad de gestionarse de una forma más estratégica, hacen que la actividad del Facility Management encaje en el puzzle de cada empresa como un engranaje de soporte transversal para dar apoyo en todo lo que las compañías puedan necesitar para ser más eficientes y productivas en el espacio de trabajo. Y lo hace en diversas áreas de actividad: el ámbito de la gestión de servicios, en los

mujeremprendedora

entornos de trabajo, en la sostenibilidad y el medioambiente, en los proyectos corporativos y la gestión inmobiliaria, entre otros. En todas estas áreas el Facility Management actúa en procesos estandarizados para ser eficiente aplicando su conocimiento y haciendo que todo funcione eficientemente para sacar el máximo provecho posible a los recursos que tiene.

¿Una actividad vinculada entonces a los costes y recursos de las empresas?

mucho del ahorro de costes como una necesidad constante de todas las empresas hoy en día, sin embargo, la diferencia para el Facility Management radica en que el ahorro operativo debe venir de un plan estratégico que optimice recursos, busque sinergias, haga seguimiento de procesos adaptados, implante nuevas tecnologías y, además, que se consiga tomar las mejores decisiones para en cada momento. Si tenemos en cuenta que desde el departamento de Facility Management se gestiona el segundo centro de costes más alto de la mayoría de las empresas, seguido de los costes de personal, queda claro que una buena gestión estratégica de esta área es un apoyo directo tanto en la operativa de las empresas, como al plan económico de las mismas. En este aspecto añadiré que el Facility Management mueve en nuestro país decenas de millones de euros.

¿Qué características debe tener un Facility Manager?

El Facility Manager debe ser un profesional polivalente, con mucho sentido común y habilidades directivas y de gestión, que debe garantizar que todo lo que se hace tiene una justificación de valor para la empresa, tanto en los procesos, como en los entornos, pero principalmente para las personas. Debe garantizar que cada profesional, desde el Babyboomer marcado por las jerarquías y que ya otea la jubilación, hasta el zentennial irreverente y nativo digital que acaba de incorporarse al mercado de trabajo, tengan sus necesidades de espacios laborales cubiertas y que estos influyan, de forma positiva en su desarrollo profesional; posibilitando una mejor comunicación e interacción interna, y mejorando la productividad de la organización.

¿Cuáles son las claves para gestionar correctamente los inmuebles y sus servicios?

mujeremprendedora

Modelos de gestión hay muchos, no hay una clave única que sirva a todas las empresas, la clave está en conseguir alinear toda la actividad que realiza el Facility Management en una organización con los objetivos y estrategia de cada empresa, ayudándole así a conseguir sus objetivos. Una buena gestión de inmuebles y sus servicios, desde su concepción más estratégica, debe ayudar a mejorar la cuenta de resultados de estas, mediante la búsqueda de mecanismos para influir en la productividad de los espacios, los servicios, los procesos y las personas

Una de las palabras de moda es *Workplace*, ¿qué es exactamente y por qué han creado una comisión específica?

El entorno de trabajo o *Workplace* es una de las áreas de actividad más críticas dentro del Facility Management ya que es el espacio donde se ejecuta toda la operativa de un Facility Manager, además de ser el campo que más impacta a los empleados de las empresas para las que trabajamos. Los espacios de trabajo, si se dimensionan y planifican pensando en las personas, garantizan una mejor calidad de vida de los trabajadores e influyen directamente en su productividad y motivación. Además, una correcta gestión de los espacios de trabajo y la optimización de sus servicios puede suponer un ahorro considerable para cualquier empresa; no solo en costes directos, sino por los beneficios que conlleva reducir el absentismo o bajas laborales por motivos físicos, o incluso la reducción de tiempos perdidos e insatisfacción de los empleados por temas sensibles como la calidad de la luz o la temperatura en la oficina entre otros.

Como asociación debemos ofrecer a nuestros profesionales todos los estudios, datos, tendencias y herramientas que les ayude a realizar su actividad de la mejor forma posible y tomar las mejores decisiones, además de poder compartir buenas prácticas, que es en lo que están trabajando los miembros de la comisión de *Workplace*.

Uno de los primeros propósitos que se marcó al llegar a la presidencia fue la creación de una Comisión sobre “Diversidad e Inclusión”. ¿En qué punto se encuentra este propósito?

Con la creación de la comisión de Diversidad e Inclusión, desde IFMA España estamos promoviendo el valor de las personas que trabajan en nuestro sector y la necesidad de adaptarnos a las distintas formas de gestionar y trabajar dentro de un grupo diverso y altamente inclusivo. Nuestro mercado es cada vez más diverso y heterogéneo y ello nos

mujeremprendedora

motiva a integrar profesionales que sean cada vez más dinámicos y multidisciplinares. Como asociación profesional, queremos expandir nuestro campo de acción y ofrecer el mayor número de oportunidades a todos los profesionales, todos tienen mucho que aportar en sus empresas, sin la necesidad de pensar si son de alguna generación en particular ni tener ninguna distinción de género, raza o color o incluso que tengan alguna capacidad diferente, todas son personas, profesionales, y debe existir una clara igualdad de oportunidades en un mercado que es cada vez más amplio.

La lucha contra el cambio climático se va a librar en los edificios y también en las ciudades, mejorando su eficiencia energética. ¿Qué está haciendo IFMA al respecto?

En abril de 2019 nos adherimos a la Declaración de Davos, que fomenta la calidad del espacio construido. Para IFMA España supone trabajar de forma directa en el desarrollo de procesos y acciones con diversas instituciones, colegios de arquitectos y aparejadores en el desarrollo de mejores modelos de construcción en donde la sostenibilidad y la eficiencia sean el común denominador para garantizar el menor impacto posible en el medioambiente. Debemos tener en cuenta que los edificios son los responsables de más del 40% del total de energía que consumimos y, por lo tanto, de la contaminación que este consumo genera. La figura del Facility Manager puede aportar mucho durante el proceso de construcción o rehabilitación de inmuebles, ya que el FM centrará todos sus esfuerzos en que todo lo que se haga, desde el principio de la conceptualización del espacio, sea lo más apropiado teniendo en cuenta la futura operación y mantenimiento del inmueble maximizándolo durante todo su ciclo de vida.

IFMA España cuenta como socios con más de 800 profesionales y numerosas empresas, pero bajo su punto de vista: ¿quién debería estar sí o sí en su asociación?

IFMA España se dirige a todos los profesionales del sector, ya sean profesionales independientes, Facility Managers de empresas, empresas proveedoras de servicios o de consultoría, entre otros. Existe un gran núcleo de profesionales españoles del FM que forman parte de la Asociación, pero queremos, además, atraer a las nuevas generaciones a un sector dinámico y con mucho futuro profesional. Hay que tener en cuenta que el sector servicios representa casi el 80% del PIB nacional y la carga laboral y el desarrollo profesional del sector es muy alta.

mujeremprendedora

Queremos representar a todos aquellos profesionales que ya son parte del sector y a quienes pueda ver el sector como un mecanismo de avance en sus carreras, por esta razón, nuestro interés es seguir formando a los profesionales del futuro y llegar a acuerdos de colaboración con universidades que lleven a cabo programas de formación en Facility Management para, conjuntamente, formar a los profesionales del presente y el futuro.

¿Por último, qué proyectos se ha marcado para 2020?

La actividad de la Asociación y los grupos de trabajo es constante. Trabajamos en muchos proyectos y acciones en beneficio de nuestros socios y del sector en general, y existen proyectos que perduran en el tiempo gracias a nuestra estrategia continuista pero que a la vez se adapta a los nuevos socios y a los nuevos tiempos. Queremos seguir creciendo en número de socios y patrocinadores, que son nuestro sustento y que son los que nos permiten tener los recursos necesarios para conseguir hacer muchos más proyectos y acciones en su beneficio. Por ello, para el año 2020 queremos reformar y relanzar completamente nuestro programa de formación, focalizar y seguir creciendo en nuestro grupo de Research, quien nos aporta y consolida datos del mercado que son de gran valor para todos nuestros asociados. Pero, además, nos planteamos como gran objetivo la mayor participación de nuestros asociados en todos nuestros encuentros para que nos ayuden, y se ayuden a si mismos, divulgando y proyectando la verdadera vocación de disciplina empresarial estratégica que debe llegar a ser el Facility Management.

María Cano Rico