

**NUEVOS PERFILES LABORALES** A la vanguardia de la transformación

# Facility managers, así es el trabajo de los arquitectos de la efectividad empresarial

**Estos profesionales, que gestionan los servicios e inmuebles de las compañías, son un eje clave para alcanzar el bienestar del empleado y los objetivos sostenibles**

## ICIAR MINER

La labor que antes se conocía como Servicios Generales y hoy se identifica como Facility Management ha experimentado en estos últimos años una notable evolución. «Las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de transmitir su cultura corporativa a sus espacios de trabajo. En este sentido -explica Enrique Carrero, presidente de IFMA España-, el perfil del facility manager (FM) cobra una vital importancia. Crear un ambiente laboral que refleje los valores y la filosofía de la empresa puede tener un impacto positivo en la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados». Y en esta línea, el efecto que las empresas quieren tener en la comunidad pasa primero por cultivar esta estrecha relación entre la cultura corporativa y la satisfacción del cliente. «Cuando las empresas se dan cuenta de que el talento humano se posiciona como el principal diferenciador y motor del éxito es entonces cuando se pone en valor la labor del Facility Manager», continúa Carrero.

Además de los criterios tradicionales de gestión y sostenibilidad, las empresas se enfrentan a un panorama dinámico marcado por la incorporación constante de nuevas tecnologías. El

facility manager debe estar a la vanguardia de estos cambios, identificando las oportunidades que estas tecnologías ofrecen para maximizar el potencial de los inmuebles y contribuir al logro de los objetivos de la organización. Por eso es importante que estos profesionales tengan un conocimiento profundo de la empresa, que conozca en detalle las operaciones, la cultura y las necesidades de la organización para alinear la gestión de los espacios con los objetivos estratégicos. «Por eso decimos que su función primero es muy relevante y segundo, de bastante complejidad», asegura Carrero.

### Orientación al cliente

Iciar Civantos, directora de Facility Management del Grupo EULEN, asegura que «es conveniente que un buen FM tenga formación técnica, tipo ingeniería o arquitectura, para poder tener una visión amplia de las infraestructuras, pero sobre todo, han de ser personas que tengan una clara

## DE PUERTAS PARA AFUERA

**En la actualidad, el Facility Management se aplica en multinacionales y grandes sedes, pero poco a poco su valor y labor se están extendiendo hacia las pequeñas y medianas empresas. Muchas de éstas ya cuentan con su propio departamento, pero otras tantas, por la propia madurez de la compañía y del mercado, optan por la externalización de estos servicios. Las razones más ventajosas de subcontratar son varias. Primero, una empresa especializada gestionará estos servicios de manera mucho más efectiva y económica que si se hicieran internamente. Segundo, los costos de los servicios se reducen. Y tercero, los acuerdos estratégicos con proveedores, basados en el volumen y múltiples clientes, mejoran la calidad y eficacia de los servicios prestados. Algo que se aplica con frecuencia es un modelo híbrido en el que las funciones más relevantes se manejan internamente, mientras que otras se externalizan.**

orientación al cliente, entendiendo por clientes a los internos, como son los propios compañeros, y también a los externos».

En esta misma línea, Carrero apunta que «tradicionalmente, estos perfiles eran altamente técnicos, sin embargo, en la actualidad han incorporado una serie de 'soft skills' o habilidades blandas, esenciales que complementan su conocimiento técnico con la gestión de personas». Habilidades como la comunicación, el rápido aprendizaje, el liderazgo, la resolución de problemas, capacidades de planificación que les permiten colaborar con diferentes departamentos y establecer relaciones efectivas con proveedores y contratistas.

### Factor diferencial

«A diferencia de otros países, donde existen carreras universitarias específicas, en España la formación en FM se basa principalmente en másteres especializados y la experiencia adquirida en el trabajo», subraya Carrero. «Ahora se está incorporando en algunos másteres de Inmobiliaria módulos dedicados a esta disciplina. Esta integración permite a los profesionales del sector inmobiliario adquirir

conocimientos y habilidades en FM, lo que les brinda una perspectiva más completa. Lo que está pasando es que cada vez se gestionan más los inmuebles y los servicios en los inmuebles juntos, lo que se llama en inglés 'Corporate Real Estate FM', que es la integración de la función inmobiliaria con la función de gestión de los inmuebles dentro de la organización», añade.

Para Natalia Hernando, manager del sector construcción e ingeniería de LHH Recruitment Solutions de Adecco, «la formación en este ámbito se está adquiriendo ahora mismo en el propio trabajo. Son profesionales con una larga experiencia curricular que provienen de distintos sectores técnicos y el perfil que se busca depende mucho de los sectores que vaya a dirigir. Lo que se espera realmente de él, es que ayude a la consecución de los objetivos».

### Tecnología

Uno de los retos a los que se enfrenta este sector es sin duda la transformación digital y la constante evolución impulsada por la adopción de nuevas tecnologías para optimizar procesos, mejorar la eficiencia y generar valor añadido para clientes y empleados.



## TECNOLOGÍA

### La IA y el 'big data' comienzan a tener un papel protagonista en esta actividad

Para automatizar tareas repetitivas, analizar datos de sensores y sistemas, predecir necesidades de mantenimiento y optimizar la gestión de recursos se recurre a la inteligencia artificial y el 'machine learning'. Eulen ya está explorando aplicaciones de IA en áreas como la gestión de edificios inteligentes, el mantenimiento predictivo o la atención al cliente personalizada. El análisis de grandes volúmenes de datos, 'big data', así como la conexión de dispositivos y sensores (IoT) permite recopilar datos en tiempo real sobre el estado de las instalaciones, el consumo de energía y el comportamiento de los usuarios lo que facilita al Facility Manager tener el control. «El siguiente paso es poder recopilar más información, poder contrastarla con otros inmuebles similares, y poder tomar decisiones que nos ayuden a anticiparnos a futuros problemas y simplificar las operaciones», puntualiza Civantos.

Otra de las apuestas tecnológicas en sectores como la limpieza es la robotización. «Cada vez son más las empresas que apuestan por el uso de robots y la digitalización para realizar tareas de limpieza especializada y optimizar el trabajo», especifica Carrero.

«Esto se traduce en una reducción de costes laborales y de una mejora de la calidad y la higiene de los espacios», dice.

La sostenibilidad también se ha convertido en un aspecto fundamental para las empresas y más en este sector donde integrar estas prácticas ofrece una serie de beneficios económicos, medioambientales y sociales que repercuten positivamente en todos los 'stakeholders'.

En este contexto, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 se presentan como una hoja de ruta esencial para los facility managers.

#### Eje sostenible

«Dependiendo del sector y de la actividad, los objetivos de servicio que se fijan las empresas variarán, pero la labor del FM siempre será buscar la implementación de prácticas sostenibles, como la optimización del consumo energético, la gestión eficiente del agua y la reducción de residuos, porque genera ahorros significativos a largo plazo», asegura el presidente de IFMA España. «Si el Facility Manager realiza bien su trabajo, puede ahorrar mucho dinero a la compañía», añade. Sin olvidar que la creación de ambientes seguros y de calidad no solo mejora la experiencia de los trabajadores, sino que también fortalece la imagen de la empresa a nivel interno y externo, repercutiendo en su productividad.

«El esfuerzo para minimizar el impacto ambiental se dirige a tratar de equipar a las oficinas de tecnología, sistemas e instalaciones que reduzcan el consumo de energía y recursos, espacios verdes, materiales y mobiliario no tóxico y reciclable...», concluye Civantos.



La firma está creciendo en el mercado europeo en países como Italia, Francia y Alemania

## ECOSISTEMA EMPRENDEDOR

# Un alternativa tecnológica frente a la tiranía del móvil

### La startup SaveFamily, que facturó seis millones en 2023, se ha especializado en el desarrollo de dispositivos para la comunicación segura de los más pequeños

ROBERTA SEBASTIANI

El debate sobre el uso de móviles por parte de los niños es más relevante que nunca. Mientras algunos expertos advierten sobre los riesgos de la exposición temprana a la tecnología, otros defienden su potencial educativo y de comunicación. La creciente preocupación por la seguridad y el bienestar de los más pequeños ha impulsado la innovación en productos tecnológicos específicamente diseñados para ellos, como los relojes inteligentes de SaveFamily.

SaveFamily es una startup española que surgió «de la necesidad de contar con dispositivos digitales acordes a las necesidades reales de un público tan vulnerable como el infantil», comparte el CEO y fundador de la empresa, Jorge Álvarez. Hace unos años, cuando su hija era más pequeña, se perdió «durante apenas un par de minutos», pero estos fueron «los dos minutos más angustiosos» de su vida, como cualquier padre puede comprender. «A pesar de ser muy poco tiempo, se hicieron eternos y se podría haber solucionado con un reloj con GPS y llamada», explica el CEO. «En ese momento pensamos en el papel de las nuevas tecnologías en nuestra vida diaria y cómo podrían ser una herramienta para mejorar la comunicación y la seguridad de nuestros hijos», recuerda Álvarez. Ese es el momento exacto en el que nace SaveFamily.

«La empresa ofrece diferentes modelos de relojes que cubren distintas necesidades y edades entre los pequeños de la casa. Por ejemplo, tienen relojes para niños de entre 4 a 7 años donde las funciones de localización y SOS son muy importantes, pero también cuentan con una gama junior, que abarca desde los 8 hasta los 12 o 13 años, que mantienen las funcionalidades de GPS y de seguridad, pero en este caso tienen también otras funcionalidades añadidas. En la actualidad, SaveFamily es líder en el sector de smartwatch con GPS y llamada para niños en España y Portugal y se encuentran creciendo dentro del mercado europeo en diferentes países como Italia, Francia y Alemania.»

#### Conexión

La compañía española ofrece también otros productos como tablets con un doble sistema de control parental. Pero en la actualidad, el 'core' de la marca son los relojes con GPS y llamada tanto para el público infantil y juvenil como para el público sénior o personas dependientes.

Estos dispositivos «cuentan con funciones como llamadas y videollamadas, botón SOS, módulo anticacero, geolocalización sobre Google Maps, WhatsApp seguro en caso de consentimiento paterno, juegos, reproductor de audio y vídeo, galería de imágenes y uso de emoticonos», permitiendo una conexión constante sin los riesgos asociados a un smartphone convencional, explica el fundador.

«La startup, que ya ha comercializado más de 300.000 dispositivos, cerró el 2023 con una facturación de más de 6 millones de euros y un Ebitda positivo. Somos una empresa prudente en la gestión enfocada a la rentabilidad. Desde nuestra creación hemos crecido siempre a doble dígito respecto al año anterior, y por los datos que disponemos, en 2024 creceremos con fuerza», asegura el CEO.



#### Innovación

Los relojes con GPS y llamada para niños y sénior (abajo) son el producto estrella de la compañía fundada por Jorge Álvarez (en la imagen superior)

