

LA PROFESIONALIZACIÓN DEL ALQUILER, A EXAMEN

El sector del alquiler está cada vez más profesionalizado debido a una demanda mejor informada y exigente y a unos inversores que buscan aumentar su rentabilidad con estos activos.

Los *servicers*, que han pasado a ser propiedad de algunos de los principales fondos de inversión que operan en nuestro país, buscan *partners* especializados para dar respuesta a las nuevas exigencias del sector, que pasan por ofrecer servicios de gran calidad y gestionar con la mayor eficacia y solvencia el importante portfolio de activos que tienen en cartera.

Mientras, el incremento de viviendas en alquiler en propiedad de grandes tenedores y las necesidades que están encontrando los nuevos espacios de oficinas para adaptar sus instalaciones al cambio de tendencias van a suponer un desafío para las empresas que gestionan este tipo de alquileres, que siguen creciendo en el inmobiliario.



Patrocinador:





SANDRA LLAMAS

directora de alianzas de servicios de Iris Global



COVADONGA SANZ

directora de gestión de activos de Greystar

Sobre la evolución de los *servicers* y su protagonismo, fundamentalmente en el mercado residencial, trató el Desayuno Inmobiliario “*Los retos de la gestión de alquileres*”, organizado por la revista Observatorio Inmobiliario y patrocinado por Iris Global, especialista en soluciones integrales para empresas, mediadores y usuarios finales.

Moderada por Roger Cooke, asesor experto de Observatorio Inmobiliario y presidente de Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), la mesa, celebrada el pasado 3 de noviembre, contó con la participación de reconocidos profesionales del sector: Carlos de Almeida, director de obra nueva de CBRE; Juan Carlos Álvarez, director general de negocio de gestión patrimonial de Servihabitat; Covadonga Sanz, directora de gestión de activos de Greystar; Luis Martín Guirado, CEO de Ktesios Socimi; y Sandra Llamas, directora de alianzas de servicios de Iris Global, compañía que acogió el encuentro en su sede.

El mundo de los *servicers*, que nació enfocado al *commercial real estate*, ha evolucionado en los últimos años. “*Han pasado de tener como objetivo dar un servicio global y liquidar la cartera de activos de entidades financieras a especializarse y gestionar multicarteras con clientes con vocación de permanencia, a largo plazo*”, destacó Juan Carlos Álvarez.

De la misma opinión fue Covadonga Sanz, para quien los *servicers* son mucho más profesionales, ya que una parte importante de la gestión es aportar valor a los activos. “*Existen carteras que serán más patrimonialistas, pero que en tres o cinco años tienen que intentar aportar valor. El mercado está cambiando y hay que dar una respuesta habitacional*”, explicó. En este sentido, “*desde la parte de la gestión es importante ver en qué momento puedes incorporar la cartera y añadirle valor. La financiación está sujeta a cómo se opera el activo*”, matizó.

El mundo de los servicers, que nació enfocado al commercial real estate, ha evolucionado en los últimos años

Para el CEO de Ktesios Socimi, Luis Martín Guirado, “*el segmento residencial ha tenido un cambio radical en nuestro país y los servicers, que nacieron para evacuar los activos de la banca, se han acomodado. En este sentido, el servicing tiene que ser muy eficaz; no es un negocio de rotación de venta, sino de eficiencia para hacer cumplir el plan de negocio del cliente*”.

Por su parte, Carlos de Almeida hizo un recorrido por la evolución de los *servicers*, destacando que “*hemos pasado de tener a fondos oportunistas a un momento más especializado dando valor a los activos y poniendo en el centro al inquilino para que este no se preocupe por nada (servicio de mudanza, limpieza...)*”. En este sentido, es vital poner el foco en el inquilino y todo lo que gira en torno a él.

BUILD TO RENT VS BUILD TO SELL

Los ponentes también explicaron las diferencias existentes entre promover para vender y promover para alquilar. Mientras que el *Build to Sell* (BtS) está enfocado a familias, el *Build to Rent* (BtR) está más orientado a unidades monoparentales o jóvenes que no pueden acceder a una vivienda y que buscan un apartamento de un dormitorio. En esta línea, el BtR avanza hacia una especie de hotelización que hace cambiar el concepto y el diseño del proyecto con respecto al BtS.



LUIS MARTÍN GUIRADO
CEO de Ktesios Socimi

En muchos casos el BtR viene de proyectos fallidos de BtS, que requieren un cambio completo del concepto. Asimismo, el BtR asequible puede dar un impulso importante a la industrialización de la construcción.

En su intervención, Martín Guirado diferenció el alquiler entre social (menos de 350 euros de renta), asequible (entre 350 y 700), normal (entre 700 y 2.000) y de lujo (más de 2.000 euros), siendo la forma de gestionar radicalmente diferente en unos y otros casos. Así, el alquiler asequible representa al gran segmento de la población, por lo que el *servicer* residencial tiene mucho recorrido.

El Build to Rent asequible puede dar un impulso importante a la industrialización de la construcción



CARLOS DE ALMEIDA
director de obra nueva de CBRE

La directora de alianzas de servicios de Iris Global, Sandra Llamas, aludió a los cambios y adaptaciones que solicitan las empresas para sus clientes. *“Si al principio era un servicio muy finalista, ahora está más orientado al estado de la casa y a su eficiencia energética (puntos de recarga para el vehículo eléctrico, paneles solares, calificación energética de la vivienda...), buscando la satisfacción del cliente. Nos adaptamos a él”,* puntualizó. Y es que, esta compañía ha notado como a veces los clientes de mejores viviendas son más comprensivos con los plazos que aquellos residentes en casas más asequibles, que son más exigentes, *“por lo que hay que encontrar un equilibrio”*.

Estos requerimientos o peticiones por parte de los inquilinos se deben a que estos están cada vez mejor informados, sobre todo en lo que a ahorro energético se refiere. *“Nos encontramos con una demanda muy formada que quiere cubrir sus necesidades pagando, por lo que tenemos que ir con un paso por delante para atender sus exigencias”,* manifestó De Almeida.

RETOS DE LOS SERVICERS

Teniendo en cuenta que en España existe un déficit de 800.000 viviendas para los próximos cinco o 10 años, uno de los desafíos de los *servicers* que citó Martín Guirado es dar los servicios adecuados a los clientes de provincias, que no son los mismos que los que tienen las grandes capitales, como Barcelona o Madrid.

También la forma de gestionar es diferente atendiendo a la tipología del activo. Según el director general de negocio de gestión patrimonial de Servihabitat, *“es distinto gestionar unidades comple-*



JUAN CARLOS ÁLVAREZ
director general de negocio de gestión patrimonial de Servihabitat



tas que permiten interiorizar todo que cuando se trata de carteras dispersas, donde el modelo de gestión está externalizado en un alto grado. No obstante, los dos tipos de gestión están ligados a la tipología de cartera”.

Asimismo, el *servicer* tiene que dar solución a tres factores, que el CEO de Ktesios Socimi denominó “*la triple hora bruja*”: la necesidad de descarbonizar el parque edificado a través de los fondos *Next Generation*, la necesidad de rehabilitar los edificios existentes y la urgencia por buscar soluciones habitacionales para los jóvenes.

LOS DESAFÍOS EN EL URBANISMO

Durante el desayuno de trabajo organizado por el Grupo Iberinmo, también salió a discusión el tema del urbanismo, qué se puede hacer y dónde. En palabras de Covadonga Sanz, “*está restringido y limitado en muchos municipios*”, sugiriendo la oportunidad de cambiar el uso y dar vida a las zonas industriales. También la rehabilitación integra el cambio de uso de los espacios.

Para Martín Guirado, “*el urbanismo es posiblemente una de las mayores herramientas sociales y políticas que existen*”. Sin embargo, manifestó que es poco optimista en lo que concierne a lograr una uniformidad en la definición de urbanismo.

En cambio, por lo que respecta al suelo, el reto se encuentra en aquel que es de propiedad pública. Su finalidad, compartieron los ponentes, debería ser ponerlo a disposición del ciudadano. Y aunque ya existen iniciativas de colaboración público-privada, como el Plan Vive de la Comunidad de Madrid, hay otros mecanismos para poner en valor el suelo público, argumentaron los expertos.

CAMBIOS DE HÁBITOS EN EL INQUILINO

Los hábitos y comportamientos de los clientes también se han transformado tras la pandemia. La representante de Iris Global, Sandra Llamas, destacó cómo se ha experimentado un cambio de mentalidad de los inquilinos, sobre todo después del confinamiento, que ha llevado a plantear nuevas necesidades, como es la adaptación de las casas para integrar despachos. A los residentes les preocupa, además, la factura energética y la optimización de la energía, matizó.

Sanz apuntó a la importancia de gestionar edificios completos para crear comunidades. A lo que añadió el director de obra nueva de CBRE, que al tenedor le interesa construir viviendas simétricas y alrededor de ellas generar todo tipo de servicios.

Para atender las necesidades del cliente, el *servicer* profesional aporta racionalidad en las demandas del inquilino para maximizar el beneficio del inversor. “*Se trata de poner en el centro el rendimiento del inversor y que el profesional optimice el binomio coste-beneficio*”, aclaró Martín Guirado.

Sobre la profesionalización del alquiler los ponentes también expusieron la necesidad de que exista una certidumbre de cuáles son las reglas del juego del mercado arrendaticio; es necesaria una norma que sea estable en los próximos 20 años. Además, propusieron que al frente de los ministerios competentes haya profesionales inmobiliarios.

Con todo, compartieron los expertos, estamos en un mercado muy atractivo para el capital extranjero. Hay mucho capital interesado en entrar en España, pero necesita el confort del equipo local que conozca las particularidades.

El servicer profesional aporta racionalidad en las demandas del inquilino para maximizar el beneficio del inversor

