



SENIOR MANAGER DE COMERCIAL
Y TRANSFORMACIÓN DE IBERIA

NU RIA

Escorihuela

ENTRE EL
CIELO Y
EL SUELO

Con 33 años, es la responsable de dar servicio a cerca de 200 aerolíneas en los aeropuertos españoles. Ella vive con los pies en la tierra, para que nadie se quede en el aire.

Por E. C.

Fotografía:
Olga MORENO

Estilismo:
Leonor DELKADER



Nuria Escorihuela viste blazer y pantalones de Roberto Verino, y top de Toteme para My Theresa. Los pendientes y la pulsera de eslabones son de Rabat.

“EN 10 AÑOS, HAY QUE CONSEGUIR QUE LA EXPERIENCIA



Cuando Nuria Escorihuela (Barcelona, 33 años) se presenta, lo hace como Senior Manager de Comercial y Transformación de Iberia Airport Services. Sin embargo, para entender cuál es su cometido en el seno de la compañía líder aeronáutica española hay que explicar que es la responsable de la cartera de clientes, cerca de 200 aerolíneas, a los que dan servicio más de 8.000 empleados de Iberia en los aeropuertos españoles. Ellos son la cara visible de la compañía, quienes se ocupan de la gestión logística desde que el avión aterriza hasta que vuelve a despegar. “Nuestro objetivo es que los clientes perciban esa eficiencia gracias a nuestro trabajo”, reconoce.

MUJERHOY. ¿Cómo fue su camino hasta llegar aquí?

NURIA ESCORIHUELA. Estudié Ingeniería Aeronáutica en Barcelona y me especialicé en aeropuertos. Empecé en consultoría, trabajé en un montón de proyectos, entre ellos la certificación del aeropuerto de Mozambique. He estado en aerolíneas, en aeropuertos y me fui también una temporada a Edimburgo porque quería vivir una experiencia internacional. Mi oficina estaba a 10 metros de la primera línea de los parkings de los aviones. Era apasionante. Y entonces me llamaron de Iberia...

Llegó a esta alta responsabilidad a una edad en la que muchos están todavía formándose. ¿Qué fue lo más complicado de afrontar?

Lo más difícil siendo joven es hacerse respetar, que te escuchen y entiendan lo que puedes aportar. Entenderme con los conductores del aeropuerto de Edimburgo, tan diferentes en todos los aspectos a mí, fue lo que me resultó más satisfactorio. No hay que tener miedo y el humor viene muy bien en ciertas situaciones.

¿Cómo describiría la labor invisible que se realiza diariamente en los aeropuertos?

Hacemos todos los traslados y gestionamos que los equipajes conecten de manera correcta con los aviones. Todo lo que pasa y que no ve el pasajero lo coordinamos nosotros: transporte, operativa de los pasajeros, carga y des-

carga... Nos aseguramos de que todo el proceso sea puntual, que es el indicador que mejor mide que las cosas funcionan correctamente. Si el avión sale en hora quiere decir que nosotros hemos hecho bien nuestro trabajo.

¿Qué le atrae tanto del trabajo en los aeropuertos?

Los procesos de logística son apasionantes. Hay que hacer que todo fluya, diseñar una estrategia y ejecutarla. El éxito de que una operación salga bien es que estemos coordinados y eso implica, por ejemplo, en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, a 3.000 empleados.

¿Cómo ha cambiado la digitalización todos estos procesos?

Sobre todo, nos permite ser más eficientes y ahorrar costes y, por otro lado, mejorar la experiencia del pasajero. Hay muchos sistemas en los que automatizamos los procesos al máximo. Creo que la clave del futuro será tener la información en tiempo real. Que puedas poner esa información al servicio de las aerolíneas y los pasajeros, para tener un mayor conocimiento de lo que pasa a tu alrededor. Tenemos proyectos con biometría que permitirán que, con el reconocimiento facial, todo se pueda hacer de manera automática. O la conducción autónoma, porque los trayectos están total-

mente definidos. También escáneres que identifiquen el contenido del equipaje sin necesidad de deshacerlo, o la robotización en procesos de carga y descarga.

¿Cómo imagina que serán los vuelos en el futuro?

Es complicado saberlo, pero en 10 años hay que conseguir que la experiencia del pasajero sea como un paseo. Y creo que no nos vamos a quedar volando solo dentro de la Tierra. En los aeropuertos habrá vehículos que nos permitirán ir más allá. Los drones contribuirán también a la logística. Tengo claro que las generaciones futuras lo disfrutarán. No tenemos que ponernos límites.

¿Llegará un aeropuerto a ser realmente sostenible?

Tenemos que hacer que eso sea posible. Podemos avanzar en la electrificación de la flota. Es lo que genera más emisiones y vamos a invertir para renovar la mayoría de equipos de tierra. Son más de 7.000 unidades en los 29 aeropuertos donde operamos. No se puede hacer la renovación del 100%, porque no hay aún unidades eléctricas o con energías limpias en el mercado de algunos equipos, pero es posible en el 80%. El objetivo es tener cero emisiones neutras en 2025. Es un reto posible. Hablamos de turismos, plataformas, elevadores, cintas de equipajes, tractores que mueven maletas, de mercancías, autobuses que lleva a los pasajeros en la pista...

¿Y los residuos?

Trabajamos a fondo con nuestros proveedores, entre otros, para la gestión de las aguas potables y residuales derivadas de la limpieza, o los aceites, lubricantes, piezas que puedan generarse para el mantenimiento de la flota.

¿Qué diría a quienes siguen sintiéndose perdidos en un aeropuerto?

Que busquen a uno de nuestros agentes de rojo y pregunten. Es muy complicado el entorno aeroportuario si no lo conoces. Me pongo mucho en la piel de esos pasajeros y la verdad es que, a pesar de los carteles, las indicaciones y la aplicación móvil, estamos aquí para darles apoyo y ayudarles. ●

“SI EL AVIÓN SALE EN HORA QUIERE DECIR QUE NOSOTROS HEMOS HECHO BIEN NUESTRO TRABAJO”