

“LA OFICINA SE ESTÁ CONFIGURANDO COMO UN NUEVO CLUB SOCIAL”

SUSANA QUINTÁS
DIRECTORA DE SOSTENIBILIDAD DE IFMA ESPAÑA

Susana Quintás, directora de sostenibilidad de IFMA España, señala la digitalización y la sostenibilidad como dos de los pilares de unas oficinas que se están reinventando. Serán lugares de encuentro y trabajo colaborativo en los que crear cultura de empresa.

¿Cuál va a ser el papel de la oficina en el nuevo entorno híbrido?

Susana Quintás: La oficina va a tener un papel relevante, pero diferente al que venía teniendo. Hay que hablar de una oficina sostenible, que es flexible y comprometida con el medio ambiente y conecta tres puntos: la salud, la creación de negocio y el bienestar. Además, es una oficina habilitada por tecnología e impulsada por datos. Esa nueva oficina debe promover un entorno productivo, multigeneracional y que fomente la colaboración privada.

Además, es la primera manifestación que tienes de la imagen de marca de tu empresa en el entorno físico. La oficina pasa a ser también un lugar donde vivir experiencias, que se convierte en un nexo para el trabajo colaborativo, generar cultura, crear empresa y compartir conocimiento.

¿Ese trabajo híbrido cómo está transformando las necesidades de los servicios de facility management?

S.Q: La buena gestión del FM siempre se ha necesitado, porque maneja una parte muy importante de la cuenta de resultados y siempre ha ayudado a ahorrar costes. Ahora la disciplina tiene que dar un salto para hacer una gestión proactiva, anticipándose a los problemas, y basada en datos. La tercera pata son la tecnología y la sostenibilidad. El *facility management* está en la antesala de esa transformación digital, que aún algunas empresas tienen como una asignatura pendiente.

¿Cómo esperan que ganen peso los espacios de trabajo flexibles?

S.Q: Las empresas irredentas que mantengan que el trabajo tiene que ser 100% presencial van a tener un claro problema de retención

y atracción de talento. Por otro lado, ser 100% digital hace muy difícil construir una cultura común. El modelo híbrido de trabajo ha venido para quedarse y la pregunta es a qué ritmo seremos capaces de romper estas ideas culturales del presentismo y cómo seremos capaces de evolucionar a un modelo de trabajo en el que la innovación y la colaboración son imprescindibles.

¿Cuáles son los servicios más demandados para hacer más atractivo para los empleados acudir a la oficina en vez de quedarse en casa?

S.Q: El teletrabajo aumenta la productividad, pero reduce la creatividad. El primer polo de atracción es aprender. Para las generaciones más jóvenes, compartir espacio físico con personas con experiencia va a hacer que la curva de aprendizaje se acelere. El segundo pilar es crear. Los humanos creamos mucho mejor en grupo. Vas a la oficina cuando vas a hacer un trabajo compartido y colaborativo, fundamental para el futuro de las empresas. La oficina se está configurando como un nuevo club social al que acudes porque quieres ver personas y compartir ideas.

Estas dos funciones esenciales se soportan con servicios. El primero es tener un entorno de bienestar, con calidad del aire muy buena, un mobiliario ergonómico y con luz natural. En materia de hospitalidad la creatividad es el límite. Hay cuestiones más conocidas como la cafetería o el gimnasio y otras como masajes o eventos de tipo personal.

¿Cómo conseguir que esos servicios sean rentables?

S.Q: La rentabilidad está muy ligada a la productividad. Por cada grado en el que te desvías de la temperatura óptima de una oficina

pierdes un 2% de productividad. El espacio tiene que reposicionarse. Para el trabajo colaborativo haces un uso más intensivo de las salas de reuniones, que tradicionalmente están infrautilizadas. Tienes que entender cómo se está usando esa sala en tiempo real. Las compañías están comprobando que el diseño de esas zonas está pensado para grandes reuniones y están reparticionando el espacio. Esta mayor necesidad se está supliendo con los mismos m² repartidos de otra manera. Desde el punto de vista del espacio flexible, la sensorización de edificios inteligentes permite rotar los sitios de una forma muy ágil sin tener que aumentar superficie.

El gasto en otros servicios es una inversión, porque ayudan a crear cultura y que la gente innove más. Las empresas que fomentan la conectividad, la creatividad y el bienestar tienen unos resultados financieros superiores.

¿Cómo está cambiando la digitalización la relación entre los empleados y su espacio de trabajo?

S.Q: La gran tendencia es implantar tecnología que permita incorporar variables que aún no se estaban teniendo en cuenta en tiempo real, como saber cómo se está usando el edificio. Saber qué personas hay en cada planta es importante para hacer una gestión proactiva de la digitalización.

Hemos tomado conciencia de que vivimos en una era digital. En el modelo organizativo prepandemia se concentraban todos los recursos productivos en un único sitio. El cambio es que el trabajo ahora es lo que tú haces sin importar donde estás. Necesitas un espacio físico que se fusione con un espacio digital.

¿Qué papel está ganando la sostenibilidad?

S.Q: Con la pandemia, los responsables de *facility management* se hicieron visibles para la organización. La disciplina va a ganar todavía más visibilidad. Todas las empresas tienen una sede corporativa. Si el 40% del consumo energético y la tercera parte de las emisiones proviene del entorno construido, avanzar hacia los objetivos de la Agenda 2030 y el *Net Zero* en 2050 pasa por el mundo de la edificación.

Para reducir la huella de carbono lo primero que hay que hacer es medirla. Eso se hace con tecnología y el que mejor lo puede acometer es el FM. Luego, si se conoce donde están las personas, con sensores de presencia, puedes abordar la instalación de las luces, que supone entre un 20% y un 50% del gasto energético dependiendo del tipo de empresa.

La climatización puede representar un 40% del consumo y si puedes mantener cerradas ciertas plantas si no están ocupadas cuando los empleados hacen trabajo híbrido, cambias el *facility management* y reduces consumos. Están mejorando el posicionamiento de la empresa en acción climática.



En materia social, uno de los retos pendientes de la sostenibilidad en general es ser más factual. La Unión Europea aprobó en noviembre la nueva Directiva de *reporting* de sostenibilidad donde quieren equilibrar la información sobre sostenibilidad con el nivel de calidad y solvencia que tiene ya la información financiera.

Impactar en la calidad del aire afecta en la cuenta de resultados. La escuela de salud de Harvard ha concluido que por un aumento de 40 euros por persona y año que se invierte en mejorar la calidad del aire interior se incrementa la productividad por empleado 6.500 dólares. Otro impacto se mide en las bajas laborales.

En la medida en que estos parámetros se tratan con una visión internacional del standard WELL y los controles en tiempo real vas a generar más productividad en la plantilla.

En el ámbito de la gobernanza, implantando tecnología, todos estos factores los puedes medir en tiempo real y vas a generar datos auditables, que tengan una trazabilidad y que los procesos de generación interna sean sólidos. Un *facility manager* que ha dado este salto a la digitalización facilita a su organización unos datos muy robustos para su informe de sostenibilidad.