



Hoy tenemos el placer de hablar con Patricia Fuertes, responsable del departamento de estrategias de bienestar de CBRE. Patricia ha sido premiada durante tres años consecutivos por el International WELL Building Institute, y tiene más de 12 años de experiencia en los cuales más de 5 los ha dedicado específicamente a energía, sostenibilidad y desde hace ya varios años, responsable del área de *well being*. Como especialista en este ámbito, vamos a analizar con ella la situación del COVID 19 y cómo impacta en el entorno laboral de las personas.

Hola Patricia muchas gracias por tu tiempo

Hola, ¿qué tal? Gracias a vosotros

Oye Patricia, cuéntame un poco, porque fíjate que el mundo inmobiliario, del real estate es muy amplio y ahora el tema de la sostenibilidad está muy en boga de todos antes de lo que estamos viviendo ahora por temas del coronavirus, pero antes ya era una gran tendencia. ¿Cómo terminas tu especializándote en este tipo de servicios, este tipo de conocimiento ayudando a empresas a tener unos entornos de trabajo?

Bueno pues yo soy arquitecta de vocación, pero es verdad que la arquitectura no es un campo tan cerrado como puede pensar la gente. En este sentido yo decidí especializarme en sostenibilidad y luego pues ahora ya al final en bienestar. ¿Esto por qué lo decidí así? La verdad es que necesitaba dedicarme a algo que me apasionara, que me gustara contar, que pudiera además algo con un impacto en la sociedad. De hecho, al final he terminado dedicándome más a las personas que a la parte de medio ambiente. Durante los últimos años ha habido una preocupación más de lo normal por todos los temas de cambio climático y demás y después, una vez que eso ha pasado o que ya somos más conscientes de ello, no que haya pasado, pues empezó esta moda de lo *healthy* y de lo saludable. Esto también pasa por tener información, es lo que yo siempre digo, ¿por qué pasan estas cosas?, no son modas, son evoluciones de la sociedad. ¿Teníamos información sobre los desastres climáticos y todo eso?, pues hace 30 o 40 años pues igual no tanta y ahora si la tenemos. Pues, ¿Cómo no vamos a reaccionar antes eso? Pues con esto pasa lo mismo, ahora sabemos cómo afecta pues el tabaco, lo que comemos. Ahora ya todo el mundo se está volviendo hasta demasiado friki de mirar hasta los ingredientes que contienen todos los alimentos, tal y cual. Bueno, pues en respuesta a eso también y porque también tiene que ver mucho con la parte de sostenibilidad, bueno pues acabe especializándome en bienestar. Sobre todo, no dejando nunca de ser arquitecta, desde esa perspectiva también, desde ese campo, yo me especializo en bienestar en el espacio saludable.

De hecho, Patricia, el otro día leí un post que habías puesto en LinkedIn hablando de como las certificaciones Well, todo lo que incluyen, ahora mismo, con todo lo que estamos viviendo, muchas de las exigencias que se tienen para que los espacios de trabajo sean seguros, las certificaciones Well que hace 6 meses, un año, ya incluían muchas de esas cosas, ahora son exigencias para el nuevo entorno de trabajo en esta nueva normalidad.

Pues sí, la verdad que toda la razón. Hay mucha gente que me dice que como Well no ha sacado un Well COVID especializado en Well COVID, porque te dan estrategias para crear un espacio saludable, y yo siempre les digo lo mismo, que es que no hace falta crear un Well COVID porque ya dentro del Well en todas las ciento y pico estrategias que te ofrece ya incluye estrategias que estamos haciendo ahora, lo que pasa que antes nos resultaba muy raro, cuando yo iba aquí antes a decirles que tenían que tener los lavabos ciertas dimensiones, el jabón tenía que ser tal y las toallitas cual, les parecía demasiado friki, en cambio ahora pues son cosas que no les resulta nada raro. O el hecho que yo les diga que hay que poner filtros de purificación no le daban importancia. Todas esas cosas intangibles sobre todo la calidad del aire que está siendo *trending topic*, porque hay que recordar que una de las vías de transmisión de cualquier virus es la vía aérea también además del contacto. Por tanto, independientemente de que este demostrada para el virus de ahora o no, en otros virus sí que se ha demostrado. Entonces están llevando a cabo por prudencia al menos un montón de estrategias de este tipo. ¿Qué pasaba? Que antes a los clientes cuando yo les decía que pusieran, no sé, tratamientos de luz ultravioleta, fotocátalisis, que les sonaba a chino, ahora directamente me lo ofrecen ellos. Ósea, ya no queda relegado a un segundo o tercer plano dentro de la inversión que vayan a hacer para que su espacio sea saludable, ahora es lo primero. Además, es dime que tengo que hacer que lo pongo, da igual lo que cueste. Porque tampoco son todo medidas muy económicas, pero ahora mismo es lo que más les preocupa. Es algo que yo siempre en todas las charlas



que he dado he querido concienciar de que lo tangible tiene un impacto por supuesto, pero lo intangible tiene mucho más impacto. ¿A que me refiero? Que hasta hace unos años la preocupación de las empresas era que las oficinas cumplieran con ciertos criterios de estética y confort, pero lo que importaba era que fueran bonitas, que muchas veces también me han dicho quiero que mi oficina parezca saludable, entonces vamos a ponerles plantas, vamos a poner no sé qué, pues vamos a ponerle cosas. Y en cambio toda esa parte intangible no se le daba importancia. Y la tiene y mucha. Lo que pasa que son temas que solamente nos damos cuenta de que tiene impacto cuando está mal. La calidad del aire solo nos damos cuenta de que tiene impacto cuando está mal. Por ejemplo, yo he estado en reformas de edificios o de complejos empresariales importantes, en los que hemos ido a hacer test de calidad del aire y todo este tipo de cosas, en los que igual han ocupado dos edificios un inquilino super importante, ocupando una superficie pues bastante importante. ¿Por qué? Porque han hecho un lavado de cara, han puesto unas zonas comunes maravillosas, pero todo o que ves, todo lo tangible, pero sin embargo las tripas del edificio, las tuberías, conductos de ventilación, no lo han cambiado, y son ya edificios bastante antiguos y luego han sufrido las consecuencias. Y esos inquilinos se han acabado yendo. Con una baja humedad acabas teniendo irritación de garganta, de ojos. Haces que los virus convivan mucho más en el ambiente. Ya no hablamos de agua. Turbidez, el hecho de que sala el agua marrón, todo este tipo de cosas son las que hacen que luego un inquilino no esté cómodo. Entonces eso no lo sabes hasta que lo vives. Esto es como cuando te compras una casa, exactamente igual. Tú vas a ver que tenga ciertas cosas, superficie, estancias, localización y demás. Pero luego cuando estas en ella es cuando te das cuenta de que oyes al vecino, de que de vez en cuando las tuberías huelen mal, no ventila bien, pues todo este tipo de cosas no es plan de estar haciendo test todo el día cuando vas a comprarte una casa, pero bueno.

Patricia, es que esto que me comentas, además de parecerme muy interesante me plantea una pregunta. Ahora mismo estamos muchísima gente trabajando en casa. Yo ya he empezado a ir a la oficina, pero hay empresas que todavía no han abierto, otras están en proceso de abrir. Pero una máxima que estamos escuchando mucho últimamente es que el teletrabajo ha venido para quedarse. Hay mucho debate con el teletrabajo encima de la mesa sobre el teletrabajo, pero claro, con todo lo que me estas contando de las certificaciones Well, los entornos saludables de trabajo, el que se crean entornos biológicamente o a nivel de salud más seguros para los empleados. Si estos empleados se quedan en casa, que pueden hacer las empresas en este proceso de vuelta al trabajo para que podamos equilibrar el teletrabajo y la estancia en la oficina desde un punto de vista de entorno saludable.

Pues mira, lo primero que te diría es lo que te he estado diciendo hasta hora, el hecho de implantar medidas para mejorar tanto la calidad del aire, como la limpieza, como el uso del espacio, pero, sobre todo también es muy importante el crear confianza. Contar que se está haciendo, cuando se está haciendo, con qué objetivo; el establecer un plan de comunicación, porque ahí, depende de la oficina que tengas también eh, pero si tienes una oficina de calidad va a ser mucho mejor pasar ahí 8 horas que en tu propia casa, porque en tu casa no vas a tener nunca las condiciones ambientales que puedes tener en una oficina saludable, es algo que es prácticamente imposible. En residencial ese tipo de cosas no se suelen hacer, entonces yo creo que es mucho mejor ir a la oficina siempre y cuando tenga implementadas este tipo de estrategias.

Estas estrategias Patricia, van también muy de la mano con el mundo de la sostenibilidad, con el mundo de la movilidad... y por ejemplo esto que me comentas de pasar ocho horas en la oficina, ya, pero la gente tiene que ir hasta la oficina, esa media hora, esos 40 minutos en el transporte público también les impacta. ¿Cómo combinan las estrategias de movilidad y sostenibilidad con el bienestar, con el Well?

Pues en este caso yo te diría que el único campo en el que se puede actuar con una estrategia de bienestar, para hacer que el transporte sea más saludable, es que además de todo el refuerzo que pueda estar haciendo la comunidad de Madrid en cuanto a limpieza, que lo está haciendo en el transporte público y todo el mundo lo está haciendo en todos los sectores, es auditar el espacio. El hecho de que un tercero independiente tome unas muestras haga una serie de marcas en todas las superficies de alto contacto, y luego revise después de la limpieza el grado de eficacia de esas marcas dependiendo de cuantas han desaparecido, pues eso da confianza. Entonces el hecho de tener, si no es un sello, por un tercero independiente el hecho de realizar ese trabajo y que se comunique, que es que eso es lo más importante. Porque para generar confianza tienes que hacer eso. Es lo que le está pasando a todo el mundo, que todo el mundo está



deseando salir de casa, pero a la hora de entrar en contacto con el mundo real la verdad es que les da miedo. Independientemente de lo que está haciendo la gente, que está haciendo muchísimas cosas para generar esa confianza. Pero es que igual no lo están comunicando de la manera correcta, y eso es lo que deberían hacer.

Patricia, una cosa más, las certificaciones Well, nos has comentado que ya incluyen muchas de las cosas que ahora mismo han pasado a ser necesarias, tanto en protocolos de control del aire, calidad del aire, limpieza, higienización, etc. Pero si que estamos viendo en el mercado que están apareciendo una serie de sellos, por ejemplo, sello de COVID FREE, que este espacio está libre de COVID, que no dejan de ser otro tipo de certificaciones, hechas por terceros, de auditorías para comprobar un subconjunto de ese tipo de características. Las empresas ahora tienen delante, ¿oye que hago, certifico mi oficina WELL o aplico el sello COVID free que me está ofreciendo tal empresa. ¿Cuál es tu visión sobre el tema y cuál es tu recomendación?

Pues creo que todo este tipo de certificaciones tienen que dar respuesta a la situación actual que se está viviendo. Por lo tanto, yo mi recomendación es que a corto plazo puedas gestionar la obtención de un sello de este tipo, porque ahora mismo lo que nos preocupa es el COVID y más a medio plazo una certificación Well, porque cualquier estrategia que vayas a implantar en los sellos, porque a partir de los sellos se dan también te dan una serie de recomendaciones una vez han auditado el espacio o los sistemas de clima son una introducción a todos los parámetros de calidad del aire que valora por ejemplo una certificación Well. O sea, es un paso previo. Yo recomiendo empezar por ahí. Que quieres empezar por una certificación Well, pues estupendamente, pero quien quiere empezar poco a poco o en este momento dar respuesta a la necesidad actual, debería hacer un sello. ¿Qué pasa? Que luego también hay diferencias entre los sellos. Cada uno valora cosas distintas, entonces ahí depende también de lo que quiera cada uno, si lo que quiere es simplemente tener un sello o realmente quiere mejorar la calidad del aire de los activos.

Pues nada, muchísimas gracias Patricia por tu tiempo, por tu sabiduría sobre este tema que tanto nos preocupa ahora mismo.

Muchísimas gracias a ti Javier por contar conmigo.

Este ha sido nuestro capítulo de hoy. Suscríbete a nuestro podcast The Weekly Take en las diferentes plataformas y también entrando en la web de CBRE.es para estar informado de las últimas noticias del sector inmobiliario. Hasta el próximo capítulo.