

Evaluación de la formación continua en el sector de gestión inmobiliaria. Impacto en la empresa y en el trabajador, aplicaciones de ratios de medición según acción formativa desarrollada.

COM043/2008

ACCIONES COMPLEMENTARIAS Y DE ACOMPAÑAMIENTO A LA
FORMACIÓN, DE ÁMBITO REGIONAL.
COMUNIDAD DE MADRID

DOCUMENTO DE SÍNTESIS

CONVOCATORIA 2008

SOLICITANTE



COLABORADOR



ACCIÓN FINANCIADA POR



*Acción realizada en el marco de la **ORDEN 2642/2008, de 26 de septiembre de 2008**, de la Consejería de Empleo y Mujer, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2008 de concesión de subvenciones destinadas a la realización de acciones complementarias y de acompañamiento a la formación, de ámbito regional.*

Esta versión digital de la obra impresa forma parte de la Biblioteca Virtual de la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/edupubli

edupubli@madrid.org

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO	7
CAPÍTULO I: ENFOQUE METODOLÓGICO	9
1.1. DISEÑO TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN, OBJETIVOS, CRITERIOS E INDICADORES DE LA EVALUACIÓN	9
1.1.1. DISEÑO TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN	9
1.1.2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	29
1.1.3. CRITERIOS E INDICADORES DE LA EVALUACIÓN:.....	32
1.2. MÉTODOS, FUENTES Y TÉCNICAS UTILIZADAS	37
1.3. CONDICIONANTES Y LÍMITES ENCONTRADOS.....	47
1.4. ANÁLISIS DE LA VALIDEZ DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA	49
CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN EL SECTOR DE GESTIÓN INMOBILIARIA.....	55
2.1. APROXIMACIÓN AL SECTOR INMOBILIARIO.....	55
2.2. ACTIVIDADES Y CONTEXTO EMPRESARIAL.....	59
2.3. POBLACIÓN Y CARACTERIZACIÓN SOCIOLABORAL	65
2.4. LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR INMOBILIARIO	77
CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR DE GESTIÓN INMOBILIARIA	89
3.1. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR	103
3.1.1. CULTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR: IMAGEN Y VALORACIÓN	105

3.1.2. AGENTES CANALIZADORES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR INMOBILIARIO	109
3.1.3. DIFICULTADES E IMPEDIMENTOS EN EL ACCESO A LA FORMACIÓN ESPECÍFICA EN EL SECTOR	114
3.1.4. INICIATIVAS Y MOTIVACIONES DESDE UNA DOBLE PERSPECTIVA: LA EMPRESA Y EL TRABAJADOR	119
3.1.5. LA FINANCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR	123
3.1.6. LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE GESTIÓN INMOBILIARIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	127
3.2. CALIDAD Y ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN REALIZADA	137
3.2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA FORMACIÓN REALIZADA: TIPO, CONTENIDOS, MATERIAS, MODALIDAD Y MEDIOS DIDÁCTICOS	139
3.2.2. SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA REALIZADA	154
3.2.3. EFICACIA DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR INMOBILIARIO ...	162
3.2.4. INCIDENCIA DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LA EMPRESA Y EN EL TRABAJADOR	172
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	175
FUENTES CONSULTADAS	185

INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO

Esta acción complementaria y de acompañamiento a la formación denominada *“Evaluación de la formación continua en el sector de gestión inmobiliaria. Impacto en la empresa y en el trabajador, aplicaciones de ratios de medición según acción formativa desarrollada”* y con expediente COM043/08 se adecua al tipo c) *Acciones de evaluación de la formación en la Comunidad de Madrid*, de la convocatoria de 2008 de concesión de subvenciones destinadas a la realización de acciones complementarias y de acompañamiento a la formación de la Comunidad de Madrid.

La Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria (AEGI), consciente de las necesidades de las empresas y preocupada por mejorar la profesionalidad de las personas que intervienen en el sector de la intermediación inmobiliaria, tiene como uno de sus objetivos prioritarios la formación. Por ello, se marcó como objetivo con este estudio analizar y evaluar la eficacia de la formación continua, es decir, el impacto que ésta ha tenido tanto en trabajadores como empresas del sector de gestión inmobiliaria, en el territorio de la Comunidad de Madrid.

El presente documento contiene una visión integral de los resultados de la investigación global llevada a cabo a lo largo del ciclo del proyecto, desde la labor documental que sirvió como primer paso en este estudio hasta el análisis de la información recogida gracias a la metodología de carácter multiestratégico aplicada, basada en la combinación de diferentes técnicas, encuesta, entrevistas en profundidad a expertos en la materia y grupo de discusión.

El documento de síntesis se divide en varios capítulos, con el objetivo de presentar la información de forma ordenada y clara para facilitar su lectura e interpretación:

- **Capítulo I:** en el primer capítulo se presenta el enfoque metodológico diseñado y utilizado en este estudio para alcanzar los objetivos propuestos.
- **Capítulo II:** en el segundo capítulo se contextualiza el sector objeto de estudio en cuanto a su situación económica, empresarial y laboral; información especialmente importante en un momento de crisis como el actual y que ayudará a comprender el escenario de formación en el sector inmobiliario.
- **Capítulo III:** este capítulo se ha destinado a la presentación de los resultados de la evaluación en sí misma, dando a conocer tanto el grado de implantación de la formación para el empleo en el sector de

gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid como la calidad y adecuación de la formación realizada.

- **Capítulo IV:** el último capítulo se ha reservado para mostrar las conclusiones obtenidas gracias al análisis realizado en todo el proceso de investigación, así como las principales recomendaciones.

Cabe destacar el carácter innovador del proyecto, que viene derivado del valor añadido que aporta a la propia evaluación del impacto de la formación, ya que el estudio realizado ha permitido diseñar técnicas y procedimientos que pueden ser aplicados por las entidades beneficiarias de planes de formación con el objeto de mejorar la calidad de la formación impartida. Se propone una metodología para que las empresas que realizan planes de formación puedan evaluar la formación profesional para el empleo, atendiendo a las características específicas de la actividad inmobiliaria y teniendo en cuenta a todos los que participan en el proceso formativo.

CAPÍTULO I: ENFOQUE METODOLÓGICO

1.1. DISEÑO TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN, OBJETIVOS, CRITERIOS E INDICADORES DE LA EVALUACIÓN

1.1.1. DISEÑO TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN

La evaluación de la formación se inscribe dentro de los esfuerzos para lograr una formación de calidad, es decir, una formación que sea pertinente (adaptada a las necesidades de formación existentes), y se lleve a cabo adecuadamente (profesorado de calidad, buena organización de acciones formativas, etc.), sea efectiva (logre los objetivos de aprendizaje previstos), sea eficaz, eficiente y rentable.

Existen diferentes tipos de evaluación, atendiendo principalmente a su papel en el proceso de planificación y ejecución dentro de la acción formativa. Pueden ser: **evaluación diagnóstica o inicial**, centrada en el análisis de la coherencia pedagógica de la formación diseñada y en su adecuación a las necesidades de formación detectadas en la organización, entre los participantes y en su entorno; **evaluación formativa o continua**, que analiza la marcha del proceso de enseñanza y aprendizaje y el avance en el logro de los objetivos planteados; y **evaluación final o sumativa**, entendida como última fase del proceso evaluador, es la síntesis de todos los elementos proporcionados por la evaluación inicial y la formativa, con la finalidad de llegar a un juicio global.

De forma añadida a estos tipos de evaluación destaca la **evaluación de resultados y de impacto**, en la que se centra este proyecto, que persigue averiguar en qué grado se están logrando los objetivos buscados a través de la formación y, también, saber qué efectos consigue dicha formación, sean o no buscados expresamente.

En toda acción formativa se pueden distinguir cuatro elementos básicos:

- Los inputs, es decir, los recursos financieros, materiales, los alumnos, el profesorado, equipos,...
- Los throughputs, es decir, el proceso de desarrollo de la acción formativa, las clases, experiencias, seminarios, la pedagogía utilizada...
- Los outputs, es decir, el producto final que se persigue en la acción formativa, adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas...

- Los resultados (outcomes), es decir, los efectos producidos en los alumnos, en el desarrollo de su trabajo después de la acción

La evaluación de los resultados se centra en los efectos, pudiéndose distinguir dos niveles de análisis: individual y organizacional:

- Nivel individual: aprendizaje y transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.
- Nivel organizacional: impacto sobre la organización y rentabilidad de la formación para la organización.

No obstante, la evaluación no implica un sistema absoluto, sino que se circunscribe dentro de la relatividad, ya que los criterios de valor a utilizar en el proceso ni están predeterminados ni son objetivos. Así lo pone de manifiesto Fred Nichols al afirmar que:

“Evaluar algo es determinar su valor, encontrar su fortaleza y su valía. Evaluar la formación es determinar su valor. El valor es algo relativo. Lo que es de gran valor para una persona, es de poco valor para otra. Al evaluar la formación, por tanto, es importante identificar la audiencia, es decir, la persona o personas para las que se realiza el cálculo de su valor... Existen diferentes posibles audiencias de la evaluación de resultados de la Formación. Aquí se incluye a los asistentes a acciones formativas (diferentes tipos de empleados), los directivos, los enseñantes y sus jefes, los altos directivos de la organización donde tiene lugar la formación, miembros de la profesión de enseñantes e incluso... miembros de la comunidad/sociedad global donde se imbrica la organización”.

La evaluación del impacto de la formación es una de las modalidades de evaluación de la formación que se da en las empresas. El impacto de la formación es entendido como los resultados que la realización de unas acciones formativas conlleva para la empresa, es decir, los cambios que la realización de unos aprendizajes genera en el área o departamento de la persona formada en el total de la organización, gracias a la formación y cuál es su grado de aplicación al puesto de trabajo.

El impacto de la formación se concibe así como los efectos que la formación genera en la empresa, como consecuencia del uso de las competencias que los participantes trabajadores han adquirido a través de la formación. Estos efectos pueden ser de dos tipos: cualitativos (no traducible a términos económicos) y cuantitativos (traducibles a valores monetarios).

El impacto económico permite obtener un índice de rentabilidad, expresado por el retorno de beneficios monetarios que genera la inversión realizada en formación. Así, podemos hablar de dos tipos de impacto de la formación: el impacto cualitativo y el impacto económico, también denominado “rentabilidad de la formación”.

En este sentido, existen diferentes modelos de evolución que se centran en la evaluación del impacto y la rentabilidad de la formación, como son los modelos de Kirkpatrick, de Philips y de Wade.

Kirkpatrick estableció, en los años sesenta, gracias a su modelo las bases de la evaluación de la formación continua. Plantea un modelo de evaluación basado en cuatro niveles:

- Reacción de los participantes ante la formación, es decir, nivel de satisfacción con la formación recibida.

Se mide cómo reaccionan los alumnos ante la acción formativa. Es una medida de satisfacción del cliente (participante) con la acción formativa globalmente y con todos y cada uno de los aspectos más importantes (materiales, equipo, local metodología pedagógica, organización, profesor...). Una reacción positiva no asegura el aprendizaje, pero una reacción negativa lo impide casi con toda probabilidad.

- Aprendizaje realizado por los participantes o nuevas competencias adquiridas gracias a la formación.

Grado en que los participantes cambian actitudes, adquieren o amplían conocimientos y habilidades o destrezas (es decir, competencias) como consecuencia de asistir a la acción formativa. El aprendizaje se produce cuando hay un cambio en alguno de los tres aspectos o en los tres. Para que haya un cambio de conducta tiene que producirse previamente un cambio en alguno de estos tres aspectos. Es, por tanto, el aprendizaje una condición necesaria pero no suficiente para el cambio de conducta.

- Conducta de los participantes en el puesto de trabajo, es decir, transferencia de los aprendizajes realizados al propio puesto.

Grado en el que se ha producido un cambio en la conducta del participante como consecuencia de su asistencia a una acción formativa. No pueden soslayarse los niveles 1 y 2 y pasar directamente al nivel 3 porque el cambio de conducta no depende sólo de los niveles 1 y 2, sino también de:

1. Si el participante quiere cambiar.
 2. Si el participante sabe cómo hacerlo y cuándo hacerlo.
 3. Si el participante trabaja en un clima adecuado.
 4. Si el participante se ve recompensado por el cambio.
- Resultados en la organización, es decir, efectos que la formación genera en las diferentes áreas de la organización.

Se trata por tanto de medir los resultados finales en la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los participantes a un curso de formación. Pueden ser: incremento de la producción, mejora de la calidad, reducción de costes, reducción de accidentes o de absentismo, etc. En este nivel de evaluación, que se corresponde con lo conocido como "impacto", el autor sugiere unas pautas que pueden facilitar el proceso:

1. Seleccionar rigurosamente el momento de evaluación.
2. Utilizar un grupo de control, como referente imprescindible.
3. Considerar la relación coste-beneficio de la formación.
4. Aceptar el indicio ante la imposibilidad de la prueba, sin obsesionarse por su obtención cuando no es viable.

Los niveles así planteados, tal y como los describe y justifica Kirkpatrick, son secuencias o escalones en una cadena casual: si se quiere lograr un cambio en la organización a través de acciones formativas, previamente tendrá que haberse conseguido un cambio conductual o de comportamiento en los destinatarios de dichas acciones formativas.

Este cambio de conducta o de comportamiento en el desempeño del puesto de trabajo sólo es posible si se ha logrado una transmisión de conocimientos, una adquisición de destrezas o habilidades previamente y, por último, este aprendizaje es más probable cuando el "alumno" de las acciones formativas valora el desarrollo o ejecución de la acción formativa, es decir, valora la organización, el profesorado, el material, el contenido... de dicha acción.

Es una cadena casual probabilística, de modo que los eslabones de la cadena son causas necesarias probables pero no son causa suficiente, porque influyen otros elementos y aspectos que quedan fuera del campo de la Formación Continua, como pueden ser aspectos relacionados con la estructura de mando en la organización, sistema de recompensas...

De lo que se trata en definitiva, es que una acción formativa bien valorada por los alumnos probablemente producirá un aprendizaje de destrezas, habilidades... Sólo si se produce este aprendizaje se pueden llevar a cabo modificaciones en la conducta de los trabajadores en su puesto de trabajo, pero estos cambios dependerán también de otros muchos aspectos.

Y, por último, sólo si se producen estos cambios puede llegarse a un cambio en la organización (impacto).

Los niveles pueden también ser contemplados como niveles que se van aplicando/desarrollando paulatinamente y sucesivamente por el grado creciente de dificultad que tienen, así como los costes crecientes en su aplicación.

Los niveles 1 y 2 pueden realizarse inmediatamente después de la acción formativa con cuestionarios o tests estructurados; los niveles 3 y 4 requieren una medición después de la acción formativa y requieren recoger información desde diferentes perspectivas.

Por otra parte, existe una clara discontinuidad entre el nivel 1 (nivel de satisfacción/reacción) y el resto de los niveles, porque es el único que es condición probable para el nivel 2 pero no es ni condición suficiente ni necesaria. Es decir, un "alumno" que ha realizado una acción formativa puede no sentirse satisfecho con el desarrollo de la acción formativa y, sin embargo, haber aprendido mucho; la satisfacción y/o reacción positiva de los alumnos no es, por tanto, necesaria aunque facilite o aumente la probabilidad de aprendizaje.

Kirkpatrick adopta un enfoque cualitativo del impacto de la formación y, tras plantear las dificultades de la medición de la rentabilidad, propone concebirla como un elemento más de evaluación, interesante cuando es viable. Plantea como un error convertir la rentabilidad en la meta última de todo proceso evaluativo, ya que conduciría a una visión reduccionista del impacto de la formación.

El modelo de Philips, aunque parte de los planteamientos de Kirkpatrick, adopta un enfoque más cuantitativo, al centrarse en desarrollar una metodología que permita evaluar el impacto económico de la formación en las organizaciones. Para ello adapta el cálculo del retorno de inversión (ROI) a la formación y lo utiliza como instrumento para medir sus resultados a nivel de rentabilidad exclusivamente. Las fases que integran el modelo que propone son:

- Recogida de datos.
- Aislamiento de los efectos de la formación.
- Clasificación de los beneficios en económicos y no económicos.
- Conversión a valores monetarios.
- Cálculo del Retorno de Inversión (ROI).

Este modelo por tanto prescinde de un enfoque cualitativo de los resultados de la formación, para centrarse única y exclusivamente a los resultados económicos desde un punto de vista cuantitativo.

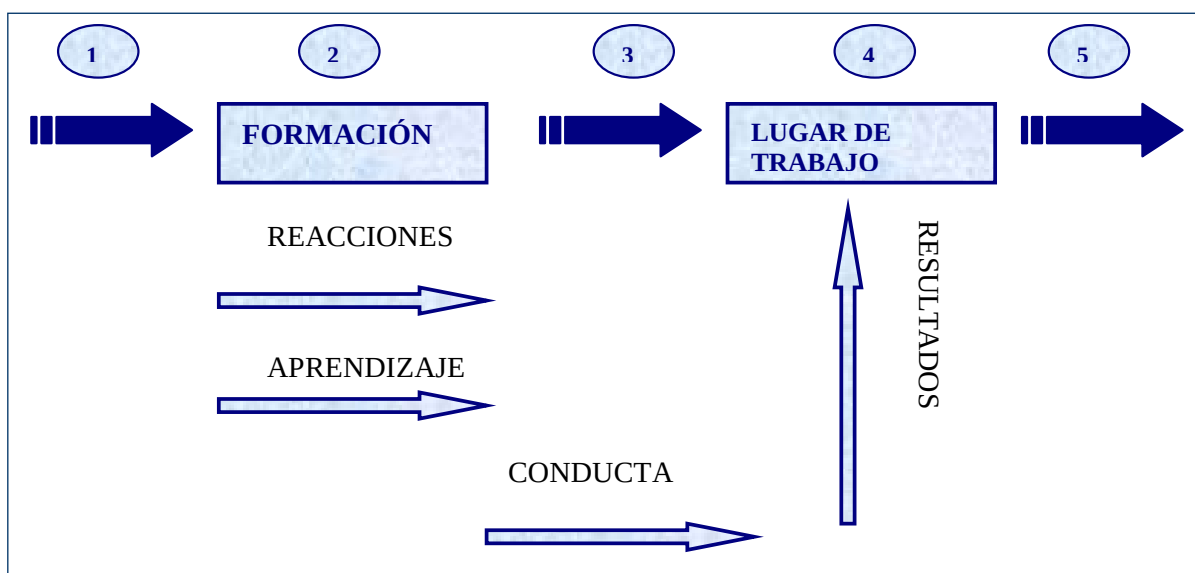
Desde el modelo de Wade se concibe la evaluación como la medición del valor que la formación aporta a la organización. Desde esta perspectiva el modelo de evaluación se estructura en cuatro niveles:

- Respuesta: reacción ante la formación y el aprendizaje por parte de los participantes.
- Acción: transferencia de aprendizajes al puesto de trabajo.

- Resultados: efectos de la formación en el negocio, medidos mediante indicadores cuantitativos o duros y cualitativos o blandos.
- Impacto de la formación en la organización, a través del análisis del coste-beneficio.

De este modo, Wade presenta el modelo de evaluación de impacto bajo una concepción bidimensional: la evaluación de los resultados que la formación genera en el puesto de trabajo, detectable a través de indicadores cualitativos y económicos, y la evaluación del impacto que la formación genera en la organización, para lo que propone el análisis del coste-beneficio como instrumento de medida.

De estas tres perspectivas sobre impacto de la evaluación, la que mayor difusión ha tenido ha sido la perspectiva de los cuatro niveles de Kirkpatrick.



Los números (1,2,3,4,5) ponen de relieve la posición o momento del proceso, mientras que los cuatro niveles de Kirkpatrick aparecen en paralelo al proceso de formación y a la vuelta al lugar de trabajo.

Así, el 1 indica el lugar/momento anterior a la puesta en marcha de la formación, el 2 es el momento en el que la formación tiene lugar, el 3 es el lugar/momento que media entre formación y la incorporación al puesto de trabajo, el 4 es el puesto/lugar de trabajo y el 5 es después/fuera del puesto de trabajo.

El análisis de Fred Nichols relativiza la perspectiva de Kirkpatrick:

Primero, señalando que el momento de la recogida de información para los diferentes niveles no es algo fijo, sino que puede variar según el objetivo último de la evaluación. Por ejemplo, el nivel 1 (reacción/satisfacción) suele medirse inmediatamente después de la acción formativa, justo al acabar ésta, en el mismo lugar que se desarrolla. Pero cabe realizar la medición después, cuando el empleado ha vuelto a su puesto de trabajo y ha tenido tiempo de reflexionar sobre la acción formativa.

También podría hacerse una comparación entre el punto 2 y el 4 de Nichols (en el gráfico) para decidir sobre la "autenticidad" de la formación y las posibilidades que va a haber de transferencia al puesto de trabajo de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias.

Otra posibilidad es detenerse antes del punto 1 de Nichols en el proceso de selección de los participantes en acciones formativas y estudiar el impacto de la selección en el éxito de la formación. También, saliendo del punto 5 fuera del lugar de trabajo, pensar en el efecto de la formación sobre la comunidad o sociedad en general, o sobre la calidad de la atención prestada a los ciudadanos.

Segundo, se puede asimismo cambiar la perspectiva temporal que se suele usar. Normalmente se mide retrospectivamente lo que ya ha pasado o sucedido, pero se puede pedir al "alumno" que prediga qué va a suceder cuando vuelva al puesto de trabajo sobre la aplicación de lo aprendido, por ejemplo.

Tercero, en vez de pensar en mediciones discontinuas de antes/después, se puede contemplar una evaluación que desarrolle medidas en todos los puntos y niveles y se centre en el análisis de las carreras de los empleados.

Cuarto, todo cambia según la perspectiva de audiencia que se utilice:

- Directivos
- Enseñantes
- Empleados
- Clientes

De ahí que los procesos evaluativos posibles sean múltiples y, a veces, entren en contradicción.

Por último, y más importante, cabe adoptar una visión estratégica de la formación y contemplarla como un instrumento más dentro del plan estratégico global de la organización. Desde este punto de vista, habrá que centrarse en las metas y objetivos estratégicos generales y luego en los objetivos generales difundidos para la formación que pueden ser múltiples, tal y como muestra la siguiente relación no exhaustiva:

Objetivos posibles de la formación:

- Focalizar la energía en determinados problemas
- Facilitar la adaptabilidad a los cambios del entorno laboral
- Reciclar conocimientos
- Adquirir nuevos conocimientos
- Promover el cambio
- Reducir el riesgo laboral
- Creación de equipos
- Socialización de nuevos empleados
- Promocionar la situación profesional
- Certificar y acreditar (dar títulos y diplomas)
- Recompensar por un trabajo bien hecho
- Desarrollar destrezas

La perspectiva de los cuatro niveles de Kirkpatrick presentaba ambigüedades en la definición, sobre todo, qué se debe entender por "resultados" de la formación (nivel 4). Además, el nivel 3 (conducta en el trabajo) también se ha ido con el tiempo concretando y especificando hasta llegar a la idea de "transferencia" de lo aprendido al puesto de trabajo.

El concepto "resultados" era mezclado con aspectos económicos, con aspectos que aunque pueden monetizarse, no es necesario hacerlo, como sucede con el clima laboral, reducción de tiempos...

Otros autores, como S. Brown (1997) reducen a los tres niveles siguientes la evaluación de resultados de la formación, eliminando la evaluación del aprendizaje:

1. Satisfacción del cliente (el participante en la acción formativa): La medición de este nivel debe ser multidimensional para incluir también a la organización y a la unidad administrativa del participante. Además, aquí se miden percepciones de calidad, conveniencia y valor.
2. Impacto en el problema de la empresa/organización: Se trata de responder a la pregunta ¿la acción formativa ha tenido un efecto positivo sobre el problema origen de la propia acción formativa? Se justifica en la idea de que la formación está dirigida a solucionar problemas de las organizaciones y de las empresas.
3. Retorno de la Inversión (ROI): Hay que demostrar que la acción formativa ha tenido efectos positivos sobre los beneficios de la organización o, mejor, que los beneficios debidos a la acción formativa superan los costes de la misma.

En cambio, Guy Le Boterf lo que hace es suprimir el nivel 1 y quedarse con los siguientes:

1. Primer nivel: los efectos sobre las capacidades y conocimientos adquiridos durante o al final de la formación.
2. Segundo nivel: los efectos sobre los comportamientos profesionales en situación de trabajo.
3. Tercer nivel: los efectos sobre las condiciones de la explotación.

Además de los presentados en esta descripción, existen otros modelos de evaluación planteados con diferentes matices cada uno.

En definitiva, la evaluación de la formación es una estrategia necesaria para garantizar la calidad de las acciones formativas que se llevan a cabo, especialmente en el marco de la formación profesional para el empleo, como modo de impulsar el proceso de aprendizaje continuo que el entorno actual exige.

En los últimos años ha aumentado significativamente la inversión por parte de los diferentes agentes implicados en los procesos de formación, lo que ha ido acompañado de importantes desarrollos teóricos y técnicos encaminados hacia una adecuada gestión de la formación. Este esfuerzo en el proceso formativo a lo largo de la vida ha incidido en mejoras en procesos fundamentales que ayudan a garantizar la calidad de la formación, como son la detección de necesidades formativas, la planificación de la formación, la programación de la misma, el desarrollo de metodologías alternativas como puede ser la teleformación, la creación de recursos innovadores, etc.

La evaluación de la formación ha de enfocarse siempre hacia la mejora del proceso formativo y no hacia el control de las personas que intervienen en el mismo. Sólo desde esta óptica se podrá obtener el resultado efectivo que la evaluación de la formación puede dar y avanzar así hacia la optimización de la misma.

La consecución de objetivos y resultados positivos en la evaluación de impacto también viene determinada de todo el proceso formativo llevado a cabo y del propio diseño del plan de evaluación de las acciones formativas. En la medida en que mejor y más claros se tengan definidas las expectativas a conseguir desde el inicio del programa formativo mejores resultados se obtendrán en cuanto al impacto y transferencia de la formación por parte del trabajador y de la empresa.

Enfoque integral de la evaluación

Desde el presente proyecto se aboga por un enfoque integral de la formación que incluya el control y la evaluación de la misma por parte de la entidad responsable de la gestión. Una evaluación de carácter integral, que agrupe evaluación diagnóstica, del proceso formativo y de resultados.

Desde este enfoque la evaluación de la formación debe basarse en un proceso completo de control y seguimiento, partiendo del análisis de necesidades de formación y continuando por el diseño del plan de formación así como de la evaluación y la valoración. Tras este proceso se situaría la evaluación de impacto, que es la que se desarrolla en este proyecto y de la que más adelante se presentan los resultados obtenidos.

El análisis de necesidades de formación se refiere a la detección del desfase que puede existir entre las cualificaciones y competencias poseídas por los trabajadores y aquellas que son requeridas y/o deseables en el mercado laboral. La **detección de necesidades de formación** constituye el paso inicial en el diseño del Plan de Formación.

Para ello se ha de realizar un análisis de la situación económica-empresarial y ocupacional de la región en el sector inmobiliario. La información obtenida con este análisis proporcionará un diagnóstico de la situación del colectivo destinatario y de los objetivos a cubrir. Este análisis se puede realizar desde una perspectiva:

- General: estableciendo las necesidades formativas en función de las demandas existentes en el sector inmobiliario, en colectivos concretos, para adecuar de forma efectiva el plan de formación a dichas demandas.
- Desde una perspectiva concreta, satisfaciendo de manera concreta las necesidades de los trabajadores/as ocupados/as y desempleados/as de la Comunidad de Madrid.

Para llevar a cabo dicho análisis las entidades pueden utilizar diferentes **técnicas de recogida de datos** que les permitan realizar una detección de necesidades formativas. Existen distintos procedimientos para obtener esta información, estas técnicas de agrupan en:

- análisis de documentos y registros
- técnicas basadas en la observación
- técnicas no observadas

En el caso sectorial, cualquiera de estas técnicas podría ser aplicada. Así, el análisis de documentos y registros es un procedimiento de recogida de

información que se puede utilizar a través de documentos, estudios e investigaciones de ámbito sectorial, artículos publicados etc.

Las técnicas basadas en la observación se refieren a la observación del puesto de trabajo, que se lleva a cabo con objeto de identificar procedimientos, funciones, tareas, niveles de responsabilidad, y toda aquella información que ayuda a dibujar el mapa ocupacional y la relación de competencias y necesidades de formación de cada ocupación.

Por último, las técnicas no observables se basan en la recogida de información primaria a través de cuestionarios, solicitudes, entrevistas, etc. Los cuestionarios es un instrumento muy útil para conocer cuáles son sus necesidades formativas. Las entrevistas permiten recoger esta misma información, pero desde un nivel de mayor profundidad y detalle que en los cuestionarios. Por último, las propias demandas realizadas por los trabajadores orientan en gran medida sobre sus necesidades y prioridades formativas.

Una vez analizadas las necesidades de formación, se continúa con el **diseño del plan de formación**, que contempla la toma de decisiones relativas a la determinación de los objetivos, contenidos, los alumnos, destinatarios o beneficiarios de la formación, metodología a aplicar, recursos necesarios y tipos de pruebas. Todas estas decisiones se materializan en la Programación del Plan de Formación.

La programación se puede definir como un proceso de estructurar la labor formativa que tiene como finalidad proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes planteados con la realización de las acciones formativas previstas. La programación se concreta en:

1. Formulación de los objetivos
2. Selección de los contenidos
3. Selección de los destinatarios, participantes o beneficiarios de la acción formativa
4. Selección de la metodología
5. Selección de los recursos materiales y humanos para la realización
6. Selección de los criterios de evaluación y de la forma y medios para aplicarlos

El Plan de Formación debe ser evaluado, ya que los datos obtenidos a través de esta evaluación nos permitirán conocer si:

- Los beneficiarios del Plan han aprendido los conocimientos, habilidades y actitudes que se pretendían.
- Las acciones formativas responden a las necesidades detectadas.
- El Plan de Formación se desarrolla conforme a la planificación establecida al inicio del proceso.

Hay que tomar la evaluación como un proceso, no como una acción puntual, ya que su aplicación nos permitirá conocer la eficacia del sistema, el cumplimiento de los objetivos parciales, la idoneidad de los métodos, técnicas, recursos elegidos y utilizados.

A la hora de diseñar y confeccionar instrumentos o pruebas de evaluación, se ha de tener en cuenta que ésta debe cumplir una serie de características:

- **Fiabilidad:** una prueba es fiable cuando se aplica a las mismas personas en momentos diferentes, produciéndose resultados equivalentes. Se ha de tener en cuenta que las distintas situaciones en que se aplique la prueba sean similares en cuanto a factores como: motivación, cansancio, hora y lugar, etc.
- **Validez:** hace referencia al grado de precisión con el que una prueba mide lo que se pretende medir.

Para garantizar en todo momento la fiabilidad y validez, la evaluación ha de estar presente en todo el proceso formativo:

- ✓ **De forma previa:** se denomina evaluación diagnóstica o inicial y está centrada en el análisis de la coherencia pedagógica de la formación diseñada y en su adecuación a las necesidades de formación detectadas en la organización, entre los participantes y en su entorno.
- ✓ **Durante el proceso formativo:** se suele denominar evaluación formativa o continua, y analiza la marcha del proceso de enseñanza y aprendizaje y el avance en el logro de los objetivos planteados. Su finalidad es determinar el grado en que se están consiguiendo los objetivos específicos. Esta evaluación permite ir diagnosticando las deficiencias del programa educativo, las dificultades de aprendizaje a medida que se van desarrollando y, por tanto, solucionarlas y buscar nuevas
- ✓ **Al final:** es denominada evaluación final o sumativa y se entiende como la última fase de este proceso evaluador. Es la síntesis de todos los elementos proporcionados por la evaluación inicial y la formativa, con la finalidad de llegar a un juicio global.

Para la **detección de necesidades de formación** se plantea el siguiente modelo de cuestionario, que recoge todas aquellas variables que se han considerado básicas para que este instrumento pueda ser utilizado para los planes formativos del sector de gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid:

CUESTIONARIO DE NECESIDADES FORMATIVAS

A. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

Teléfono de contacto

Correo electrónico

Edad

Sexo

Mujer ☐

Hombre ☐

Municipio de la Comunidad de Madrid

Nivel de estudios

- Sin Estudios
- Estudios primarios sin finalizar
- Estudios primarios, EGB o equivalencia
- Estudios secundarios obligatorios (graduado escolar, bachiller elemental, ESO)
- Estudios secundarios post-obligatorios (bachillerato superior, BUP-COU, bachiller)
- Formación Profesional (FP) Grado Medio o FPI
- Formación Profesional (FP) Grado Superior o FPII
- Estudios Universitarios: Diplomatura, Arquitectura Técnica o Ingeniería Técnica
- Estudios Universitarios: Licenciatura, Arquitectura o Ingeniería Superior
- Especialización (postgrado, etc.)
- Doctorado
- Otros → ¿Cuál?
- NS/NC

Ocupación

- Técnico
- Arquitecto
- Urbanista
- Gerente internacionalización
- Informático
- Responsable de administración y gestión inmobiliaria
- Responsable de personal y recursos humanos
- Responsable de contabilidad
- Contable
- Responsable financiero-comercial
- Responsable de publicidad y relaciones públicas

Agente inmobiliario
Comercial
Técnico de venta
Administrativo
Otros. Especificar

Sector de actividad

- a. Actividades Inmobiliarias por cuenta propia
b. Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia
c. Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros

☐
☐
☐

Actividades y tareas que realiza. Por favor, enumere las actividades y tareas que realiza en su puesto de trabajo.

--

Herramientas e instrumentos relacionados con su puesto de trabajo. Por favor, enumere las herramientas que utiliza en su puesto de trabajo.

--

B. DATOS DE ORGANIZACIÓN

Ante la posibilidad de realizar un curso, ¿qué modalidad le gustaría que tuviera?

Presencial ☐ A distancia ☐ Mixto ☐ Teleformación ☐ Indiferente ☐

Ante la posibilidad de realizar un curso, ¿qué duración le gustaría que tuviera?

de 10 a 20 hrs ☐ de 21 a 50 hrs ☐ de 51 a 70 hrs ☐ de 71 a 100 hrs ☐
de 101 a más hrs ☐

Ante la posibilidad de realizar un curso, ¿qué horario le gustaría que tuviera?

Mañana ☐ Tarde ☐ Mañana y Tarde ☐ Fines de semana ☐ Indiferente ☐

¿Podría indicarme las dos razones principales que le impiden o dificultan la realización de cursos de formación?

- a. Dificultades de desplazamiento ☐
b. Dificultades de horario ☐
c. Falta de información y conocimiento de la oferta formativa ☐

d. Dificultades a la hora de costear la formación ☐

¿Cuál es el principal motivo por el desea realizar formación?

- | | |
|--|--------------------------|
| a. Para mejorar mi actual puesto de trabajo | ☐ |
| b. Para mejorar las condiciones laborales y económicas actuales | ☐ |
| c. Para cambiar de sector y/o actividad | ☐ |
| d. Por inquietudes personales | ☐ |
| e. Para actualizar mis conocimientos | ☐ |
| f. Porque me obliga mi empresa | ☐ |
| g. Porque la necesito para desarrollar mi puesto de trabajo actual | ☐ |

C. DETECCIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS

A continuación presentamos un conjunto de áreas formativas y de cursos, con la finalidad de facilitarle su selección. Marque aquellos cursos en los que está interesado. (Marque todos aquellos que le interesan).

- | | |
|---|--------------------------|
| a. Gestión de ventas | ☐ |
| b. Marketing / Publicidad | ☐ |
| c. Administrativo | ☐ |
| d. Contabilidad / Financieros / Nóminas | ☐ |
| e. Fiscalidad, tributación | ☐ |
| f. Idiomas | ☐ |
| g. Software | ☐ |
| h. Nuevas Tecnologías de la Información | ☐ |
| i. Prevención de riesgos Laborales | ☐ |
| j. Normas de calidad | ☐ |
| k. Técnicas de Dirección | ☐ |
| l. Agentes de la propiedad inmobiliaria | ☐ |
| m. Legislación, normativas | ☐ |
| n. Tasaciones | ☐ |
| o. Peritaje | ☐ |
| p. Administrador de fincas | ☐ |
| q Gestor / Asesor inmobiliario | ☐ |
| r. Otras, (especificar)_____ | ☐ |

Las necesidades de formación que se contestan en este cuestionario corresponden a:

- | | |
|---|--------------------------|
| a. Mis necesidades formativas | ☐ |
| b. Necesidades formativas de mi departamento/área | ☐ |
| c. Necesidad del Plan de Formación de empresa | ☐ |

¿Qué perspectivas de actividad tiene su empresa en el sector en los próximos años?

¿Cuáles son sus perspectivas profesionales en los próximos años?

Observaciones y/o comentarios

--

Para la **evaluación de satisfacción**, así como de resultados de la formación realizada se ha diseñado un instrumento específico para esta labor, y que se presenta a continuación:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ACCIONES FORMATIVAS DE LA FORMACIÓN		
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ACCIÓN		
DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN		
MODALIDAD		
ENTIDAD QUE IMPARTE LA FORMACIÓN		

DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL PARTICIPANTE Y DE LA ACCIÓN FORMATIVA		
Edad	Sexo	
	Mujer	☐
	Hombre	☐
Titulación actual		
1 Sin titulación		☐
2 ESO/Graduado escolar		☐
3 Bachiller		☐
4 Técnico FP grado medio/FP I		☐
5 Técnico FP grado superior/FP II		☐
6 Diplomado (E. Universitaria 1º ciclo)		☐
7 Licenciado (E. Universitaria 2º ciclo)		☐
8 Doctor (E. Universitaria 3º ciclo)		☐
9 Otra titulación (especificar) _____		☐
Departamento al que pertenece		
1 Dirección		☐
2 Administración		☐
3 Comercial		☐
4 Recursos Humanos		☐
Categoría profesional		
1 Técnico		☐
2 Arquitecto		☐
3 Urbanista		☐
4 Gerente internacionalización		☐
5 Informático		☐
6 Responsable de administración y gestión inmobiliaria		☐
7 Responsable de personal y recursos humanos		☐

8	Responsable de contabilidad	☐
9	Contable	☐
10	Responsable financiero-comercial	☐
11	Responsable de publicidad y relaciones públicas	☐
12	Agente inmobiliario	☐
13	Comercial	☐
14	Técnico de venta	☐
15	Administrativo	☐
¿A qué actividad se dedica su empresa?		
1	Actividades inmobiliarias por cuenta propia	☐
2	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	☐
3	Actividades Inmobiliarias por cuenta de terceros	☐
Horario del curso		
1	Dentro de la jornada laboral	☐
2	Fuera de la jornada laboral	☐
3	Ambas	☐

VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4 (1 puntuación más baja y 4 puntuación más alta). Marque con una X la puntuación correspondiente

Organización del curso

- La organización del curso ha sido adecuada
- Las fechas y horarios han cumplido la planificación
- Se ha entregado el material necesario para el correcto seguimiento del curso

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Contenido y metodología

- Los contenidos se han ajustado a lo programado
- Los contenidos se han ajustado a las necesidades de su puesto de trabajo
- Los contenidos han cumplido sus expectativas personales
- La metodología se ha adaptado a los contenidos teóricos-prácticos
- La metodología ha sido motivadora
- La metodología ha sido la adecuada para la consecución de los objetivos

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Formadores/Tutores

- El formador tenía un conocimiento teórico de los contenidos que impartía
- El formador tenía experiencia en el sector inmobiliario
- La forma de impartir los contenidos ha sido la adecuada
- El formador ha logrado resolver las dudas y cuestiones de forma adecuada
- El tutor ha estado disponible en los horarios y a través de los medios comunicados
- El tutor ha respondido a la dudas en el tiempo establecido
- El sistema de autorización ha sido el adecuado

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Medios didácticos

- Los materiales se corresponden con los objetivos y contenidos planteados
- Se han incluido prácticas, ejercicios, relacionados con los objetivos
- Los ejercicios y casos prácticos se han adecuado a las tareas de mi puesto de trabajo
- Los ejercicios y casos prácticos se han adecuado a mis necesidades formativas

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Recursos e Infraestructuras

* Modalidad presencial

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

1	Las instalaciones han sido las adecuadas(luminosidad y acondicionamiento)				
2	El mobiliario (mesas, sillas, pizarra)				
3	Están en un lugar accesible y de fácil comunicación				
* Modalidad no presencial					
1	Las herramientas de comunicación han sido las adecuadas (email, telf, chat)				
2	Las pruebas de evaluación se han correspondido con los contenidos y objetivos de la acción formativa				
3	El material estaba actualizado				
Valoración general del curso		1	2	3	4
1	El curso ha contribuido a desarrollar mejor mis tareas				
2	El curso ha contribuido a mi desarrollo personal				
3	El curso ha permitido adquirir nuevas habilidades y conocimientos para aplicarlos a mi puesto actual				
4	El curso me da la posibilidad de mejorar mi puesto de trabajo				
5	Los contenidos se corresponden con las tareas que realizo en mi puesto de trabajo				
6	Me ha permitido obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación				
Grado de satisfacción general con el curso		1	2	3	4

Comentarios

Fecha de realización

Muchas gracias por su colaboración

Fuente: Elaboración propia a partir del Cuestionario de Evaluación de la calidad de la Fundación Tripartita para el Empleo. 2009.

Tras todo este proceso de formación se sitúa la evaluación de impacto, que en el presente estudio se parte de una idea de evaluación en términos de cultura implantada y adecuación de la formación. Es decir, la evaluación del grado de implantación de la formación permitirá saber en qué medida es la formación un aspecto importante en el sector, de accesibilidad y participación, así como la financiación de la misma. La evaluación de la adecuación dará a conocer la calidad de los diferentes aspectos vinculantes en el proceso de enseñanza, la eficacia e incidencia de la formación realizada.

Tratamiento de datos

El análisis de los datos recogidos en estos cuestionario deben ser tratados y plasmados en informes de resultados, bien sea en cada nivel de la evaluación o todo el análisis integrado en un único documento.

Se recomienda tratar los datos a lo largo de todo el proceso ya que su análisis permitirá detectar desviaciones y en consecuencia se estará a tiempo de plantear acciones de mejora. Los informes deberán ser ante todo operativos, es decir, incluyendo sólo la información necesaria y que sea útil para nuestros objetivos en el plan de formación.

Con respecto a las necesidades de formación, el informe incluirá al menos los siguientes aspectos:

- Áreas formativas prioritarias
- Áreas formativas de carácter transversal
- Áreas formativas de carácter específico
- Perfil sociodemográfico de los demandantes de formación (edad, género, municipio)
- Expectativas de los trabajadores
- Iniciativas y motivaciones de los trabajadores
- Aspectos que obstaculizan la participación
- Preferencias en la organización de la acción formativa (modalidad, horario, duración)

En cuanto al informe de resultados, para este documento sea práctico y efectivo ha de contemplar al menos los siguientes puntos:

- Efectos/impactos de la formación
- Acciones formativas con mayor impacto
- Satisfacción general con la formación realizada
- Valoración de los aspectos de la organización de la acción formativa (modalidad, horario, duración, formador, material didáctico)
- Identificar el impacto en el trabajador (adquisición de conocimientos y habilidades, reciclaje, desarrollo personal...)
- Identificar el impacto en la organización (mayor producción y competitividad de la organización empresarial, apertura de mercados, menos accidentes laborales, mejor desempeño del trabajo...)
- Obstáculos y barreras que han dificultado la formación
- Alcance de objetivos/expectativas.

Una vez planteado el enfoque metodológico que se considera más adecuado para una evaluación eficaz de la formación para el empleo, se especifican a continuación los objetivos planteados en el diseño del proyecto.

1.1.2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

OBJETIVOS GENERALES:

✓ **Evaluar el grado de implantación de la formación profesional para el empleo a través del análisis de la participación de los trabajadores del sector de gestión inmobiliaria;** en concreto de los siguientes aspectos:

- Cultura de la formación profesional para el empleo en el sector: Imagen y valoración de la formación profesional para el empleo en el sector.
- Agentes, estructuras o actuaciones del sector que incentiven, faciliten o canalicen la participación de los trabajadores en acciones de formación profesional para el empleo.
- Dificultades o impedimentos para acceder a la formación específica del sector.
- Iniciativa y motivación en la realización de las acciones, bien por parte del trabajador o de las empresas.
- Financiación de la formación profesional para el empleo en el sector, analizando su naturaleza (pública o privada) y su fuente (medios propios del trabajador, la empresa, el Servicio Regional de Empleo, otras Administraciones Públicas como Ayuntamientos, Comunidad Autónoma, Fondo Social Europeo, organizaciones empresariales o sindicales, etc.)
- Porcentaje de participación de los trabajadores del sector en acciones de formación profesional para el empleo: especificación según colectivos.

✓ **Evaluar la calidad y adecuación de la formación profesional para el empleo a través del análisis de la formación realizada por los trabajadores del sector de gestión inmobiliaria,** atendiendo a los siguientes factores:

- Tipo de formación:
 - Reglada.
 - No reglada realizada en el ámbito de la empresa.
 - No reglada realizada fuera del ámbito de la empresa.
 - Estudios de postgrado/master.
- Características de los contenidos:

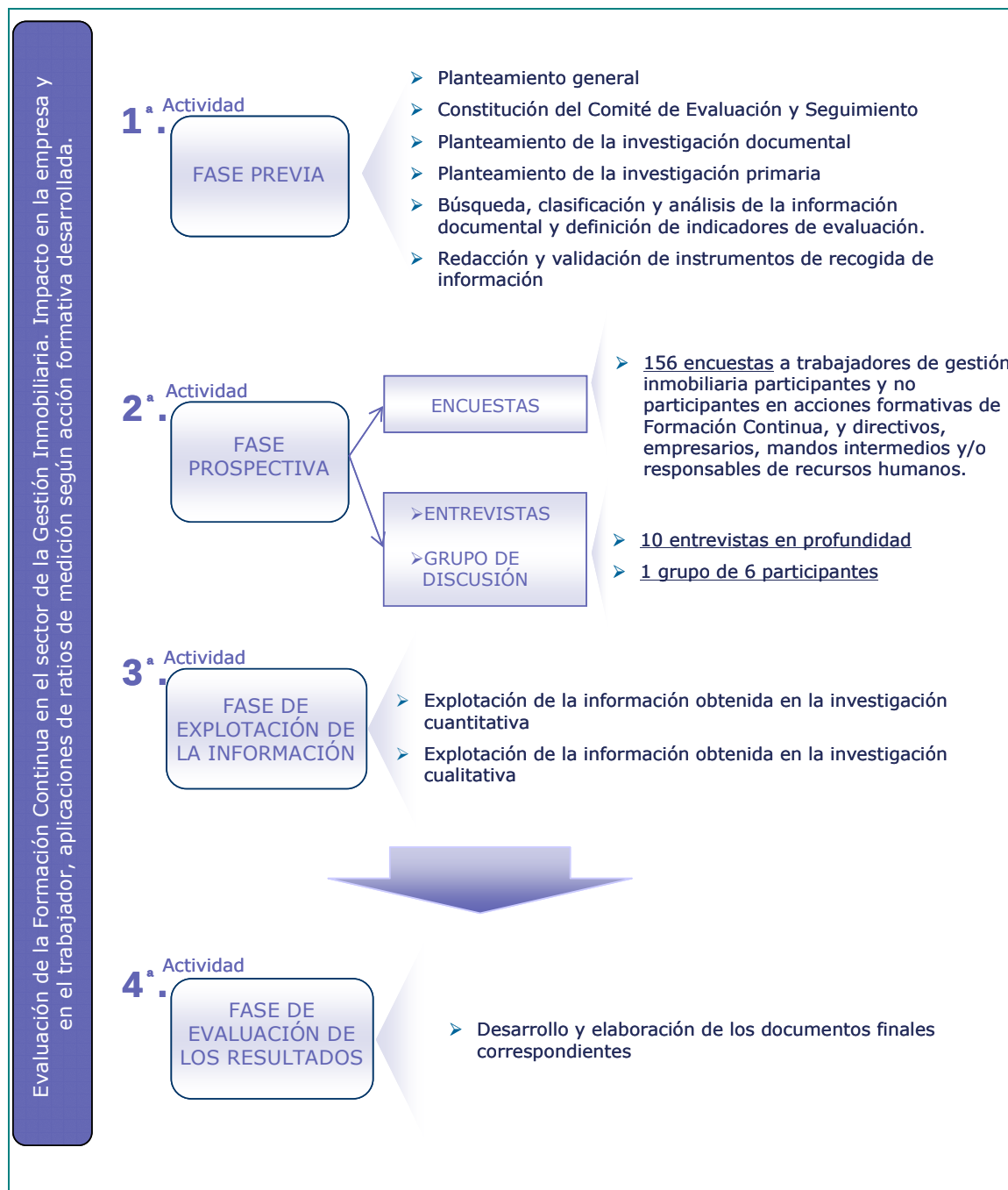
- Transversales.
 - Específicos del sector.
 - Específicos de otro sector.
 - Básicos o especializados.
-
- Materias recibidas.
 - Modalidad y medios didácticos utilizados, principalmente en relación con la implantación de acciones de teleformación en el sector.
 - Satisfacción general con la calidad de las acciones de formación profesional para el empleo realizadas.
 - Eficacia de la formación en relación a:
 - Adquisición de nuevos conocimientos o competencias.
 - Actualización de nuevos conocimientos o competencias.
 - Incidencia de la formación profesional para el empleo, en la trayectoria profesional de los trabajadores:
 - A nivel personal.
 - En el ámbito de la propia empresa.
 - En el ámbito del mercado laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar técnicas y procedimientos que puedan ser utilizados por las entidades beneficiarias de planes de formación con el objeto de mejorar la calidad de la formación.
- Aportar datos sobre la efectividad de la formación para el empresario y para el trabajador.
- Facilitar los instrumentos para poder llevar a cabo la evaluación de la formación con carácter integral: evaluación diagnóstica, evaluación del proceso formativo, evaluación de los resultados (análisis de las habilidades, actitudes y aplicabilidad en el puesto de trabajo de la formación impartida).
- Concienciar a las empresas de la importancia en la realización de este tipo de actividad, con el objeto de fomentar la participación de los trabajadores en acciones de formación continua.
- Familiarizar, tanto a las empresas como a los trabajadores, en el uso de la evaluación de la formación con el fin de incentivar la realización de este tipo de acciones por parte de ambos.

Para la consecución de estos objetivos, el flujo de trabajo que se planteó a través de cuatro fases o actividades:

Esquema del flujo de trabajo



1.1.3. CRITERIOS E INDICADORES DE LA EVALUACIÓN:

El diseño del cuadro de indicadores se llevó a cabo a partir de un proceso de dimensionalización, partiendo en primer lugar de las dimensiones de análisis en el estudio, identificando en segundo lugar las variables y por último definiendo los indicadores de la evaluación.

Las dimensiones acotadas en el proyecto son:

- ⇒ Implantación: miden aquellas variables e indicadores que dan una imagen del grado de implantación de la cultura de la formación para el empleo en el sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid, así como de las fuentes de información y de financiación de la formación.
- ⇒ Participación: recoge las variables e indicadores que reflejan el índice de participación, perfil y caracterización de los participantes, además de las condiciones que facilitan o dificultan su acceso y las motivaciones tanto positivas como negativas que inciden a la formación.
- ⇒ Calidad y adecuación: esta dimensión refleja cómo está configurada la oferta formativa de los últimos años y recoge también aquellas variables e indicadores de valoración y satisfacción con la formación realizada.
- ⇒ Resultados: la última dimensión está dedicada a los resultados de la formación realizada, su incidencia en el trabajador y en la organización.

Los criterios de evaluación utilizados son los de:

- ✓ Adecuación: criterio referido a la adecuación de los aspectos a tener en cuenta en la gestión y ejecución de la formación para el empleo.
- ✓ Accesibilidad: este criterio tiene que ver con la accesibilidad de la formación.
- ✓ Idoneidad: vinculado con la idoneidad de los contenidos, horarios...
- ✓ Eficiencia: evalúa si se han utilizado correctamente los recursos disponibles para conseguir los resultados esperados.

- ✓ Rendimiento: criterio referido a las utilidades de la formación y al grado de satisfacción.
- ✓ Pertinencia: mide la correlación entre la formación existente o realizada y las necesidades de formación.
- ✓ Efectividad: criterio que mide si con la formación realizada se ha alcanzado los objetivos previstos y el alcance de expectativas.

A continuación, se presenta el cuadro resultante que muestra el resultado del proceso de dimensionalización. Asimismo se indican para cada dimensión las fuentes de información que han permitido cubrir cada uno de los indicadores.

DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADOR	CRITERIO	FUENTE						
				Doc.	Encuesta			Entrev.	Grupo	
					Colectivo					
					Trab. participante	Trab.NO participante	Empresario MI,G			
IMPLANTACIÓN	Cultura e imagen	Valoración de la formación	adecuación pertinencia					x		
		Valoración nivel formativo (incorporación al trabajo)		x	x					
		Valoración nivel formativo (momento actual)		x	x					
		Imagen de la formación (competitividad de la empresa)				x		x		
	Información	Conocimiento oferta formación continua	accesibilidad		x	x				
		Conocimiento entidades que ofertan formación		x	x					
		Grado de conocimiento (identificación de entidades)		x	x					
		Disponibilidad de información		x	x					
		Medios de información de formación		x	x		x			
	Financiación	Financiación de la formación	eficiencia	x	x		x	x	x	
		Entidad gestora de la formación			x		x	x	x	
	PARTICIPACIÓN	Participación	Participación en formación los últimos 3 años	implantación	x	x	x	x		
			Tipo de formación realizada			x			x	
Número de cursos realizados					x					
Número de cursos realizados por tipo					x					
Acceso		Dificultad para hacer formación	accesibilidad		x			x	x	
Motivaciones		Motivo no haber realizado formación	eficacia			x				
		Interés en formación (no participantes)				x				
		Iniciativa de hacer la formación			x					
		Motivaciones de haber hecho formación			x					

		Motiva a los trabajadores					X	X	X
		Formas de motivación para formarse					X	X	X

CALIDAD Y ADECUACIÓN	Caracterización	Contenido cursos realizados	pertinencia adecuación	X	X			X	
		Modalidad de impartición		X	X			X	
		Horario de la formación		X	X			X	
	Satisfacción	Valoración organización formación (planificación, gestión, seguimiento, evaluación)	idoneidad eficacia rendimiento		X			X	
		Valoración de la ejecución (horario, duración, contenidos, modalidad, formador, medios didácticos)			X			X	
		Grado de satisfacción			X				
		Importancia en la formación (horario, duración, contenidos, modalidad, formador, medios didácticos)			X	X			
		Grado de adecuación oferta formativa existente (todos)			X	X	X		
	Necesidad	Necesidades formativas (todos)	adecuación		X	X	X	X	X

RESULTADOS (IMPACTO)	Utilidad	Utilidad de la formación	rendimiento		X	X		X	X
		Cobertura de expectativas			X		X		
	Incidencia	Incidencia de la formación en la empresa	eficacia		X	X	X	X	X

1.2. MÉTODOS, FUENTES Y TÉCNICAS UTILIZADAS

La acción de "Evaluación de la formación continua en el sector de la gestión inmobiliaria. Impacto en la empresa y en el trabajador, aplicaciones de ratios de medición según acción formativa desarrollada" se ha llevado a cabo mediante una metodología multi-método basada en la complementariedad de técnicas cuantitativas y cualitativas y que han sido aplicadas en la Fase prospectiva.

La metodología recogida en esta investigación es la más apropiada para el tratamiento de una realidad social que, como la estudiada, está atravesada por dimensiones múltiples y contiene un elevado grado de complejidad. *La investigación multiestratégica necesita ser sistemática y flexible. Sistemática, porque ha de maximizar la posibilidad de emerger y generar teoría sin dejarlo a la aleatoriedad del descubrimiento casual. Flexible, porque ha de ser capaz de responde a problemas no anticipados*¹.

Así, el uso de métodos y datos cualitativos y en general etnográficos puede ser imprescindible para comprender y dar cuenta de las actividades e interacciones de los actores, así como de su significación, en diversas situaciones, siendo en este caso por ejemplo en la organización empresarial la relación del trabajador con la empresa. Pero también es imprescindible el uso de métodos cuantitativos para contextualizar dichas situaciones en un marco más estructural y/o institucional, como es el sector de actividades inmobiliarias en la Comunidad de Madrid.

La recogida de información se inició con una **investigación documental** llevada a cabo en la fase previa como primera actividad del proyecto del que forma parte. El proceso documental de una investigación es una fase clave del ciclo de un proyecto y que debe acompañarlo durante todo el proceso, desde las primeras búsquedas de información para ubicar el tema hasta el fin del proyecto.

En todo momento de la investigación, la aportación documental puede enriquecer la metodología utilizada y el análisis de sus resultados y se complementa tanto con el análisis cualitativo, el cual se ha llevado a cabo a través de una metodología cualitativa basada en **entrevistas en profundidad y grupo de discusión**, como con el análisis cuantitativo a través de **encuestas a Trabajadores/as del sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid**.

A continuación se detalla el proceso el análisis documental y la metodología cualitativa y cuantitativa llevada a cabo en el presente proyecto.

¹ El tratamiento multiestratégico en la investigación sociológica. Lozares C., Martín A., López P. Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Sociologia. Barcelona.

Fase previa. De investigación documental

El proceso documental de una investigación es una fase crucial de la vida del proyecto y de la que, en la mayoría de casos, parte el resto del ciclo de estudio. Por ello, es esencial disponer de unos criterios, métodos, instrumentos y técnicas de almacenamiento de la información adecuados a los objetivos que se pretenden alcanzar.

En primer lugar, se tuvieron en cuenta a la hora de afrontar la revisión bibliográfica y documental relacionada con el objeto de estudio las peculiaridades del sector inmobiliario. Así, por ejemplo, se trata de un sector bastante atomizado, formado por empresas pequeñas, que ha experimentado profundos cambios estructurales en poco tiempo, muy dinámico y que se había convertido en el motor de la economía española durante prácticamente la última década con un crecimiento más que evidente.

Sin embargo, en los últimos meses el cambio de tendencia ha superado las previsiones más negativas acerca del futuro de las actividades inmobiliarias, lo cual se ha visto reflejado en multitud de informes económicos al respecto y análisis financieros publicados en diferentes fuentes de información. Cabe decir, en síntesis, que todos estos aspectos han estado muy presentes a la hora de buscar, identificar, localizar y analizar las fuentes de información.

Un primer paso fue consultar a los agentes sociales de este sector para preguntarles sobre fuentes disponibles, estructura del sector, legislación que les afecta, etc. Posteriormente, se consultaron las fuentes oficiales, que se explotaron de forma exhaustiva. Finalmente, se analizaron otras fuentes institucionales, de carácter asociativo como la Cámara de Comercio, fuentes académicas, acciones complementarias previas, estudios de formación previos, entre otras.

Muchos de los documentos y datos pudieron ser localizados electrónicamente, algunos otros formaban parte de los fondos propios de las entidades implicadas en esta investigación. Finalmente, otros fueron localizados en servicios de publicaciones, bibliotecas, bancos de estudios de centros oficiales. En todo caso, se encargó a profesionales de la documentación la identificación de los textos concretos y su localización, corriendo a cargo de los técnicos su análisis detallado.

Se seleccionaron los documentos y datos de acuerdo con varios criterios:

- ✓ **Fiabilidad de la información.** Ante diferentes fuentes para un mismo tema, se seleccionaron las fuentes oficiales.
- ✓ **Actualidad de los datos.** Debido al gran dinamismo que está experimentando este sector, en la medida de lo posible, se

seleccionaron los datos más recientes disponibles, pudiendo ser en todo caso, sujetos a actualizaciones a lo largo del estudio en función de los cambios percibidos que puedan afectar a la configuración del propio sector y, en consecuencia, que deban ser considerados en el análisis para alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto.

- ✓ **Comparabilidad de los datos** entre sí. En la medida de lo posible, se buscaron fuentes equivalentes, para los mismos años y los mismos indicadores para la información seleccionada.

Además de la recogida de datos secundarios que permitieron contextualizar el marco de estudio, gracias a la etapa documental se diseñaron las variables que constituyeron los instrumentos de recogida de información primaria para la fase prospectiva.

Fase Prospectiva

METODOLOGÍA CUALITATIVA

La metodología cualitativa desarrollada se ha basado en **entrevistas en profundidad y grupo de discusión**:

- ✓ Se han realizado un total de **10 entrevistas personales a informantes clave** en el ámbito objeto de estudio con el fin de obtener información específica acerca del sector.
- ✓ Se llevó a cabo **un grupo de discusión**, como objetivo de obtener más información sobre la cultura y adecuación de la formación profesional para el empleo en el sector inmobiliario.

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

La realización de entrevistas en profundidad respondió a la necesidad de conocer el sentido que los interlocutores seleccionados dieron respecto a la evaluación de la formación profesional para el empleo en el sector de Gestión Inmobiliaria en la Comunidad de Madrid, en cuanto a la implantación y adecuación de las acciones formativas del mencionado sector.

Este método de investigación se basó en la aplicación de procesos fundamentales de comunicación, lo que permitió que el interlocutor expresara sus impresiones sobre el objeto de estudio, y la interpretación

que de dicha situación hizo. Sin embargo, y con el fin de evitar que la información se alejara de los objetivos de la investigación, se planteó la realización de entrevistas semi-estructuradas, es decir, basadas en la aplicación de una guía temática.

Dicha guía temática o guión de entrevista, se fundamentó en un esquema con temas y subtemas a tratar, y constó de una serie de preguntas-guía de carácter abierto, diseñadas a fin de obtener la información relevante para los objetivos de investigación planteados.

En el transcurso de la entrevista, el investigador “dejó expresarse” al entrevistado en la medida de lo posible, de modo que pudo hablar libremente, utilizando su lenguaje y categorías mentales, y en el orden que deseó, dio como resultado un elevado grado de profundidad y flexibilidad en la información obtenida, información no prevista y el flujo de información particular de cada entrevistado.

En el caso de que el interlocutor se alejara de la temática central de la entrevista, el investigador pudo “redirigir” la conversación en aras de volver a centrar la entrevista en función de los objetivos, y hacer las preguntas a las cuales el entrevistado no llegaba por sí mismo, en el momento más apropiado y de la forma más natural posible para no romper el flujo informativo y de comunicación.

Pauta de exploración

De forma previa al diseño del guión de entrevista, se llevó a cabo una tarea de concreción de determinados TEMAS o ÁREAS básicas, que estaban vinculados a los objetivos del estudio y sobre los que debía ir encaminada la entrevista. Estos temas o áreas básicas conforman lo que se denomina *Pauta de exploración*, que viene a ser la guía básica para el entrevistador, de manera que éste debe conseguir que al final de la entrevista todas las áreas hayan quedado contestadas.

Una vez definida la pauta de exploración se formularon los temas en preguntas concretas que formaron parte del guión de entrevista.

Se estableció una serie de pautas necesarias, en consonancia con los objetivos específicos propuestos en el proyecto y sobre las que se recogió toda la información posible a través de esta técnica.

Selección de personal

Se plantearon realizar 10 entrevistas personales a informantes clave en el ámbito objeto de estudio. Para la selección de los interlocutores se tuvieron en cuenta diversos criterios de selección.

En primer lugar, se seleccionaron aquellos contextos relevantes al problema de investigación, siendo estos las empresas inmobiliarias que desarrollan actividades formativas para sus trabajadores, las entidades que gestionan y/o diseñan y/o imparten dicha formación, y las entidades/organizaciones vinculadas con el sector objeto de estudio. De este modo, se obtuvo el siguiente casillero tipológico:

Dentro de estos contextos, se seleccionaron estratégicamente los casos individuales o interlocutores en función de determinados criterios, entre ellos, la heterogeneidad en el perfil de los informantes y su accesibilidad; la pertinencia de expertos de los interlocutores en el ámbito de estudio, esto es, el conocimiento sobre la formación profesional del sector de gestión inmobiliaria; y la capacidad de estos para aportar información desde diferentes puntos de vista a fin de evitar la saturación en la información.

GRUPO DE DISCUSIÓN

Con el fin de profundizar en el análisis de la cultura, impacto y adecuación de la oferta de acciones de formación continua en el sector de la gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid, se realizó un grupo de discusión con cuyo desarrollo trató de obtenerse información consensuada sobre el objeto de estudio desde el punto de vista de los participantes seleccionados como expertos conocedores del sector y de la formación impartida relacionada con las actividades inmobiliarias.

El número de componentes del grupo fue de 6 participantes. Los miembros para el grupo fueron aquellos que por su responsabilidad, tareas o actividades desempeñadas pudieran responder a cuestiones como: la cultura de la formación continua en el sector inmobiliario, la calidad y adecuación de la oferta de formación continua, sus incidencias y eficacias, etc.

Los participantes en el grupo responden a los perfiles de experto en formación, proveedor de formación, gestor de formación y organización empresarial.

En concreto, se trató de analizar la imagen y cultura existentes en el sector sobre la formación continua, el impacto producido por la formación realizada, tanto para el trabajador como para la empresa, así como la calidad y adecuación de la oferta formativa. Finalmente, se trató de

proponer estrategias para potenciar la presencia de la formación continua, ahora formación para el empleo, en el sector.

Al tratarse de una reunión grupal, el moderador dejó que los participantes se “expresaran libremente” –de acuerdo a un orden y respeto- en la medida de lo posible, de modo que pudieron hablar libremente, utilizando su lenguaje y categorías mentales, y en el orden que desearan, dando como resultado un elevado grado de profundidad y flexibilidad en la información obtenida, información no prevista y el flujo de información particular relativo a cada tema tratado.

Por otra parte, se utilizó un guión de grupo de discusión, que permitió al moderador “redirigir” la conversación en caso de que ésta se alejara de los objetivos de investigación planteados y así obtener la información relevante. El guión elaborado estaba formado por un esquema con temas y subtemas a tratar, y constó de una serie de preguntas-guía de carácter abierto, diseñadas a propósito, con el fin de que el moderador contara con un instrumento relativo a los objetivos de esta técnica y que pudiera usar en caso de que los participantes se alejaran de la temática central de la reunión.

Selección de los participantes

Se planteó la celebración de un grupo de discusión formado por participantes clave por su vinculación con el objeto de estudio. Para la selección de los miembros del grupo se tuvieron en cuenta diversos criterios de selección.

La representatividad del diseño muestral no fue de índole estadística, lo cual no significa que carezca de ella. Como no probabilística precisó de un detenido estudio sobre la selección de las personas a participar en esta técnica de forma que resultara representativo de los perfiles clave con algún tipo de vinculación con los diferentes contextos del sector de gestión inmobiliaria.

Los participantes del grupo correspondieron a gestores de la formación, expertos en formación, proveedores de formación, asociaciones empresariales, con conocimiento en el sector. Por tanto, la selección de la muestra fue intencional, no probabilística, realizada según la técnica grupal con una guía mínima y abierta como mero instrumento para el planteamiento de los temas para el moderador.

El grupo de discusión se desarrolló de forma óptima, cumpliendo en todo momento la planificación inicial. Se pudieron cubrir todos los bloques temáticos, alcanzando así los objetivos de recogida de información previstos en el planteamiento de esta técnica de investigación.

METODOLOGÍA CUANTITATIVA

Para obtener la información de carácter cuantitativo se utilizó un cuestionario semiestructurado entre los trabajadores del sector que participaron o no en acciones formativas durante los últimos tres años. El objetivo de la encuesta fue conseguir información sobre diversos aspectos de la formación recibida, aportando sus valoraciones personales y sus propuestas de mejora para el futuro.

El procedimiento de diseño de las encuestas se configuró tal y como muestran la siguiente ficha técnica:

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA:

- Ámbito: Comunidad de Madrid, Empresas del sector inmobiliario (CNAE-93 70. actividades Inmobiliarias).
- Universo: Trabajadores del sector gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid participantes y no participantes en acciones formativas subvencionadas de Formación Continua.
- Colectivo encuestado: Población de ambos sexos de 18 y más años, trabajadores/as, representantes legales de los trabajadores/as, empresarios/as, responsables de empresa, mandos intermedios, responsables de recursos humanos, otros.
- Tamaño de la muestra: **156 encuestas.**
- Tipo de encuesta: telefónica.
- Método de muestreo: Muestreo aleatorio simple.
- Margen de error y grado de fiabilidad: $\pm 4\%$ para un nivel de confianza del 95,5% ($p=q=0,05$).

Diseño muestral:

Para el cálculo de la muestra del estudio se tomó como universo de referencia la cifra más reciente de ocupados en unidades locales del sector de Actividades inmobiliarias y de alquiler, servicios empresariales en la Comunidad de Madrid, a través del Directorio de Unidades de Actividad Económica (Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid):

Universo de referencia: 540.759 trabajadores ocupados.

Fuente: Directorio de Unidades de Actividad Económica, Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, 2006.

El método de muestreo utilizado, para garantizar la consecución de los objetivos del estudio, ha sido el aleatorio simple, obteniendo un error muestral de $\pm 4,0\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigma). Este error, por debajo del recomendable 5,0% en ciencias sociales, permite obtener buenas estimaciones, ya que el intervalo de confianza de los distintos valores que se han obtenido es pequeño.

Con el cálculo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 156 encuestas en total, cifra que se ha podido alcanzar a pesar de la problemática que sacude actualmente este sector. Hay que tener en cuenta que el universo de referencia, aunque data de una fecha reciente, ha podido modificarse hasta el momento del trabajo de campo, ya que multitud de locales y empresas del sector inmobiliario han desaparecido como consecuencia de la crisis financiera del país, situación que también se ha dado en la Comunidad de Madrid. A pesar de estas dificultades, se ha alcanzado el objetivo previsto en el diseño del estudio.

En la fase previa del proyecto se consideró necesario contar con la opinión de trabajadores en todas las categorías, incluyendo empresarios, gerentes y responsables de empresas del sector inmobiliario. Con este propósito, las variables de recogida de información de la encuesta fueron adaptadas en función de la categoría profesional del encuestado/a, dando como resultado dos versiones de cuestionario. El primero de ellos orientado al perfil de empresarios, gerentes y/ mandos intermedios, y el segundo a trabajadores/as, hubieran o no realizado formación para el empleo.

Por tanto, el tratamiento de los datos, en función de la categoría profesional, se ha planteado de forma independiente ya que el punto de vista de los gerentes y mandos intermedios proporciona una visión más orientada desde la perspectiva empresarial, y la opinión de los trabajadores de otras categorías permiten conocer de primera mano las diferentes experiencias de participación en formación profesional para el empleo.

Fase de explotación de la Información

A partir de la recogida de información documental y experimental se realizó un análisis con los datos extraídos a través de las técnicas de investigación aplicadas. Para ello se utilizó una metodología basada en la combinación y contraste de los resultados obtenidos tanto por el análisis documental como por el trabajo de campo cuantitativo y cualitativo, de forma que el análisis pudiera fundamentarse en la complementariedad y riqueza de información necesarias para la consecución de los objetivos del estudio.

La explotación de los datos recogidos a través de la encuesta se ha basado en una serie de pasos analíticos:

1) *Revisión, postcodificación, grabación y depuración de cuestionarios*

Una vez finalizada la fase de trabajo de campo, se procedió a la revisión manual de todos los cuestionarios, postcodificándose las preguntas abiertas atendiendo a la convergencia de las respuestas.

Posteriormente se realizó la grabación y depuración de los datos de los cuestionarios.

La depuración se realizó de acuerdo a tres procedimientos:

1. Comprobación mediante análisis de frecuencia de que todos los valores de las variables se encontraban dentro del rango esperado.
2. Análisis lógico de las todas las respuestas.
3. Cruce con preguntas filtros.
4. Eliminación de casos atípicos mediante el procedimiento de estandarización cuando sea pertinente.

2) *Software empleado*

- SPSS para la grabación, tabulación y análisis univariantes y bivariantes.
- Excel para distribución de frecuencias y diseño de gráficos.

3) *Plan de explotación*

Para el análisis estadístico de los datos se emplearon básicamente técnicas univariantes y bivariantes.

- Univariante: Distribución de frecuencias y descriptivos básicos

- Bivariante: Tablas de contingencia entre las variables contempladas

Asimismo, se llevó a cabo un trabajo de reflexión analítica sobre los datos, una vez depurados, para la consecución de los objetivos propuestos en el estudio.

La información de carácter cualitativo recogida, tanto a través de las entrevistas en profundidad como del grupo de discusión, se trató a través del análisis de contenido. Este análisis se enfocó en el caso de las entrevistas a la necesidad de conocer el sentido que los interlocutores seleccionados daban respecto a la evaluación de la formación profesional para el empleo en el sector de Gestión Inmobiliaria en la Comunidad de Madrid, en cuanto a la implantación y adecuación de las acciones formativas del mencionado sector.

En cuanto al grupo de discusión, el análisis de la información recabada se enfocó hacia la imagen y cultura existentes en el sector sobre la formación continua, el impacto producido por la formación realizada, tanto para el trabajador como para la empresa, así como la calidad y adecuación de la oferta formativa.

En el análisis de la metodología cualitativa se realizó una labor de codificación del contenido recabado, en función de los objetivos del proyecto.

Gracias al enfoque multiestratégico llevado a cabo en el estudio se han podido cumplir con los objetivos propuestos.

Fase de evaluación de los resultados

Por último, una vez analizada toda la información se elaboraron los informes finales correspondientes, que reflejan el resultado de todo el proceso de investigación llevado a cabo en el proyecto.

1.3. CONDICIONANTES Y LÍMITES ENCONTRADOS

Todo el desarrollo del estudio se ha podido llevar a cabo según el planteamiento inicial diseñado para tal efecto. La metodología aplicada ha permitido que se alcancen todos los objetivos del proyecto. Sin embargo, para poder conseguir los objetivos, el equipo de trabajo se ha tenido que enfrentar fundamentalmente a un condicionante especial: la actual recesión económica-financiera.

La coyuntura económica actual ha afectado a todos los sectores del sistema productivo del país, pero han sido las actividades inmobiliarias las que se han visto especialmente afectadas por esta situación. Como se verá más adelante en la contextualización empresarial del sector en la Comunidad de Madrid, el buen ritmo que en los últimos años venía generando un incremento significativo de unidades empresariales y, en consecuencia, de trabajadores, se ha visto truncado en los dos últimos años.

Este factor ha supuesto un handicap, sobre todo en el caso de la encuesta que, al ser una herramienta de carácter cuantitativo, se basa precisamente en un universo muestral que no correspondía a la nueva realidad presente en el ámbito geográfico estudiado.

Como se explicaba en el apartado anterior, el dato del universo se ha tomado del Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, cuya cifra más reciente en el desglose empresarial que se necesitaba era del año 2006. Desde esa fecha, se ha producido la desaparición de numerosos locales dedicados a la gestión inmobiliaria, lo que ha supuesto un obstáculo para la recogida de información pero que, finalmente se ha podido solventar.

Según las consultas realizadas a los expertos en el sector, los diferentes perfiles convergen en la idea de que sólo han sobrevivido “los más preparados”, ya que en el momento de la explosión inmobiliaria en España, se incorporaron a esta actividad un gran número de profesionales provenientes de otros sectores, que no disponían de la experiencia de las empresas que ya existían. Esto provocó que en el momento de recesión económica no tuvieran las herramientas necesarias para soportar la crisis con éxito.

Por tanto, se parte de la hipótesis que las empresas y trabajadores consultados a través de la encuesta son profesionales que han dedicado toda o casi toda su trayectoria laboral al mundo inmobiliario, que se han interesado en mayor medida por prepararse y mejorar profesionalmente constituyendo, en definitiva, el colectivo que dispone de información sobre el tema de estudio.

Salvo por la problemática derivada de la crisis, el estudio se ha podido desarrollar sin ningún otro condicionante, disponiendo en todo momento de la colaboración de todas las empresas y profesionales a los que se ha solicitado su colaboración, así como de las organizaciones sindicales y empresarial representativas del sector y de todos los demás agentes vinculados.

1.4. ANÁLISIS DE LA VALIDEZ DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA

La observación de cualquier realidad social implica una aproximación por medio de la medición y utilización de algún instrumento de medida o técnica de recogida de datos, que debe reunir las siguientes características²:

- ⇒ **Relevancia**: la medida en términos de atributo presupone que la persona o el objeto pueden ser descritos adecuadamente.
- ⇒ **Fiabilidad**: se deben ofrecer medidas fiables, de manera que se obtengan los mismos resultados al volver a medir el rasgo o aspecto.
- ⇒ **Validez**: que la medida reproduce el atributo “verdadero” (el instrumento que se utiliza en una situación concreta y con un propósito determinado debe realmente medir el rasgo que pretende medir).
- ⇒ **Sensibilidad**: posibilidad de hacer suficientes distinciones con el instrumento de medida y permitir la especificidad y la exactitud de los atributos que se miden.
- ⇒ **Tipificación**: el instrumento de medición debe poseer unas normas o patrones estandarizados con los que comparar las puntuaciones que el individuo ha obtenido al realizar la prueba.

De estas características, los criterios fundamentales para garantizar la calidad y adecuación de la información son los de validez y fiabilidad.

Validez: algo es válido cuando una medida mide realmente lo que pretende medir. Puede haber validez de contenido, de criterio, y teórica o de constructo, que integra a los dos primeros.

La fiabilidad se refiere a la exactitud de las medidas. Es decir, medir lo más exactamente posible lo que pretendemos captar. El problema en este caso deriva del grado en que las medidas, obtenidas con los instrumentos de medición, están libres de errores de tipo aleatorio. Un procedimiento de medida es fiable en el grado en que las medidas de un fenómeno dan resultados similares (constancia o consistencia). La fiabilidad puede ser como estabilidad, como equivalencia y como consistencia.

A lo largo del ciclo del proyecto se han aplicado diferentes criterios para garantizar en todo momento la fiabilidad y validez de los procedimientos aplicados, los documentos generados y la metodología utilizada. El

² GARCÍA FERRANDO, Manuel; IBÁÑEZ, Jesús; y ALVIRA, Francisco.- El análisis de la realidad social: metodología y técnicas de investigación . Madrid: Alianza, 1994.

establecimiento y aplicación de procedimientos de seguimiento, evaluación y control en el desarrollo de actuaciones previstas en el marco del estudio, es una exigencia de primer orden para mejorar la calidad y optimizar el potencial de la investigación.

No sería de ninguna utilidad realizar una previsión del proyecto si luego no se aplican los mecanismos de seguimiento, evolución y control adecuados sobre su desarrollo, estos mecanismos lo que permiten es garantizar el correcto enfoque en la realización de las actividades, el cumplimiento de los plazos previstos, y la utilización eficiente de los recursos y costes estimados.

Así, al inicio del proyecto se constituyó un Comité de Evaluación y Seguimiento, cuya principal función ha sido la de evaluar internamente el proyecto. Este Comité se reunió en cada una de las fases para verificar que el proyecto de adecuaba en todo momento a los objetivos marcados y a los resultados esperados en todas y cada una de las fases del proyecto. Para cada una de las fases, con el fin de verificar su adecuación se diseñaron listas de verificación de las acciones a realizar con el fin de llevar a cabo un seguimiento adecuado en cada fase de la acción de evaluación. Se llevaron a cabo reuniones periódicas de seguimiento con el fin de conocer el progreso del estudio y poder realizar las modificaciones que se consideran de interés.

La creación de este comité respondía por tanto a la necesidad de llevar a cabo procesos, tanto de seguimiento como de evaluación de las distintas fases del proyecto para garantizar la consecución de los objetivos propuestos y para potenciar la calidad de la investigación. El hecho de realizar un seguimiento exhaustivo de cada una de las actividades que se van abordando, permite corregir las deficiencias encontradas e ir adaptando dichas actividades a las necesidades que vayan surgiendo. A su vez, mediante el proceso de evaluación se puede garantizar que tanto las actividades como los recursos utilizados en cada una de ellas, han sido los correctos.

Durante el desarrollo de este proyecto se planteó desde el inicio un proceso de mejora continua que permitió al equipo de trabajo ir introduciendo las acciones de mejora y correcciones oportunas, de manera que a lo largo de todo el proceso existía en todo momento una vinculación estrecha entre objetivos definidos y finalidades específicas de cada técnica de investigación con los resultados que progresivamente se fueron obteniendo.

El seguimiento y la evaluación son dos procesos complementarios que sirven para determinar la calidad de la realización de un estudio. La actividad de evaluación sirve para analizar resultados concretos en determinadas fases del estudio, mientras que la actividad de seguimiento sirve para controlar las realizaciones del proyecto y corregir los posibles

desvíos de objetivos y tiempos, por lo que se diseñaron y aplicaron instrumentos y procedimientos para llevar a cabo ambos procesos.

Así, para controlar el desarrollo del estudio se diseñaron diferentes instrumentos (comunicaciones permanentes con las entidades participantes, listados de comprobación de actividades, actas de reuniones de trabajo, la comisión de seguimiento, informes de actividades, etc.) que permitieron recoger la información necesaria sobre lo que se estaba haciendo, cómo se estaba haciendo y los resultados que se estaban consiguiendo.

Este proceso de control comenzó en la fase previa o de planificación el proyecto, y se llevó a cabo en diversos niveles de aplicación:

- ⇒ Control de calidad: en este caso se concretaron indicadores de control de calidad para alcanzar los estándares de calidad esperados. Es importante, por tanto, que desde el inicio del estudio el planteamiento de ideas y objetivos tuviera una gran claridad y especificidad respecto de la calidad a alcanzar y los resultados que se debían obtener.
- ⇒ Control de actividades: también se revisó periódicamente la planificación para detectar la situación de cada una de las actividades: su cumplimiento, plazos, su situación adelantada o retrasada.
- ⇒ Control de costes: se llevó a cabo un control de los costes del proyecto para evitar que éstos sobrepasaran las dotaciones presupuestarias establecidas, distinguiendo entre las estimaciones iniciales con arreglo a las tendencias inicialmente previstas, de aquellas en las que se dé el caso de modificaciones, en las circunstancias de ejecución de cada actividad.

La evaluación se ha llevado a cabo a través de reuniones del Comité de seguimiento y sesiones de trabajo en las que se han validado los documentos generados de carácter intermedio, su adecuación con los objetivos y coherencia interna. Estas reuniones permitían la mejora continua de los procesos y de los productos antes de su presentación final.

De forma concreta, este seguimiento y control se basa en determinados criterios en función de cada fase de trabajo. Así, con respecto a la investigación documental es necesario hablar del uso de las fuentes secundarias. Éstas fueron seleccionadas siguiendo fundamentalmente criterios de disponibilidad y de adecuación. Como se decía anteriormente, se seleccionaron los documentos y datos de acuerdo con varios criterios:

- ✓ **Fiabilidad de la información.** Ante diferentes fuentes para un mismo tema, se seleccionaron las fuentes oficiales.
- ✓ **Actualidad de los datos.** Debido al gran dinamismo que está experimentando este sector, en la medida de lo posible, se seleccionaron los datos más recientes disponibles, pudiendo ser en todo caso, sujetos a actualizaciones a lo largo del estudio en función de los cambios percibidos que puedan afectar a la configuración del propio sector y, en consecuencia, que deban ser considerados en el análisis para alcanzar los objetivos propuestos en el proyecto.
- ✓ **Comparabilidad de los datos** entre sí. En la medida de lo posible, se buscaron fuentes equivalentes, para los mismos años y los mismos indicadores para la información seleccionada.

Por ello, se utilizaron fuentes que ofrecían información lo más cercana posible al objeto de investigación del presente proyecto, consultando aquellas que se rigen por criterios de especialización, credibilidad y experiencia, como puede ser a modo de ejemplo el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, el Servicio Regional de Empleo o la Fundación Tripartita, entre otras muchas instituciones.

En el caso de la encuesta estadística son diversos los criterios empleados para establecer la fiabilidad del instrumento: desde el diseño de la muestra, pre-test, prueba de valoración por el comité de evaluación y seguimiento del proyecto, comprobación de carácter continuo del proceso de encuesta, evaluación *ex_post* aleatoria de los casos encuestados, proceso de depuración de los cuestionarios, comprobación mediante cruces iniciales de las variables del estudio.

Con el objetivo de garantizar la eficacia y fiabilidad del cuestionario, antes de la realización del trabajo de campo, fue cumplimentado por varias personas del mismo perfil del colectivo de la muestra, para detectar posibles problemas que pudieran surgir: presentación de encuestadores, tiempo necesario para la cumplimentación, etc.

Con los resultados obtenidos en este pretest, se comprobó su idoneidad y claridad en cuanto a la formulación de las preguntas y opciones de respuestas en caso de tenerlas, estructura, y variables de recogida de información. Sobre estos primeros cuestionarios, los jefes de equipo realizaron una revisión de los campos cumplimentados y de control de la muestra, para posteriormente hacer un plan de codificación. Gracias a esta tarea además se pudo diseñar el plan de codificación y el programa de grabación.

El cien por cien de los cuestionarios fue revisado con objeto de verificar su completitud, criterios de cumplimentación, codificación, etc. Durante esta fase también se procedió a postcodificar las preguntas abiertas de acuerdo con códigos que se establecieron oportunamente con base en los resultados recogidos

En el caso de las prácticas cualitativas, tanto entrevistas como el grupo, la fiabilidad de la información se ha podido establecer fundamentalmente por la saturación del discurso. Con respecto a las entrevistas, con el número realizado se alcanzó la saturación del discurso, es decir, las últimas entrevistas no aportaban información nueva a lo ya recabado. En el caso del grupo, éste se prolongó hasta que todas las áreas planteadas en el guión se vieron cubiertas, asimismo el carácter multidisciplinar de los participantes pudo garantizar la pluralidad de puntos de vistas según los diferentes perfiles vinculados con el sector inmobiliario.

Tanto en las entrevistas como en el grupo en la selección de los interlocutores la pertinencia y adecuación de su perfil ha sido un factor clave o criterio para garantizar la validez del análisis posterior. Es decir, todos los entrevistados y participantes fueron seleccionados por su pertinencia en tanto en cuanto, por su experiencia y/o vinculación con el sector objeto de estudio, tenían capacidad y conocimiento suficientes para aportar información útil y valiosa que pudiera enriquecer el proceso de investigación.

CAPÍTULO II: CONTEXTO DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN EL SECTOR DE GESTIÓN INMOBILIARIA

2.1. APROXIMACIÓN AL SECTOR INMOBILIARIO

El sector de Gestión Inmobiliaria se encuadra, según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas de 1993, bajo el código 70-Actividades Inmobiliarias. Sin embargo, esta Clasificación se encuentra ahora en un momento de adaptación hacia una estructura de actividades económicas más actualizada debido a los cambios en la economía española desde que se configuró la mencionada clasificación.

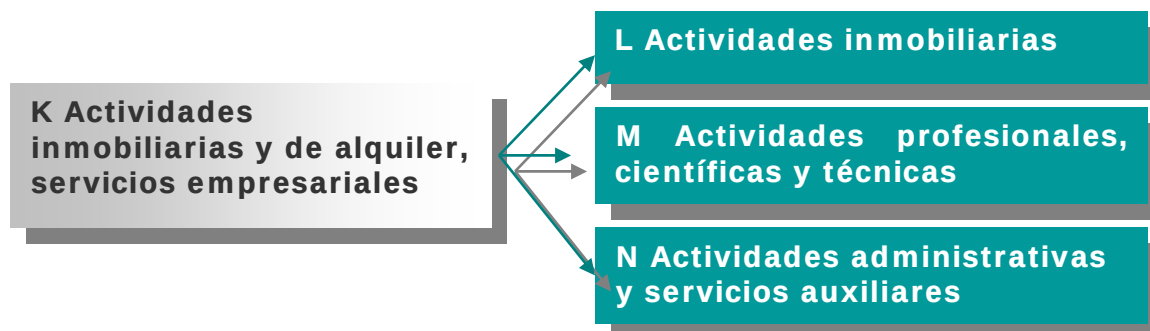
En este sentido la Unión Europea estableció como fecha de implantación de la nueva clasificación el 1 de enero de 2009, por lo que la disponibilidad de datos estadísticos para el nuevo CNAE-2009 no se han reflejado hasta muy recientemente como ha ocurrido en el caso del Directorio Central de Empresa (DIRCE), para los que se presentaron los datos actualizados el pasado noviembre de 2008. Sin embargo, algunas magnitudes acaban de ser adaptadas, manteniendo la distinción del CNAE-93, como es el caso de la Encuesta de Población Activa (EPA), de la que no se ha publicado datos con la nueva clasificación en el Instituto Nacional de Estadística hasta abril de 2009.

Por ello, en este momento conviven ambas clasificaciones, de modo que en el presente proyecto se ha utilizado una u otra edición en función de su pertinencia y de la disponibilidad de datos, indicando en cualquier caso la fuente exacta.

Para disponer de la mayor concreción y exactitud, se presenta en la siguiente tabla la correspondencia detallada entre las dos versiones de CNAE (CNAE-93 y CNAE-2009), para cada una de las ramas contempladas dentro de las actividades inmobiliarias a un nivel de desglose máximo de cuatro dígitos, siendo en ambas ediciones muy parecidas salvo en algunos matices de denominación y reajuste de la actividad.

CNAE-1993			CNAE-2009		
70.1	Actividades inmobiliarias por cuenta propia		68.1	Compraventa bienes inmobiliarios por cuenta propia	
	70.11	Promoción inmobiliaria por cuenta propia		41.10	<i>Promoción inmobiliaria</i>
	70.12	Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia		68.10	Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia
70.2	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia		68.2	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	
	70.20	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia		68.20	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia
70.3	Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros		68.3	Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros	
	70.31	Agentes de la propiedad inmobiliaria		68.31	Agentes de la propiedad inmobiliaria
	70.32	Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria		68.32	Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria

Actualización CNAE-93 / CNAE-09



El sector servicios se ha desarrollado enormemente en el país en la última década por lo que en la nueva clasificación se pretende dar más presencia e importancia a determinadas actividades, otorgándole unicidad y autonomía en la presentación de datos, como es el caso de Actividades Inmobiliarias. De este modo, el sector objeto de estudio dejaría de estar englobado en el conjunto de actividades "K-Actividades inmobiliarias y de alquiler, servicios empresariales" al escindirse en la nueva Clasificación entre "L-Actividades Inmobiliarias", "M-Actividades profesionales, científicas y técnicas", "N-Actividades administrativas y servicios auxiliares".

Aunque la estructura de esta sección se mantiene similar, una de las clases que comprendían las Actividades Inmobiliarias pasa a formar parte del sector de la Construcción. Se trata de la clase Promoción Inmobiliaria (41.10 en CNAE-2009), que comprende la promoción de proyectos de

construcción de edificios residenciales y no residenciales mediante la consecución de los medios financieros, técnicos y físicos necesarios para la realización de tales proyectos con vistas a su venta posterior.

Por tanto, el presente estudio recoge las empresas del sector Actividades Inmobiliarias recogidas en la CNAE-93 como 70.1, 70.2 y 70.3 del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, pero quedando sujeto a posibles reajustes en función de la disponibilidad de datos en el Instituto Nacional de Estadística según las dos ediciones.

2.2. ACTIVIDADES Y CONTEXTO EMPRESARIAL

Para delimitar el objeto de estudio, a continuación se explica la definición dada por la edición 2009 de la Clasificación Nacional de Actividades para las Actividades Inmobiliarias:

SECCIÓN L ACTIVIDADES INMOBILIARIAS

Esta sección comprende el ejercicio como arrendador, agente o intermediario en una o varias de las actividades que siguen: venta o adquisición de propiedad inmobiliaria, alquiler de propiedad inmobiliaria, provisión de otros servicios relacionados con la propiedad inmobiliaria como la tasación de ésta o el ejercicio como agente inmobiliario fiduciario. Las actividades de esta sección pueden llevarse a cabo con bienes propios o arrendados, por cuenta de terceros. Se incluye asimismo la construcción de estructuras combinada con el mantenimiento de la propiedad o el arrendamiento de tales estructuras.

Esta sección engloba la actividad de los gestores de la propiedad intelectual.

68. Actividades inmobiliarias

68.1. Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia

68.10. Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia

Esta clase comprende:

- la compraventa de bienes inmobiliarios propios arrendados:
 - edificios de pisos y casas.
 - edificios no residenciales, incluidos salas de exposición, almacenes y centros comerciales.
 - Terrenos.

Esta clase comprende también:

- La parcelación de terrenos, sin mejora de los mismos.

Esta clase no comprende:

- El desarrollo de proyectos de edificios (promoción inmobiliaria) destinada a la venta (código 41.10, enmarcado en la sección Construcción).
- La parcelación y la mejora de terrenos (42.99)

68.20. Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia

Esta clase comprende:

- El alquiler y la gestión de bienes inmobiliarios propios o arrendados:
 - Edificios de pisos y casas
 - Edificios no destinados a vivienda, incluidos salas de exposición y almacenes.
 - Terrenos
- La provisión de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar, de uso más permanente, normalmente por meses o años.

Esta clase comprende también:

- El desarrollo de proyectos de construcción de edificios (promoción inmobiliaria) para explotación propia.
- La explotación de zonas residenciales para viviendas móviles.

Esta clase no comprende:

- La gestión de hoteles, aparthoteles, hostales y pensiones, campings y otros establecimientos no residenciales o alojamientos de corta duración (división 55).

68.3. Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros

68.31. Agentes de la propiedad inmobiliaria

Esta clase comprende las actividades de los agentes de la propiedad inmobiliaria:

- La intermediación en la compra, la venta y el alquiler de bienes inmuebles por cuenta de terceros.

- Las actividades de asesoramiento y los servicios de tasación en relación con la compra, la venta o el alquiler de bienes inmuebles, por cuenta de terceros.
- Las actividades de agentes inmobiliarios neutrales que garantizan el cumplimiento de todas las condiciones de una transacción inmobiliaria.

Esta clase no comprende:

- Las actividades jurídicas (69.10)

68.32. Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria.

Esta clase no comprende:

- Las actividades jurídicas (69.10)
- Los servicios integrales a edificios (combinación de servicios como los de limpieza general del interior, mantenimiento y realización de reparaciones menores, sacada de basuras, protección y seguridad) (81.10).
- Gestión de instalaciones como bases militares, prisiones y otras (a excepción de la gestión de instalaciones informáticas) (81.10).

Una vez definidas las actividades inmobiliarias, se contextualiza a continuación el marco económico de referencia, así como el empresarial y laboral.

Marco económico de referencia

Hasta mediados de 2007 la economía internacional había estado determinada por una elevada estabilidad macroeconómica en un contexto de notable crecimiento. Sin embargo, a lo largo de ese año se fue asentando un cambio en el escenario macroeconómico internacional, hacia una situación de menor crecimiento económico y mayor inflación respecto a años anteriores.

Entre 2001 y 2005 se produjo un boom inmobiliario en EE.UU. que favoreció enormemente el entorno económico. Sin embargo la economía de este país comenzó a dar señales de menor crecimiento a partir de la segunda mitad de 2006 como consecuencia de la ralentización del sector de la vivienda, que se confirmó plenamente durante el primer semestre de 2007. Esta fase de desaceleración económica dio paso en 2008 a un escenario de recesión.

La Unión Europea, siguiendo esta tendencia, entró en 2008 en una etapa de crecimiento más moderado, desaceleración inducida por el encarecimiento y la disminución de las exportaciones y por una menor inversión por parte de las empresas, afectando estos factores al mercado de trabajo. De forma concreta, y siguiendo la tendencia europea la economía española entró en 2008 en un periodo de fuerte desaceleración como consecuencia fundamentalmente del ajuste en el sector inmobiliario, por las turbulencias financieras internacionales y las presiones inflacionistas.

La construcción, junto con los servicios, ha sido uno de los sectores sobre los que se ha cimentado el reciente ciclo expansivo de la economía española. La evolución de los determinantes de la construcción, en particular de la vivienda, explica que en España este sector haya tenido un mayor peso en la economía que en los países vecinos. Así, el crecimiento de la población, muy por encima del 1 por ciento en la última década, es un claro hecho diferencial de las necesidades de la economía española que afecta tanto a la inversión en vivienda como en infraestructuras.

Por ello, durante la última década el sector inmobiliario ha experimentado una de las mayores expansiones de los países desarrollados, superando su inversión el 9 por ciento del PIB en 2007. A ello ha contribuido fundamentalmente el ritmo de creación de hogares, la evolución de los tipos de interés y las expectativas de revalorización por encima de los activos financieros, así como una política fiscal favorecedora de la compra de vivienda frente a la adquisición de otros activos por parte de las familias. Después de este largo período de expansión, el ajuste del sector iniciado en 2006 se ha visto acelerado en 2007 y 2008 por la contracción del crédito como consecuencia de las turbulencias financieras internacionales.

Esto ha provocado que por primera vez en varios años el Producto Interior Bruto (PIB) esté retrocediendo entre 2008 y comienzos de 2009. El peso de la construcción en el PIB español ha sido muy elevado, por lo que los expertos en economía consideran que la recuperación de la situación de crisis será lenta.

Contexto empresarial

La actividad de los servicios inmobiliarios en España está muy vinculada al dinamismo de la actividad de edificación residencial. El crecimiento del sector de la vivienda ha impulsado también el del sector de servicios inmobiliarios. En este sector, en España, el número de empresas ha crecido más del 200 por cien desde 1999, alcanzando en 2007 las 218.000 empresas.

Se trata de un sector muy atomizado, en el que más del 85% de las empresas tienen menos de 2 empleados. No obstante en 2007 llegó a

alcanzar el 1,5% del empleo. Asimismo, durante este periodo positivo el sector ha vivido un proceso de internacionalización y de consolidación, dando lugar a importantes integraciones de empresas a través de fusiones y compras. Por ello, este sector se ve doblemente afectado, por la confluencia del cambio de la coyuntura inmobiliaria y la crisis financiera internacional y sus efectos sobre el elevado endeudamiento de las empresas.

Es importante mencionar que en el sector, los grandes grupos inmobiliarios están compuestos mediante empresas franquiciadas, entre las cuales se encuentran algunas de las empresas más significativas del sector.

En la Comunidad de Madrid, según los datos publicados por el Directorio Central de Empresas (DIRCE) en 2008 había un total de 38.661 empresas dedicadas a las Actividades Inmobiliarias (CNAE-93), lo que constituye 23.637 unidades más registradas con respecto al año 2000.

Empresas dedicadas a las Actividades Inmobiliarias (CNAE-93) en la Comunidad de Madrid. 2000 - 2004

MADRID (Comunidad de Madrid)	2000	2001	2002	2003	2004
Total Grupos CNAE93	365.083	377.785	384.638	407.655	436.074
70 Act. inmobiliarias	15.024	16.272	17.509	19.747	22.465
701 Act. Inmob. por cuenta propia	6.423	7.018	7.408	8.289	9.570
702 Alquiler bienes inmob. cuenta propia	4.094	4.143	4.602	5.065	5.619
703 Act. Inmob. cuenta de terceros	4.507	5.111	5.499	6.393	7.276

Fuente: DIRCE, INE.

Empresas dedicadas a las Actividades Inmobiliarias (CNAE-93) en la Comunidad de Madrid. 2004 - 2008

MADRID (Comunidad de Madrid)	2005	2006	2007	2008
Total Grupos CNAE93	456.175	478.202	503.000	519.307
70 Act. inmobiliarias	26.081	30.626	35.370	38.661
701 Act. Inmob. por cuenta propia	11.232	13.020	14.955	16.031
702 Alquiler bienes inmob. cuenta propia	6.825	8.354	9.949	11.861
703 Act. Inmob. cuenta de terceros	8.024	9.252	10.466	10.769

Fuente: DIRCE, INE.

Este número de empresas supone el 7,4% del total de empresas registradas en la Comunidad, siendo un porcentaje superior a su equivalente nacional,

de 6,9%. La gran mayoría son pequeñas y medianas empresas; en concreto el 98% tiene menos de 10 trabajadores en plantilla.

Aún no se disponen de datos oficiales que reflejen las consecuencias en el sector inmobiliario de la nueva situación económica del país, pero todos los expertos en la materia objeto de estudio aseguran que la destrucción del tejido empresarial es un hecho que se constata día a día.

La recuperación del sector pasa por la profesionalización del mismo, la especialización y la internacionalización de mercados. Como se verá en los resultados de estudio, la profesionalización y la especialización constituyen la estrategia clave, no sólo para que las actividades inmobiliarias se recuperen sino también para mejorar la competitividad de las empresas y la cualificación de los trabajadores.

A pesar del escenario crítico que ahora se encuentra el sector, los expertos consideran que el sector inmobiliario seguirá siendo uno de los pilares de la economía de la Comunidad de Madrid una vez superado el escollo.

2.3. POBLACIÓN Y CARACTERIZACIÓN SOCIOLABORAL

De forma previa al análisis de la caracterización sociolaboral, se definen algunos conceptos clave relativos a las ocupaciones del sector inmobiliario:

- ✓ Cualificación profesional: *el conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia profesional.* Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- ✓ Competencia profesional: *el conjunto de conocimientos y capacidades que permitan el ejercicio de la actividad profesional conforma a las exigencias de la producción y el empleo.* Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- ✓ Ocupación: la unidad básica de análisis y ordenación de la actividad laboral, entendida como un agregado de competencias con valor y significado en el empleo, con un sustrato de profesionalidad socialmente reconocido y referente efectivo en la dinámica del encuentro cotidiano entre la oferta y la demanda de trabajo.

La organización del Mapa Ocupacional del Sector Inmobiliario en España se apoya fundamentalmente en el concepto de ocupación, e implícitamente, en la estructura teórica de la *Clasificación Nacional de Ocupaciones de 1994 (CNO-94)*, así como en la *Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-88)* y en las profesiones identificadas en ambas clasificaciones y en las técnicas de investigación.

La Clasificación Nacional de Ocupaciones de 1994 (CNO-94) es un sistema de organización y agregación de datos relativos a la ocupación, destinado a garantizar la coherencia en la recogida, tabulación y análisis de los datos por parte del Instituto Nacional de Estadística (INE).

La CNO-94 constituye una adaptación de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), adaptada también por la Unión Europea en 1993 (CIUO-88 COM), como marco de comparación internacional de datos estadísticos relativos a la ocupación, por lo que se ha tomado igualmente en cuenta.

Éste ha sido el ámbito conceptual sobre el que inicialmente se ha tratado de fundamentar el presente mapa ocupacional.

Pese a ello, es necesario señalar que las ocupaciones del sector detectadas carecen de una clara correspondencia con la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-94).

En el ámbito del estudio de perfiles profesionales, las ocupaciones son catalogadas en:

- **Ocupaciones específicas del sector:** aquellas que son propias y distintivas de los procesos productivos de este sector.
- **Ocupaciones relacionadas con el sector:** las encuadradas directamente en los procesos productivos del sector y comunes también a otras actividades económicas.
- **Ocupaciones transversales a diferentes sectores y subsectores:** las que se encuadran en procesos de apoyo o procesos asociados a los procesos productivos de este sector.

Niveles de cualificación

Los niveles de cualificación determinados por la Unión Europea con fecha 16 de junio de 1985 y asumidos en virtud del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el Catalogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, son asignados a cada una de las figuras profesionales atendiendo a criterios de realización en términos de conocimientos, iniciativa, autonomía, responsabilidad y complejidad, entre otros, de la actividad a desarrollar.

Estos niveles son desglosados del siguiente modo:

Nivel 1:
Asignado a actividades de trabajo relativamente simples correspondientes a procesos normalizados, siendo los conocimientos teóricos y las capacidades prácticas a aplicar limitados.
Nivel 2:
Para actividades profesionales bien determinadas con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias, que concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos y científicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso.

Nivel 3:
Conjunto de actividades profesionales que requieren el dominio de diversas técnicas y puede ser ejecutado de forma autónoma. Comporta responsabilidad de coordinación y supervisión de trabajo técnico y especializado. Exige la comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas.
Nivel 4:
Actividades profesionales complejas realizadas en una gran variedad de contextos que requieren conjugar variables de tipo técnico, científico, económico u organizativo para planificar acciones, definir o desarrollar proyectos, procesos, productos o servicios.
Nivel 5:
Conjunto de actividades profesionales de gran complejidad realizadas en diversos contextos a menudo impredecibles que implica planificar acciones o idear productos, procesos o servicios. Gran autonomía personal. Responsabilidad frecuente en la asignación de recursos, en el análisis, diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación.

El **organigrama** tipo de las empresas de servicios inmobiliarios suele presentar una configuración bastante sencilla³. Se configura a partir de la existencia de un Director Gerente del que dependen los departamentos Comercial y de Administración y Finanzas. En estos no suele haber personas encargadas de la dirección sino que su gestión pasa directamente al personal comercial o vendedores y al personal administrativo contable.

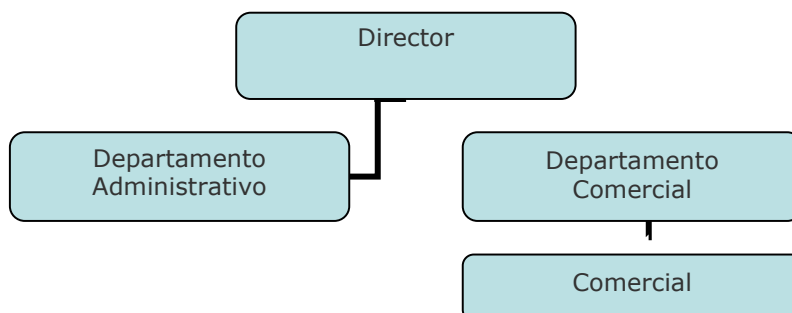
Estas empresas se caracterizan por su reducido tamaño ya que la mayoría de ellas no realizan el servicio de promoción inmobiliaria con lo cual desaparece el personal técnico encargado de los proyectos.

El Director Gerente normalmente está representado por un Agente de la Propiedad Inmobiliaria y del cual dependen los comerciales y administrativos. Los servicios más comunes que se dan cita en las empresas de este sector son, en consecuencia, la valoración y tasación de propiedades y, sobre todo, la intermediación en el alquiler y venta de inmuebles.

³ Investigación Sectorial de Actividades Inmobiliarias. Expediente C20050079. Convocatoria Estatal 2005 de Acciones Complementarias. Disponible en www.fundaciontripartita.org

Por tanto, un organigrama tipo de una Oficina/Pyme de Actividades Inmobiliarias generalmente quedaría configurado de la siguiente forma:

Organigrama tipo de pyme



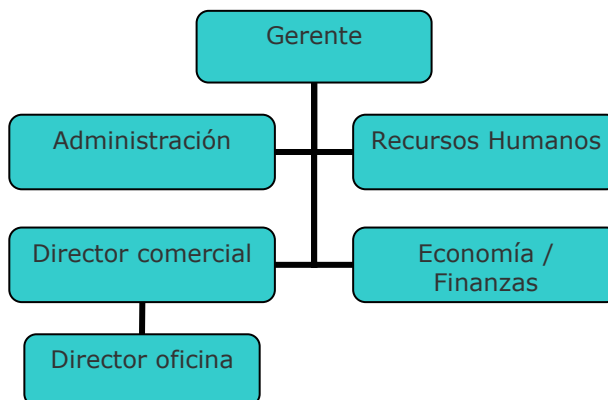
En los últimos años la configuración de estas empresas se ha orientado hacia una redefinición de funciones, es decir, se ha producido un cambio en la estructura de personal, de forma que se le ha otorgado mayor importancia al personal administrativo. Esto es consecuencia de la prioridad que se le concede al hecho de dar información, atender y relacionarse con los clientes, tanto personalmente como a través del teléfono.

En cuanto a las reestructuraciones organizativas de los próximos años, no se aprecia una tendencia clara en este tipo de empresas. No se puede hablar de innovación sino de continuidad en los departamentos antes mencionados. No hay que olvidar que la actividad de estas empresas depende en gran medida del mercado inmobiliario ⁴.

Por otro lado, las empresas con una mayor estructura, presentan en consecuencia un organigrama algo más complejo que el de la pyme, con una diversificación y especialización del trabajo en diferentes departamentos. El organigrama de una empresa de estructura más compleja vendría a configurarse como muestra el siguiente dibujo gráfico:

⁴ Fuente: Estudio Sectorial Servicios a las Empresas. 1990, INEM

Organigrama tipo de una estructura empresarial más compleja



Tasas de actividad, ocupación y paro

La situación de crisis financiera presente en el país ha afectado los indicadores sociolaborales, incrementándose considerablemente la tasa de paro, situación de la que las Actividades Inmobiliarias no han podido escapar, constituyendo además una de los sectores más afectados por el delicado contexto económico actual.

Según los datos publicados por el Instituto de la Comunidad de Madrid, en el conjunto del país el total de activos ha ido experimentado ligeros incrementos interanuales entre los años 2005 y 2008, alcanzado una diferencia global para este periodo de tiempo del 9,40%, similar al registrado en la Comunidad de Madrid.

Este aumento no se ha visto acompañado de una evolución paralela en los datos de ocupados, ya que aunque para este indicador la diferencia total ha sido del 6,77%, en los dos últimos años ha comenzado a descender levemente, -0,48%. En el caso de la Comunidad de Madrid, el índice de ocupados ha aumentado un 7,19%, siendo en los dos últimos años de sólo 0,39%.

Desde un punto de vista sectorial, Servicios es el sector que engloba las actividades con mayor fuerza laboral dentro de la Comunidad, alcanzando cerca del 70% de total de ocupados en España, siendo especialmente relevante en el caso de la Comunidad de Madrid donde representa casi el 80% de la totalidad de trabajadores.

Tasas de ocupación por sector económico Evolución entre los años 2005 y 2008

OCUPADOS	España				Madrid (Comunidad de)			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Agricultura	5,27%	4,78%	4,55%	4,34%	1,02%	1,01%	0,85%	1,03%
Industria	17,29%	16,67%	16,02%	15,92%	12,35%	11,58%	10,98%	10,91%
Construcción	12,42%	12,88%	13,25%	11,87%	11,40%	10,86%	10,43%	9,70%
Servicios	65,01%	65,67%	66,18%	67,87%	75,23%	76,55%	77,74%	78,36%

Fuente: Elaboración propia con datos del INE. Unidades: Miles de personas

Analizando la tendencia de ocupados en estos años, se registran en las fechas más recientes descensos en el número de ocupados en todos los sectores, salvo en la Comunidad de Madrid en Agricultura, con un aumento del 21,91%.

El decrecimiento más acusado se observa en el sector Construcción, un -10,87% a nivel nacional y un -6,64% a nivel regional. Aunque, como ya se ha mencionado anteriormente, las actividades inmobiliarias se encuadran dentro del sector Servicios, éstas dependen en gran medida de la dinámica presente en la Construcción. De ahí que, como se verá más adelante, aunque globalmente no se refleje un cambio negativo acusado en el sector Servicios -sus cifras de ocupados siguen siendo positivas en los dos últimos años-, de forma particular las actividades inmobiliarias sí sufren este descenso derivado de la crisis presente en la Construcción.

Diferencia porcentual de ocupados por sector económico Evolución entre los años 2005 y 2008

Diferencia %	España			Madrid (Comunidad de)		
	05-06	06-07	07-08	05-06	06-07	07-08
Total	4,08%	3,08%	-0,48%	4,14%	2,54%	0,39%
Agricultura	-5,64%	-1,99%	-5,03%	2,74%	-13,52%	21,91%
Industria	0,37%	-0,92%	-1,11%	-2,29%	-2,81%	-0,26%
Construcción	7,88%	6,07%	-10,87%	-0,81%	-1,55%	-6,64%
Servicios	5,13%	3,88%	2,06%	5,96%	4,14%	1,18%

Fuente: Elaboración propia con datos del INE. Unidades: miles de personas, proporción en porcentajes

Entre Comunidades Autónomas se aprecia el importante peso de las actividades inmobiliarias como generadoras de empleo en Madrid, situando a esta región a la cabeza con los porcentajes más elevados sobre el total de trabajadores ocupados, desde el año 2005 hasta 2008.

No obstante, hay que tomar estos datos con precaución, ya que engloban no sólo los servicios inmobiliarios sino también las actividades de intermediación financiera y servicios empresariales, ya que como se explicaba al comienzo de este informe, para determinados indicadores como en este caso, el Instituto Nacional de Estadística aún mantiene la Clasificación Nacional de Actividad de 1993.

Aún está por ver a través de datos oficiales, los efectos de la crisis en estas actividades económicas en la Comunidad de Madrid. Los avances que se dieron a primeros de 2009 ya auguraban una ruptura de esta tendencia cambiando hacia el retroceso y los últimos artículos sobre el sector confirman el nuevo escenario negativo.

Evolución de Ocupados por Comunidad Autónoma en Servicios Inmobiliarios, de Intermediación financiera y Servicios Empresariales

OCUPADOS	2005		2006		2007		2008	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Total Nacional	2.135,70	100 %	2.329,93	100 %	2.517,08	100 %	2.580,60	100 %
Andalucía	279,90	13,11%	306,00	13,13%	338,58	13,45%	324,88	12,59%
Aragón	54,85	2,57%	65,83	2,83%	63,90	2,54%	65,73	2,55%
Asturias (Princ.)	39,08	1,83%	41,55	1,78%	46,35	1,84%	52,48	2,03%
Balears (Illes)	43,13	2,02%	51,23	2,20%	55,55	2,21%	55,00	2,13%
Canarias	80,73	3,78%	82,03	3,52%	86,05	3,42%	80,60	3,12%
Cantabria	21,35	1,00%	24,70	1,06%	25,20	1,00%	27,78	1,08%
Castilla y León	86,45	4,05%	92,88	3,99%	101,15	4,02%	105,68	4,09%
Castilla-LaMancha	56,73	2,66%	60,68	2,60%	70,80	2,81%	76,03	2,95%
Cataluña	400,38	18,75%	439,15	18,85%	480,10	19,07%	500,78	19,41%
Com. Valenciana	217,23	10,17%	228,95	9,83%	227,03	9,02%	244,78	9,49%
Extremadura	26,53	1,24%	29,73	1,28%	31,05	1,23%	35,60	1,38%
Galicia	95,10	4,45%	103,58	4,45%	106,13	4,22%	114,18	4,42%
Madrid (Com. de)	518,73	24,29 %	583,63	25,05 %	654,25	25,99 %	649,98	25,19 %
Murcia (Región)	44,83	2,10%	53,95	2,32%	60,80	2,42%	58,63	2,27%
Navarra (C.For.)	27,68	1,30%	26,65	1,14%	27,20	1,08%	28,28	1,10%
País Vasco	127,35	5,96%	122,75	5,27%	124,60	4,95%	141,25	5,47%
Rioja (La)	11,20	0,52%	13,00	0,56%	13,58	0,54%	13,85	0,54%
Ceuta	2,35	0,11%	1,95	0,08%	2,20	0,09%	3,10	0,12%
Melilla	2,18	0,10%	1,75	0,08%	2,48	0,10%	2,03	0,08%

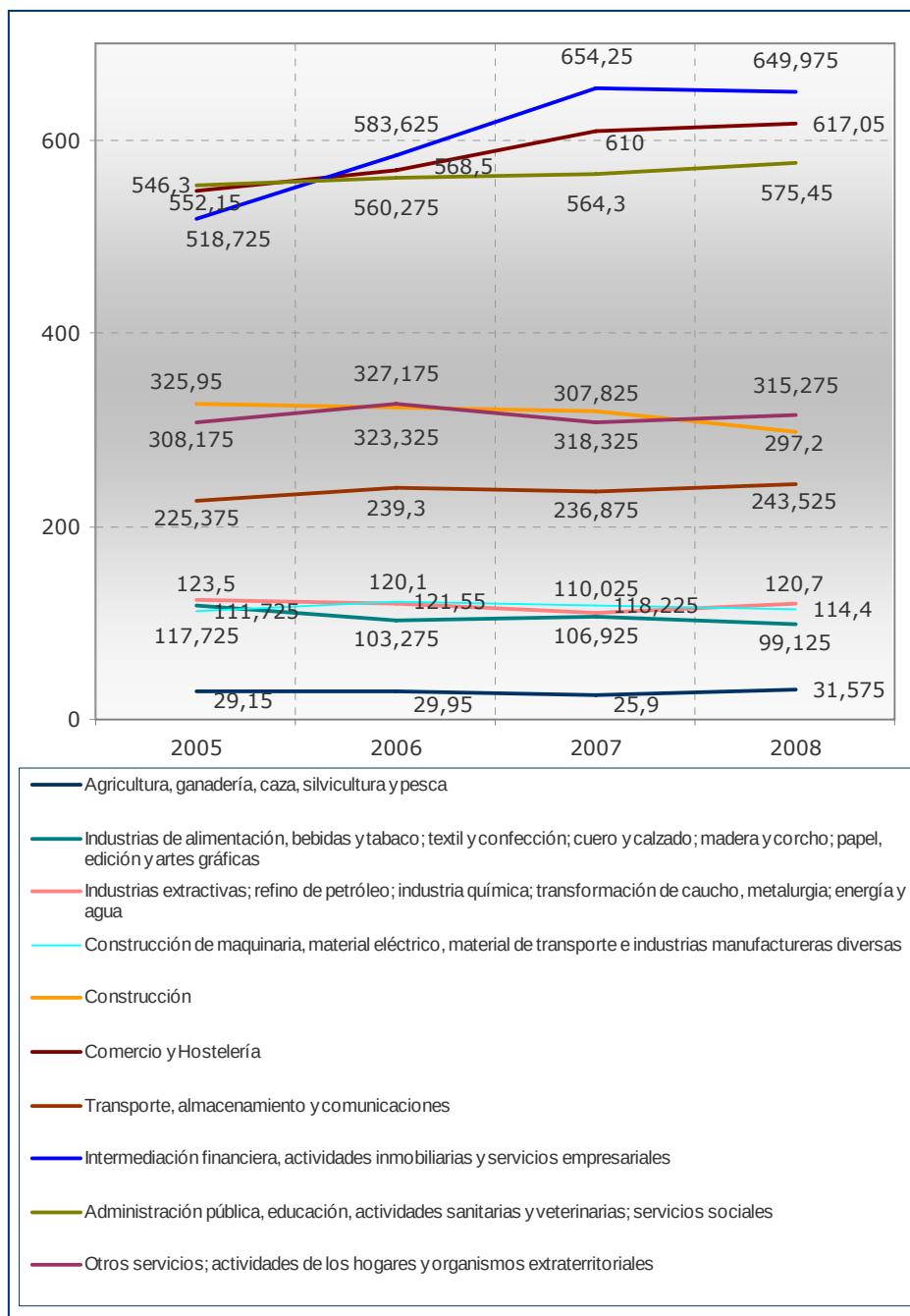
Fuente: Elaboración propia con datos del INE. Unidades: Miles de personas

En comparación con las diferentes ramas económicas en Madrid, las actividades de intermediación financiera, inmobiliarias y servicios empresariales son las que mayor volumen de ocupados comprenden junto

con las de comercio y hostelería y las del grupo de administración pública, educación, actividades sanitarias y veterinarias y servicios sociales.

El incremento de ocupados en las actividades inmobiliarias experimentado entre 2005 y 2007, entra en una fase de ralentización en 2008, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico.

Ocupados por rama de actividad en la Comunidad de Madrid 2005, 2006, 2007 y 2008



Fuente:
Elaboración propia con datos del INE.
Unidades:
Miles de personas

Asimismo, el nivel de contratación general en la Comunidad de Madrid ha descendido un 28% con respecto a diciembre de 2005, diferencia que se reproduce entre las Actividades Inmobiliarias.

Cifra de contratos en la Comunidad de Madrid Diferencia entre los años 2005, 2006, 2007 y 2008

CONTRATOS	Total ambos sexos			
Comunidad de Madrid	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08
Total secciones de actividad	188.729	190.950	177.234	136.471
ACT. INMOBILIARIAS Y ALQUILER S.EMPRES	85.129	82.091	78.750	61.527

Fuente: Elaboración propia con datos de la Consejería de Empleo y Mujer. Unidades: Miles de contratos

El índice de contratación es mucho más elevado entre los grupos de trabajadores jóvenes, siendo en 2008 (con datos de diciembre) un 67,9% de contratos entre trabajadores menores de 34 años, en detrimento de los de mayor edad.

Con respecto a los parados, este colectivo ha aumentado en España entre 2005 y 2008 un 33,5%, debido a un único incremento experimentado en los dos últimos años (se pasa de 1.833,90 parados a 2.590,60), rompiendo así la tendencia positiva de los primeros años en los que se registran descensos en la tasa de paro.

En la Comunidad de Madrid, según los datos ofrecidos por la Consejería de Empleo y Mujer para los últimos 4 años (desde 2005 hasta 2008), y tomando como base comparativa anual diciembre, los parados en el total de sectores se incrementan un 60%, mientras que en el sector Actividades Inmobiliarias han aumentado en algo más de 40.000 personas paradas, lo que supone igualmente un significativo aumento, el 55%.

Cifra de contratos en la Comunidad de Madrid Diferencia entre los años 2005, 2006, 2007 y 2008

PARADOS	Ambos sexos			
Comunidad de Madrid	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08
Total secciones de actividad	216.066	211.558	229.150	345.333
ACT. INMOBILIARIAS Y ALQUILER S.EMPRES	79.539	81.348	87.577	123.579

Fuente: Elaboración propia con datos de la Consejería de Empleo y Mujer. Unidades: Miles de personas

Hace unos años, diferentes estudios en el sector ya auguraban una ralentización en el sector inmobiliario⁵, y unas expectativas algo inciertas. Se aseguraba que el empleo en los siguientes tres años descendería. Es decir, se iba a prescindir de aquellos puestos de trabajo sin ninguna especialización y se mantendrían aquellos que sí lo estaban; escenario que se ha visto finalmente reproducido en la realidad. Se apostaba por tanto por una especialización de los profesionales del sector, con una elevada probabilidad de entrar en un proceso de regulación del sector.

Convenio Colectivo

El primer Convenio Colectivo Estatal para las empresas de Gestión y Mediación Inmobiliaria se firmó el 13 de Mayo de 2003, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2005. Se ha prorrogado automáticamente y se renegóció en marzo de 2006. Actualmente se encuentra vigente el Segundo Convenio Estatal para las Empresas de Gestión y Mediación Inmobiliaria, firmado el 30 de octubre de 2006.

El convenio regula las condiciones mínimas de trabajo en las empresas que se dedican principalmente a la mediación inmobiliaria, específicamente a los trabajadores por cuenta ajena del sector.

Este convenio recoge pues las relaciones laborales de los trabajadores por cuenta ajena del sector de la mediación e intermediación inmobiliaria. En concreto, en su capítulo III se recogen los grupos profesionales y los requisitos de cualificación de los trabajadores por cuenta ajena que trabajen en el sector. Así, dicho convenio establece cuatro grupos profesionales: Técnicos; Administrativo, de oficios y auxiliar de servicios; Comercial y Gestores de Patrimonio. En la edición anterior del Convenio no se contemplaba la figura del Gestor de Patrimonio.

La clasificación en los grupos profesionales se realizará por aplicación de los factores de valoración y por las tareas y funciones básicas más representativas que desarrollen los trabajadores.

Las principales características de los Grupos Profesionales son:

- ⇒ **Grupo I.- Técnicos:** Corresponde a aquellos puestos de trabajo que integran funciones que requieren unos conocimientos técnicos adecuados para gestionar procesos, con un alto nivel de autonomía profesional, iniciativa y responsabilidad y se controlan en base a objetivos y resultados. Requieren una titulación universitaria de

⁵ Informe económico empresarial, Investigación sectorial de actividades inmobiliarias. Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación. C20050079.

grado medio o superior o formación profesional de grado superior o bien capacitación probada en relación con el puesto de trabajo.

- ⇒ **Grupo II.- Administrativo, de oficios y auxiliar de servicios:** Lo componen aquellos puestos de trabajo destinados a la ejecución de funciones administrativas básicas o de mantenimiento de instalaciones y soporte logístico, que se realizan bajo instrucciones precisas o mediante aplicación de procedimientos reglados. La formación mínima requerida para dichos puestos es la de graduado escolar o equivalente, o bien capacitación probada en el puesto de trabajo.

Asimismo forma parte de este grupo profesional el personal auxiliar o subalterno con una formación básica mínima equivalente al certificado de escolaridad. Lo comprenden aquellos puestos de trabajo que ejecutan operaciones básicas de soporte a la actividad de la empresa de acuerdo con instrucciones directas y concretas o bajo métodos de trabajo objetivos y estandarizados.

- ⇒ **Grupo III.- Comercial:** Personal dedicado principalmente a las labores de captación de clientes y promoción de operaciones inmobiliarias y/o financieras que además realiza las actividades administrativas precedentes y consecuentes a la actividad propiamente comercial. El comercial realiza sus funciones con autonomía e iniciativa bajo la dependencia de la empresa y con sujeción a las instrucciones de ésta que establece su jornada y horario de trabajo dentro de los límites del presente convenio, y puede además simultanear dicha función con corresponsabilidad en el mando, supervisión o coordinación de equipos.
- ⇒ **Grupo IV.- Gestor Inmobiliario / Patrimonial:** Personal dedicado a la gestión de patrimonio inmobiliario de clientes que, además, realiza las actividades administrativas relacionadas con dicha gestión.

En el Convenio Colectivo es de destacar el Capítulo XI, artículo 56, que hace referencia a la formación continua:

Capítulo XI Formación Continuada

Artículo 56.- Comisión sectorial de Formación

Se constituirá una Comisión Paritaria Sectorial de Formación continuada en el ámbito del presente Convenio, compuesta por dos representantes de UGT, dos de CCOO y cuatro de AEGI.

Esta Comisión tendrá las siguientes competencias:

1. Velar por el cumplimiento de los III Acuerdos Nacionales de Formación Continua (bipartito y tripartito) en el ámbito del presente convenio colectivo.
2. Establecer los criterios orientativos para la elaboración de los planes de formación correspondientes a este ámbito, prioridades de las iniciativas de formación que cabe desempeñar en el sector de la mediación inmobiliaria, orientación respecto de los colectivos de trabajadores destinatarios de las acciones formativas, criterios que faciliten la vinculación de la formación continua sectorial con el sistema de clasificación profesional.
3. Proponer la realización de estudios para la detección de las necesidades formativas.
4. Promover la formación continuada entre las empresas y trabajadores.
5. Favorecer el acceso a la formación de los trabajadores menos cualificados.
6. Realizar el seguimiento y evaluación de la formación continuada impartida en su ámbito.

Según las diferentes fuentes consultadas, los diferentes agentes sociales representativos de la gestión inmobiliaria se encuentran en estos momentos en un proceso de revisión y concreción del nuevo convenio colectivo para el sector, y que deroga la edición vigente.

2.4. LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR INMOBILIARIO

Actualmente en todo el contexto económico laboral se concibe la formación a lo largo de la vida como un factor clave y estratégico para dar respuesta a las nuevas exigencias que continuamente surgen, ya sean en cuanto a avances tecnológicos, cambios en el sistema productivo o nuevas regulaciones en materia de calidad, salud laboral o de medio ambiente. Se ha pasado por tanto de otorgar únicamente prioridad a la formación inicial, orientada a la preparación de una profesión concreta, a dar progresivamente mayor protagonismo a la formación continuada, de perfeccionamiento, actualización, reciclaje o conversión.

En este sentido, fue en 1993 cuando nace el Primer Programa Nacional de Formación Profesional, sosteniendo el objetivo básico de construir un sistema integrado de formación profesional estructurado entre tres subsistemas: Formación Reglada, Formación Ocupacional y Profesional Continua. Desde este momento, *la formación y el reciclaje profesional de los trabajadores ocupados se ha regulado a través de Acuerdos Nacionales de Formación Continua, suscritos entre las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, y entre éstas y el Gobierno.*

Estos Acuerdos se han caracterizado por el protagonismo de los agentes sociales en el diseño e implantación de la formación continua. También han permitido la dotación de unos recursos financieros para las empresas y sus trabajadores y la consolidación de un modelo basado en la concertación social y en el desarrollo de instituciones paritarias sectoriales y territoriales⁶.

Este objetivo vuelve a recogerse en el Segundo Programa Nacional de Formación Profesional (1998-2002) y se aprueba la Ley Orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional para llevar a cabo la ordenación del sistema integral de Formación Profesional, cualificaciones y acreditación. Esta Ley establece *un Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que permite avanzar en un enfoque de aprendizaje permanente y en la integración de las distintas ofertas de formación profesional (reglada, ocupacional y continua), propiciando el reconocimiento y la acreditación de las competencias profesionales adquiridas tanto a través de procesos formativos (formales y no formales) como de la experiencia laboral.*

En el año 2003, a través del Real Decreto 1046/2003 de 1 de agosto, se revisa el sistema y se introducen determinados ajustes y mejoras.

⁶ Fuente: Fundación Tripartita

El cambio más reciente, de 2007, viene de la aprobación del Real Decreto 395/2007 en el que se establece el actual modelo de formación profesional para el empleo, en el que se refleja la necesidad de integrar los subsistemas de formación ocupacional y continua en uno solo, siguiendo la línea que ya establecía en este sentido la Ley 5/2007:

Después de trece años de vigencia de dos modalidades diferenciadas de formación profesional en el ámbito laboral –la formación ocupacional y la continua–, resulta necesario integrar ambos subsistemas en un único modelo de formación profesional para el empleo e introducir mejoras que permitan adaptar la formación dirigida a los trabajadores ocupados y desempleados a la nueva realidad económica y social, así como a las necesidades que demanda el mercado de trabajo.

Se trata de un importante cambio en el enfoque de la formación, ya que se consigue romper la barrera tradicionalmente marcada entre la población ocupada y desempleada como vía estratégica para la consecución del pleno empleo. Para ello, el 7 de febrero de 2006 el Gobierno y Organizaciones Empresariales y Sindicales suscribieron el **Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo**, cuyas especificaciones quedarían plasmadas en el Real Decreto 395/2007, del que más adelante se hará una descripción detallada.

Formación Profesional Reglada

La Formación Profesional comprende el conjunto de enseñanzas que, dentro del sistema educativo, capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones. En la actualidad está compuesta por 142 títulos oficiales. La formación reglada se dirige a preparar a los alumnos para su incorporación al mercado laboral y también ha estado sujeta a cambio y actualizaciones en los últimos meses. Así, el 28 de octubre de 2008 los ministros de Educación, Política Social y Deporte, y de Trabajo e Inmigración, presentaron la "hoja de ruta" para impulsar un nuevo modelo de Formación Profesional, con la intención de propiciar un modelo alternativo de crecimiento económico, basado en el conocimiento, que asegure un desarrollo económico sostenible y un creciente bienestar y cohesión social.

Entre los objetivos de este nuevo modelo está fomentar la formación continua a lo largo de la vida, el trasvase de unas actividades profesionales a otras, y el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación. Además, se busca que los títulos preparen adecuadamente a los estudiantes para los requerimientos de la sociedad de la información y del conocimiento, facilitando e incentivando también la movilidad internacional de estudiantes y trabajadores.

Entre las actuaciones planificadas, cabe destacar:

- Se implantará una Red de Centros de Referencia Nacional de las 26 familias profesionales. Los centros, que estarán en las distintas Comunidades Autónomas, promoverán las medidas y los programas de investigación necesarios para atender las necesidades de los sectores emergentes e innovadores.
- Se extenderá la red de Centros integrados de Formación Profesional, donde estudian tanto jóvenes alumnos de FP como trabajadores en Formación para el Empleo, lo que permitirá al centro mantener elevados estándares de calidad de enseñanza, al mismo tiempo que estará en permanente contacto con la realidad del mercado laboral de su ámbito. También está previsto mejorar las dotaciones tanto de equipamiento como de infraestructuras.
- El Gobierno, en colaboración con los interlocutores sociales, agilizará la elaboración de nuevos títulos de Formación Profesional de grado medio y superior, priorizando los relacionados con los sectores emergentes e innovadores de la economía.
- Se impulsará también el proceso de elaboración de las cualificaciones profesionales y los correspondientes certificados de profesionalidad.

La Formación Profesional comprende tanto la formación profesional de base como la formación profesional específica de grado medio y superior.

Formación profesional básica: Es la formación básica de carácter profesional que los alumnos reciben en la educación secundaria obligatoria y en el Bachillerato.

Formación profesional específica: Un conjunto de ciclos formativos con una organización modular, de duración variable, constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas en función de diversos campos profesionales. Puede ser de Grado Medio o de Grado Superior.

La Formación Profesional para el Empleo

El Real Decreto 395/2007 pretende potenciar la calidad de la formación así como su **evaluación**, de forma que la formación impartida responda a los cambios rápidos y constantes que se producen en el entorno productivo, permitiendo mantener actualizadas las competencias de los trabajadores y reforzar la capacidad competitiva del tejido empresarial. Cabe destacar que el nuevo modelo de formación respeta la competencia de gestión de las Comunidades Autónomas y profundiza en la cooperación entre las administraciones autonómicas y la Administración General del Estado.

En el artículo 2 de real decreto se define el concepto y los fines de la formación profesional para el empleo de la siguiente forma:

Definición de la formación profesional para el empleo:

El subsistema de formación profesional para el empleo está integrado por el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento.

Fines de la formación profesional para el empleo:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuados a las competencias profesionales requeridas en el mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores tanto a través de procesos formativos (formales y no formales), como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.

En el artículo 4 se especifican las diferentes iniciativas de formación que tienen cabida en la formación profesional para el empleo:

- La formación de demanda, que abarca las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación financiados total o parcialmente con fondos públicos, para responder a las necesidades

específicas de formación planteadas por las empresas y sus trabajadores.

- La formación de oferta, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles
- una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.
- La formación en alternancia con el empleo, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los programas públicos de empleo-formación, permitiendo al trabajador compatibilizar la formación con la práctica profesional en el puesto de trabajo.
- Las acciones de apoyo y acompañamiento a la formación, que son aquellas que permiten mejorar la eficacia del subsistema de formación profesional para el empleo.

Por tanto, serán destinatarios de la formación profesional para el empleo todos los trabajadores ocupados y desempleados, incluidos los que no cotizan por formación profesional.

La formación profesional para el empleo puede ser:

- 1) Formación de demanda: acciones formativas de las empresas y permisos individuales de formación.
- 2) Formación de oferta.
- 3) Formación en alternancia con el empleo.

En nuevo modelo de formación profesional para el empleo se otorga una gran importancia a la evaluación de las acciones llevadas a cabo. El capítulo V, artículo 37, de la mencionada Orden se especifica las condiciones de evaluación.

Analizando en detalle la oferta formativa presente en gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid, se ha realizado una labor de recopilación de todas aquellas posibilidades presentes para los trabajadores que desarrollan su actividad en este sector, y que se exponen a continuación:

Oferta Formativa en Gestión Inmobiliaria

En la descripción de la oferta formativa que tiene cabida en el sector de gestión inmobiliaria, se han recogido las posibilidades ofertadas en las diferentes modalidades de formación concebida como aprendizaje a lo largo de la vida profesional. A continuación, se relaciona esta oferta formativa:

Oferta de formación Reglada

Titulaciones de grado medio existentes

Familia Profesional	Titulación	Duración
Administración	Gestión Administrativa	1300 horas
Comercio y Marketing	Comercio	1400 horas

Fuente: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. Enero 2009

Titulaciones de grado superior existentes

Familia Profesional	Titulación	Duración
Administración	Administración y Finanzas	2000 horas
Comercio y Marketing	Gestión Comercial y Marketing	1400 horas
Comercio y Marketing	Servicios al Consumidor	1400 horas

Fuente: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. Enero 2009

Además de la Formación Profesional específica, existe la vía de la enseñanza superior dentro de la formación reglada. Tradicionalmente el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte era responsable de publicar el catálogo de enseñanzas técnicas universitarias disponibles. Sin embargo, tras la publicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, que sigue la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, se establece que serán las universidades las que crearán y propondrán las enseñanzas y títulos que hayan de impartir y expedir, sin sujeción a la existencia de un catálogo previo establecido por el Gobierno, como hasta ese momento era obligado.

Con anterioridad a la publicación del mencionado Real Decreto la oferta existente, con fecha de 2006, de enseñanzas universitarias relacionadas con el sector inmobiliario.

Formación reglada universitaria relacionada con del Sector Inmobiliario

Enseñanzas Técnicas Universitarias	Referencia Legislativa
Enseñanzas de primer y segundo ciclo (Ciclo largo)	
Administración y Dirección de Empresas	20.11.1990
Derecho	20.11.1990
Arquitecto	5.02.1994
Economía	20.11.1990
Enseñanzas de primer ciclo (Ciclo corto)	
Ciencias Empresariales (D)	
Arquitecto técnico	27.08.1992

Fuente: Ministerio de Educación. Septiembre 2006

Con respecto a la oferta presente en cuanto a **formación de máster y postgrados**, a continuación se presenta una relación aproximada de títulos vinculados con el sector inmobiliario y que se pueden realizar en Madrid:

Formación post-universitaria relacionada con del Sector Inmobiliario

MÁSTER - POSTGRADOS Y OTROS CURSOS	INSTITUCIONES
Master en Dirección y Gestión de Entidades Inmobiliarias (online)	AEDE Business School
Master en Dirección y Gestión de Entidades Inmobiliarias	AEDE Business School
Master en Dirección y Gestión Inmobiliaria MGI	Centro Superior de Edificación
Master en Dirección de Negocios Inmobiliarios - Executive	Universidad Pontificia Comillas - ICADE
Master Executive Inmobiliario (PEI)	Centro Superior de Edificación
Master Executive en Dirección de Empresas Inmobiliarias	Escuela de Negocios CEU
Master en Dirección de Empresas Constructoras e Inmobiliarias	Universidad Politécnica de Madrid – Escuela técnica Superior de Arquitectura
Master en Gestión y Asesoramiento sobre la propiedad inmobiliaria (online)	Universas de La Rioja
Máster en Gestión Inmobiliaria (a distancia)	EFEM FORMACIÓN
Máster de Urbanismo y Gestión Inmobiliaria	Centro de Estudios e Investigaciones Jurídicas, CEIJ
Máster en Técnico en Gestión Inmobiliaria (a distancia)	Estudios de Empresa, Escuela de formación empresarial
Máster en asesoría y gestión de inmuebles (a distancia)	CODESA
Máster Executive construcción, urbanismo e inmobiliario	Centro Universitario María Cristina
Programa Superior de Dirección de Empresas	Instituto de Empresa

Inmobiliarias	
Programa Ejecutivo de Dirección de Empresas Inmobiliarias. Módulo RICS	Instituto de Empresa
Curso Valoraciones y Tasaciones	Centro Superior de Edificación - UEM
Máster en Economía y Gestión de Empresas y Agencias Gestoras de intermediación inmobiliaria	UNED – AEGI -CEPI
Especialista Universitario en Economía y Gestión de Empresas y Agencias Gestoras de Intermediación Inmobiliaria	UNED – AEGI – CEPI
Curso de Expertos Profesional en Economía y Gestión Inmobiliaria	UNED – AEGI - CEPI
Máster en Gestión Inmobiliaria	EFEM

Oferta de formación para el empleo

Los Certificados de Profesionalidad se encuentran regulados por:

- Real Decreto 34/2008 de 18 de enero, por el se regulan los certificados de profesionalidad.

Los certificados de profesionalidad y su formación asociada tienen como objetivo dar respuesta a las necesidades de la sociedad del conocimiento, basada en la competitividad, la empleabilidad, la movilidad laboral y el fomento de la cohesión y la inserción laboral. Los certificados acreditan con carácter oficial las competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral con significación en el empleo. Se trata, por tanto, de proporcionar a los trabajadores la formación requerida por el sistema productivo y acercar los certificados a la realidad del mercado laboral.

Los certificados, que se obtienen por una parte, tras superar todos los módulos formativos que integran el certificado de profesionalidad y, por otra, mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, pueden constituirse en un instrumento de acreditación de competencias para el desarrollo de una actividad laboral, son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la administración laboral.

Certificados De Profesionalidad Relacionados Con Las Ocupaciones Del Sector Inmobiliario

Código	Denominación	Normativa
Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADG)		
ADGA10	EMPLEADO DE OFICINA	R.D. 311/96 de 23 de febrero.
ADGA20	ADMINISTRATIVO DE PERSONAL	R.D. 310/96 de 23 de febrero.
ADGA30	ADMINISTRATIVO COMERCIAL	R.D. 306/96 de 23 de febrero.
ADGA40	ADMINISTRATIVO CONTABLE	R.D. 307/96 de 23 de febrero.
ADGF60	EMPLEADO DE GESTIÓN FINANCIERA DE EMPRESA	R.D. 2026/96 de 6 de septiembre.
ADGI10	TELEFONISTA/RECEPCIONISTA DE OFICINA	R.D. 308/96 de 23 de febrero.
ADGI20	SECRETARIO/A	R.D. 309/96 de 23 de febrero.
Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING (COM)		
COMD10	GERENTE DE PEQUEÑO COMERCIO	R.D. 1995/95 de 7 de diciembre.
COMV0108	ACTIVIDADES DE VENTA	R.D. 1377/08 de 1 de agosto.
COMV20	AGENTE COMERCIAL	R.D. 330/99 de 26 de febrero.
COMV30	VENDEDOR TÉCNICO	R.D. 1994/95 de 7 de diciembre.

Fuente: Servicio Público de Empleo Estatal, INEM.

La organización empresarial más representativa del sector inmobiliaria en toda España, AEGI (Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria), ha realizado en los últimos años un gran esfuerzo por acercar la formación para el empleo a las empresas dedicadas a las actividades inmobiliarias.

Así, en 2004/2005 llevó a cabo el Contrato Programa, que la asociación solicitó para satisfacer las necesidades de formación de las empresas del sector. Dentro de dicho Plan se impartieron cursos de formación, relacionados específicamente con el sector inmobiliario, en la primera tabla, y cursos que aunque no estaban directamente relacionados con el sector, sirvieron de apoyo en el buen desempeño de las diferentes ocupaciones:

Acciones formativas del Plan de Formación Continua

TÍTULO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	MODALIDAD
Dirección Inmobiliaria	P
Asesor-Gestor inmobiliario	P
Marketing inmobiliario	P
El contrato de compraventa	P
Las técnicas de venta	P
Firma digital avanzada	P
Atención telefónica al cliente	P
Administración eficaz del tiempo	P
Técnicas de negociación	P

Imagen y comunicación oral	P
Valoraciones y tasaciones inmobiliarias	P
El contrato de arrendamiento	P

FUENTE: AEGI e Instituto de Formación Integral

Acciones formativas del Plan de Formación Continua

TÍTULO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	MODALIDAD
El contrato de préstamo. La hipoteca	T
Contabilidad	T
La gestión de la tesorería	T
Administración de personal	T
Relaciones laborales y modalidades de contratación	T
Tratamiento automatizado de datos personales en la empresa	T
Certificación según ISO 9000/2000 (nivel avanzado)	T
Atención al cliente y calidad de servicio	T
Prevención de Riesgos laborales (básico 50h.). Oficinas	T
Excel	T
Word (Online)	T
Access (Online)	T
Nuevas Tecnologías de la Información: Internet	T
Organización virtual y comercio electrónico	T

FUENTE: AEGI e Instituto de Formación Integral

AEGI, en materia de Formación para el Empleo para los trabajadores en activo, viene canalizando y gestionando las ayudas de la Fundación Tripartita promoviendo sus propios planes formativos y Contratos-Programa, a través de los cuales ha contribuido formando a los trabajadores del sector.

Entre los ejercicios de 2006 y 2007 también se llevaron a cabo acciones formativas en la Comunidad de Madrid por parte de AEGI y gestionados y ejecutados por Instituto de Formación Integral.

En concreto, la relación de cursos realizados en 2006 es la siguiente:

	TÍTULO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Particip.	%
1	ACCESS (ON LINE)	12	2,81%
2	ASESOR-GESTOR INMOBILIARIO	14	3,28%
3	ATENCION AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO	18	4,22%
4	CONTABILIDAD	20	4,68%
5	DIRECCIÓN INMOBILIARIA	18	4,22%
6	EL TELETRABAJO: NUEVA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	5	1,17%
7	EXCEL AVANZADO	26	6,09%
8	GESTION INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS	12	2,81%
9	IMAGEN PERSONAL Y TECNICAS DE COMUNICACIÓN	30	7,03%
10	INTRODUCCION AL URBANISMO Y LICENCIAS URBANÍSTICAS	11	2,58%

11	LA VENTA Y EL ALQUILER: ARRENDAMIENTOS URBANOS	40	9,37%
12	LA VENTA Y EL ALQUILER: TASACIONES INMOBILIARIAS	50	11,71%
13	LA VENTA Y EL ALQUILER: VIVIENDA NUEVA	51	11,94%
14	LA VENTA Y EL ALQUILER: VIVIENDA PROTEGIDA	50	11,71%
15	LAS TECNICAS DE VENTA	10	2,34%
16	LEY PROTEC DATOS Y CÓDIGO TIPO SECTOR INMOBILIARIO	14	3,28%
17	NORMAS CONTABLES INTERNACIONAL SECTOR INMOBILIARIO	13	3,04%
18	OUTLOOK Y LA GESTION EFICAZ DEL TIEMPO Y COMUNICAC	17	3,98%
19	PRÁCTICA EN FISCALIDAD INMOBILIARIA	8	1,87%
20	PREV. RIESGOS LABORALES (BASICO) S. INMOBILIARIO	4	0,94%
21	PROTOCOLO DE EMPRESA	4	0,94%
	Total general	427	100,00 %

Hubo un total de 427 participaciones en las diferentes acciones formativas. Destaca especialmente aquellas relacionadas directamente con el sector, la de venta y alquiler (tasaciones inmobiliarias, vivienda nueva y vivienda protegida y arrendamiento urbanos).

Con respecto al año 2007, el balance de la formación gestionada y de las participaciones es el siguiente:

	Título de la Acción Formativa	Particip.	%
1	ASESOR-GESTOR INMOBILIARIO	9	3,98%
2	ATENCION AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO	7	3,10%
3	CONTABILIDAD FINANCIERA	10	4,42%
4	COREL DRAW (ONLINE)	2	0,88%
5	EXCEL 2003. AVANZADO	17	7,52%
6	GESTION INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS	5	2,21%
7	IMAGEN PERSONAL Y TECNICAS DE COMUNICACIÓN	8	3,54%
8	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CAMINO AL ÉXITO	13	5,75%
9	LA VENTA Y EL ALQUILER: ARRENDAMIENTOS URBANOS	20	8,85%
10	LA VENTA Y EL ALQUILER: TASACIONES INMOBILIARIAS	22	9,73%
11	LA VENTA Y EL ALQUILER: VIVIENDA NUEVA	23	10,18%
12	LA VENTA Y EL ALQUILER: VIVIENDA PROTEGIDA	28	12,39%
13	LEY PROTEC DATOS Y CÓDIGO TIPO SECTOR INMOBILIARIO	8	3,54%
14	NORMAS CONTABLES INTERNACIONAL SECTOR INMOBILIARIO	5	2,21%
15	OUTLOOK 2003	8	3,54%
16	PREV. RIESGOS LABORALES (BASICO) S. INMOBILIARIO	6	2,65%
17	PREVENCIÓN BLANQUEO DE CAPITAL S. INMOBILIARIO	11	4,87%
18	PUBLISHER (ONLINE)	9	3,98%
19	TECNICAS DE NEGOCIACION	15	6,64%
	Total general	226	100,00%

Aunque es menor el número total de participaciones siguen predominando las acciones formativas directamente relacionadas con la operativa de la gestión inmobiliaria, es decir formación específica del sector.

De forma reciente AEGI también ha promovido para el ejercicio 2007-08 el Plan de Formación Continua (formación de oferta) para trabajadores de gestión inmobiliaria de la Comunidad de Madrid, además de llevar este mismo Plan con carácter estatal.

Oferta formativa privada no reglada

Hay que mencionar dentro de la formación orientada al empleo, reciclaje y actualización de conocimientos, existe también aquella oferta de formación no subvencionada, es decir, la formación privada y que debe financiarse por parte del trabajador en este caso.

A continuación se relacionan algunos de la oferta formativa de cursos de carácter privado a la que pueden acceder actualmente los trabajadores de Gestión Inmobiliaria en la Comunidad de Madrid:

Curso	Centro
Curso de Gestor Técnico Inmobiliario	CEAC
Curso de Gestión de Fincas	Codesa. Centro de Estudios
Agente Inmobiliario	Codesa. Centro de Estudios
Gestión de Comunidades de Propietarios	Codesa. Centro de Estudios
Dirección y Gestión de Agencias Inmobiliarias	Codesa. Centro de Estudios
Perito Judicial Inmobiliario	Codesa. Centro de Estudios
Marketing inmobiliario	Codesa. Centro de Estudios
Curso Monográfico sobre Contabilidad de las Empresas Constructoras e Inmobiliarias	Centro de Estudios Financieros
Experto en Dirección Comercial y ventas	EESAE Escuela de Estudios Superiores de Administración de Empresas
Programa de Desarrollo Profesional de la Dirección de Ventas	CESMA Escuela de Negocios
Técnico en comercio y marketing	CEAC

La relación expuesta de oferta formativa, en sus diferentes modalidades, muestra un abanico bastante amplio abarcando desde formación de carácter más transversal (como pueden ser las de habilidades informáticas) hasta una formación más técnica y específica del sector (como la formación de grado de gestión inmobiliaria).

Esta amplia oferta de cursos demuestra que en los últimos años se ha ido otorgando progresivamente una mayor importancia a la formación en el sector, por lo que las posibilidades para formarse en la Comunidad de Madrid han experimentado un incremento significativo.

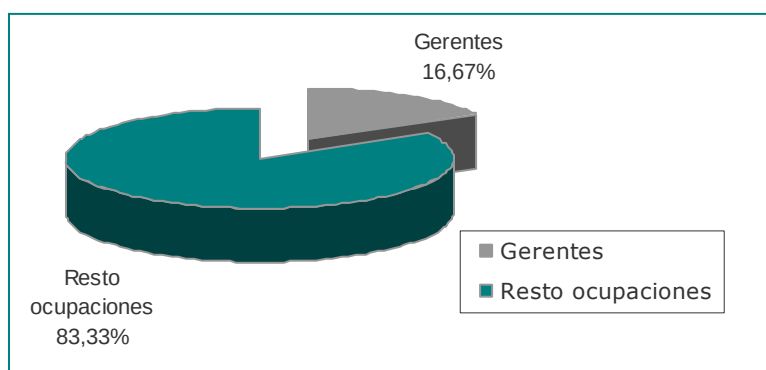
CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR DE GESTIÓN INMOBILIARIA

El presente capítulo está dedicado a la evaluación de la formación para el empleo en los últimos tres años en el sector de gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid. Para ello, se presenta el análisis resultante de la metodología de investigación aplicada en el proyecto.

La encuesta se dirigió a trabajadores del sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid, hubieran realizado o no formación durante su trayectoria profesional de los últimos tres años.

La tipología de preguntas se adaptó al perfil de encuestado, teniendo presente en esta labor a los dos siguientes colectivos:

Colectivos encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores y Empresarios

Según estos dos perfiles, el papel que juega cada uno dentro del diseño, fomento y participación en la antigua formación continua es completamente diferente. Esta diferencia se ha plasmado en el diseño de los cuestionarios para poder recoger el doble enfoque en el análisis de información aportada por un lado por los gerentes y mandos intermedios, y por otro lado por los trabajadores del resto de ocupaciones.

Por ello, antes de centrar el análisis en la propia evaluación, se presentan los datos de caracterización de los colectivos encuestados.

Atendiendo al grupo de empresarios, gerentes y mandos intermedios, los resultados muestran el siguiente perfil:

Género. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

GÉNERO	Nº empresarios	% empresarios
1. Hombre	9	34,62%
2. Mujer	17	65,38%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Entre los empresarios, gerentes y/o mandos intermedios encuestados, la mayoría son hombres (65,38%).

Nivel de estudios finalizados. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

NIVEL DE ESTUDIOS FINALIZADOS		
Nivel de estudios	Nº empresarios	% empresarios
1. Sin estudios / primarios / menos de EGB	0	0,00%
2. Graduado escolar, EGB	1	3,85%
4. Formación Profesional (FP) de Grado Medio o FP2	2	7,69%
5. Formación Profesional (FP) de Grado Superior o FP3	1	3,85%
6. Bachillerato/COU	6	23,08%
7. Estudios Universitarios, Diplomatura o Licenciatura	16	61,54%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

En cuanto al nivel de estudios finalizados, la mayor parte de los encuestados de este colectivo tienen estudios universitarios, en concreto el 61,54%. Los porcentajes más bajos se encuentran entre los estudios básicos (en EGB 3,85%) o sin estudios, donde no se ha registrado ningún caso.

La actividad principal de la empresa es la gestión inmobiliaria por cuenta propia (el 57,69%), aunque cabe recordar que una organización puede dedicarse a varias actividades, de ahí que los porcentajes que se presentan en la siguiente tabla no sumen cien.

Actividad de la empresa. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA		
	Nº empresarios	% empresarios
Actividades inmobiliarias por cuenta propia	15	57,69%
Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	4	15,38%
Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros	13	50,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Siguiendo la tónica presente en este sector, el 69,23% son microempresas de hasta 9 trabajadores. Son muy pocas las empresas que se han identificado como mediana empresa, de entre 50 y 249 trabajadores, sólo el 19,23% y es prácticamente inapreciable el porcentaje de empresas de gran estructura (sólo un 7,69%).

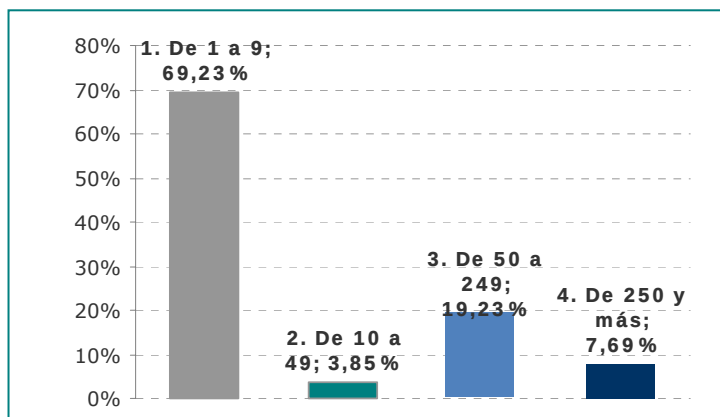
Número de trabajadores de la empresa. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

Nº DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA		
Tamaño de la empresa	Nº empresarios	% empresarios
1. De 1 a 9	18	69,23%
2. De 10 a 49	1	3,85%
3. De 50 a 249	5	19,23%
4. De 250 y más	2	7,69%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Destaca la antigüedad de la mayoría de las empresas del colectivo de empresarios, llevando el 46,15% más de 15 años funcionando en el mercado.

Años de funcionamiento de la empresa. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios



ANTIGÜEDAD DE LA EMPRESA		
Años de funcionamiento de la empresa	Nº empresarios	% empresarios
1. Menos de 1 año	0	0,00%
2. 1 - 5 años	2	7,69%
3. 6 - 10 años	9	34,62%
4. 11 - 15 años	3	11,54%
5. Más de 15 años	12	46,15%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Ejerciendo de responsable de la empresa, lo más habitual entre los encuestados es sumar un tiempo de entre 1 y 5 años, siendo así en el 46,15% de los casos y entre 6 y 10 años en el 34,62%. Acumulan más de 11 años ejerciendo funciones como responsables el 19,23%. No se ha registrado ningún caso de reciente incorporación en este tipo de puesto.

Tiempo ejerciendo funciones en la empresa. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo sus funciones en la empresa?		
Tiempo ejerciendo las funciones en la empresa	Nº empresarios	% empresarios
1. Menos de 1 año	0	0,00%
2. 1 - 5 años	12	46,15%
3. 6 - 10 años	9	34,62%
4. 11 - 15 años	1	3,85%
5. Más de 15 años	4	15,38%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

De la encuesta a realizada a trabajadores, la distribución por género presenta una mayoría clara de presencia femenina, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Género. Trabajadores ocupados

GÉNERO	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Hombre	37	28,46%
2. Mujer	93	71,54%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Con respecto a la edad de los encuestados, se observa la predominancia de la juventud, sumando los grupos de hasta 39 años el 67,69%. No obstante, se ha registrado un 23,08% de trabajadores de 45 años o más que se dedican a la gestión inmobiliaria. El grupo menos numeroso lo componen los jóvenes de hasta 24 años y los trabajadores de entre 40 y 44 años (un 9,23% en ambos casos).

Edad. Trabajadores ocupados

EDAD		
Edad	Nº trabajadores	% trabajadores
16 a 24 años	12	9,23%
25 a 29 años	25	19,23%
30 a 39 años	51	39,23%
40 a 44 años	12	9,23%
45 o más	30	23,08%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

En cuanto a la preparación académica, los porcentajes más elevados se reparten entre la formación de bachillerato (30,77%) y la universitaria (36,92%). Son pocos los que disponen de una formación de especialización o postuniversitaria, no llega al 1%. A través de estos resultados se vislumbra un cambio de tendencia en la preparación educativa de los trabajadores en el sector inmobiliario.

Nivel de estudios finalizado. Trabajadores ocupados

NIVEL DE ESTUDIOS FINALIZADO		
Nivel de estudios alcanzado	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sin estudios/primarios/ menos de EGB	1	0,77%
2. Graduado escolar, EGB	7	5,38%
3. Formación Profesional (FP) de Primer Grado o FP1	10	7,69%
4. Formación Profesional (FP) de Grado Medio o FP2	13	10,00%
5. Formación Profesional (FP) o Grado Superior o FP3	10	7,69%
6. Bachillerato/COU	40	30,77%
7. Estudios Universitarios, Diplomatura o Licenciatura	48	36,92%
8. Postuniversitarios, o Doctorado	1	0,77%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Para la ocupación del trabajador encuestado se ha seguido la clasificación ocupacional obtenida de las conclusiones la acción de Investigación sectorial de Actividades Inmobiliarias. Nº Exp. C20050079 (Acciones

Complementarias de carácter estatal de 2005)⁷, y que equivale a la organización propia de una inmobiliaria; es decir:

Ocupación actual. Trabajadores ocupados

OCUPACIÓN ACTUAL		
Ocupación	Nº trabajadores	% trabajadores
Técnico, arquitecto, urbanista	0	0,00%
Gerente internacionalización	9	6,92%
Informático	1	0,77%
Responsable de administración y gestión inmobiliaria	5	3,85%
Responsable de personal y recursos humanos	2	1,54%
Responsable de contabilidad	1	0,77%
Contable	3	2,31%
Responsable financiero-comercial	1	0,77%
Responsable de publicidad y relaciones públicas	1	0,77%
Agente inmobiliario	8	6,15%
Comercial	5	3,85%
Técnico de venta	4	3,08%
Administrativo	90	69,23%
Total	130	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Como se puede observar, hay un gran volumen de administrativos entre la población encuestada, ya que se trata de un puesto estratégico en las empresas de gestión inmobiliaria al ser el enlace entre los distintos departamentos de las mismas: comercial, contable y recursos humanos; llegando a ejercer, sobre todos en las organizaciones de estructura más sencilla, como ocupaciones que desarrollan funciones propias de otras áreas.

Para tener una visión más clara de la distribución por ocupación, se ha aplicado una agrupación por áreas funcionales, según el siguiente criterio:

⁷ Investigación Sectorial de Actividades Inmobiliarias. Expediente C20050079. Convocatoria Estatal 2005 de Acciones Complementarias. Disponible en www.fundaciontripartita.org

OCUPACIONES POR ÁREAS FUNCIONALES

Técnicos

Arquitecto
Urbanista
Gerente de Internacionalización
Informáticos
Técnico (genérico)

Administrativo, de oficio y auxiliar de servicios

Responsable de administración y gestión inmobiliaria
Responsable de personal y recursos humanos
Responsable de contabilidad
Contable

Comercial

Responsable financiero-comercial
Responsable de publicidad y relaciones públicas
Agente inmobiliario
Comerciales
Técnicos de venta
Administrativo
Comerciales
Administrativo

Administra
tivo, de
oficio y
auxiliar de
servicios
8,46%

Comercial
83,85%

Técnicos
7,69%

Atendiendo a las áreas funcionales especificadas el grueso de trabajadores desempeñan labores comerciales (83,85%), mientras que el grupo más reducido, un 7,69%, lo forman los trabajadores de perfil técnico, es decir arquitectos, urbanistas, gerente de internacionalización, etc.

Con respecto a la **rama de actividad**, la mayoría de los encuestados desempeñan sus funciones en actividades inmobiliarias por cuenta de terceros, seguidas de las de cuenta propia (34,62%). Es casi residual el porcentaje de empresas dedicadas al alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia.

En cualquier caso, como se puede ver en la tabla que se muestra a continuación, una misma empresa puede dedicarse a diferentes actividades económicas, por lo que la suma total de porcentajes no es cien.

Actividad de la empresa. Trabajadores ocupados

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA		
Actividad	Nº trabajadores	% trabajadores
a. Actividades inmobiliarias por cuenta propia	45	34,62%
b. Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	6	4,62%
c. Actividades inmobiliarias por cuenta de terceros	91	70,00%

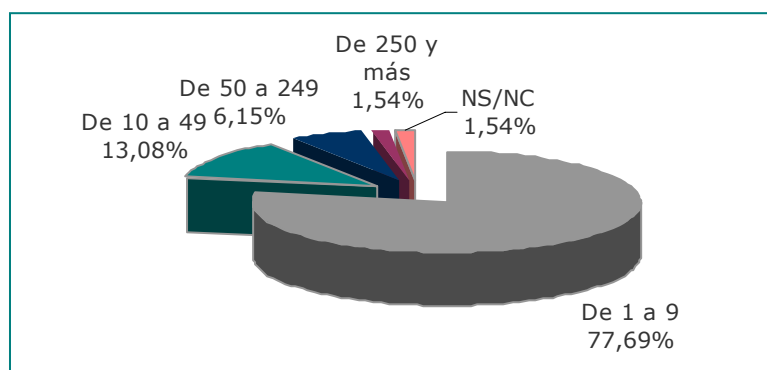
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

En cuanto al tamaño de empresa, destaca sin lugar a dudas las micropymes, es decir aquellas organizaciones con no más de 9 trabajadores, que suman un total del 77,69%. En segundo lugar se sitúan las pequeñas y medianas empresas que no superan los 40 empleados en su (13,08%). Son muy pocos los casos cuya plantilla supera los 50 trabajadores:

Tamaño de la empresa. Trabajadores ocupados

NÚMERO DE TRABAJADORES		
Tamaño de la empresa	Nº trabajadores	% trabajadores
1. De 1 a 9	101	77,69%
2. De 10 a 49	17	13,08%
3. De 50 a 249	8	6,15%
4. De 250 y más	2	1,54%
NS/NC	2	1,54%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La modalidad de contratación más frecuente es la indefinida (76,15%), lo que da una idea contraria a la asociación de este sector con temporalidad laboral, lo que facilitará la participación de los trabajadores en acciones de formación para el empleo. No obstante, los contratos de carácter temporal o por obra y servicios suman el 13,08% de los encuestados.

Tipo de contrato. Trabajadores ocupados

TIPO DE CONTRATO		
Tipo de contrato	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Indefinido	99	76,15%
2. Fijo-discontinuo	4	3,08%
3. Temporal/ por Obra y Servicios	17	13,08%
Otros	7	5,38%
NC	3	2,31%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Casi la totalidad de trabajadores encuestados se dedican a su actividad laboral 40 horas o más (86,15%), lo que supone jornada completa. Esta plena dedicación a la jornada laboral podría dificultar la participación en aquella formación que esté organizada fuera del horario laboral, ya que deja muy poco margen de disponibilidad. Más adelante veremos si los trabajadores han señalado su horario como una dificultad a la hora de plantearse realizar formación continua.

Horas de trabajo a la semana. Trabajadores ocupados

HORAS DE TRABAJO A LA SEMANA		
Horas de trabajo a la semana	Nº trabajadores	% trabajadores
1. 40 horas o más	112	86,15%
2. 25 - 39 horas	16	12,31%
3. Menos de 25 horas	2	1,54%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Prácticamente la mitad de los trabajadores no llevan dedicados a esta actividad mucho tiempo, entre uno y cinco años el 49,33%. En segundo lugar, se encuentran los que suma una antigüedad en el sector inmobiliario de entre 6 y 10 años (21,54%).

Tiempo trabajando en el sector. Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN EL SECTOR INMOBILIARIO		
Tiempo trabajando en el sector inmobiliario	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Menos de 1 año	14	10,77%
2. 1 - 5 años	64	49,23%
3. 6 - 10 años	28	21,54%
4. 11 - 15 años	7	5,38%
5. Más de 15 años	17	13,08%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Estos resultados coinciden cuando nos referimos a la antigüedad en la empresa, señalando más de la mitad (52,31%) que ejercen su profesión entre uno y cinco años en la misma compañía.

Tiempo trabajando en la empresa. Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN LA EMPRESA		
Tiempo trabajando en la empresa	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Menos de 1 año	15	11,54%
2. 1 - 5 años	68	52,31%
3. 6 - 10 años	29	22,31%
4. 11 - 15 años	5	3,85%
5. Más de 15 años	13	10,00%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Tiempo trabajando en el puesto actual. Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN EL PUESTO ACTUAL		
Tiempo trabajando en el puesto actual	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Menos de 1 año	15	11,54%
2. 1 - 5 años	67	51,54%
3. 6 - 10 años	29	22,31%
4. 11 - 15 años	5	3,85%
5. Más de 15 años	14	10,77%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

No se aprecian tasas de movilidad importantes entre empresas del sector por parte de los trabajadores, ya que entre aquellos que acumulan más tiempo en el sector (de seis años en adelante), y que suponen el 40% del total de trabajadores, el 51,92% llevan entre 6 y 10 años en la misma empresa y el 34,62% suman más de 11 años. Sólo el 13,46% de este grupo no supera los 5 años de antigüedad en la misma empresa.

Similares resultados se obtienen en cuanto al tiempo ocupando el puesto actual en el que se encuentra el trabajador en el momento de realizar la encuesta, siendo el tiempo acumulado más frecuente entre 1 y 5 años, tanto en el sector como el puesto que ocupa el trabajador. Así, el 88,46% no ha cambiado de puesto como mínimo desde hace 6 años.

La mayor parte de los encuestados considera que su formación era bastante adecuada en el momento de incorporarse a su puesto de trabajo (67,69%). No obstante, cabe decir que existe un porcentaje significativo, de casi el 27% de trabajadores, que afirma que su nivel formativo no era el adecuado.

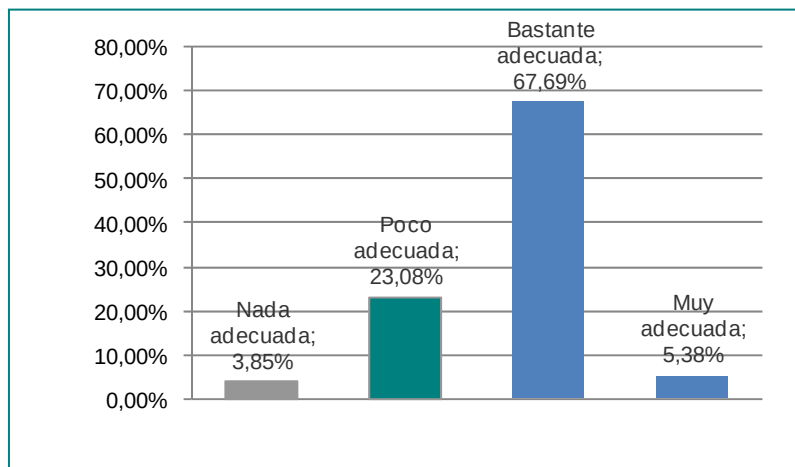
Valoración de la formación incorporación al puesto de trabajo. Trabajadores ocupados

En el momento de incorporarse a su puesto de trabajo, cree que su formación era....		
Adecuación del nivel formativo cuando se incorporó al puesto de trabajo	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Nada adecuada	5	3,85%
2. Poco adecuada	30	23,08%
3. Bastante adecuada	88	67,69%
4. Muy adecuada	7	5,38%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por otro lado, en el momento actual, el 44,62% de los trabajadores encuestados considera que sí tiene la formación necesaria para desempeñar correctamente sus funciones. Destaca que un 30% aunque cree tener la formación requerida piensa que necesitaría recibir formación de reciclaje para actualizar sus conocimientos y habilidades

Valoración de la formación actual. Trabajadores ocupados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

¿Cree que en la actualidad dispone de la formación necesaria para realizar su actividad?		
Adecuación del nivel formativo al puesto de trabajo en la actualidad	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sí, tengo la formación necesario	58	44,62%
2. Sí, tengo la formación pero necesitaría reciclarme	39	30,00%
3. No, no tengo la formación que necesito	16	12,31%
4. Sí, pero me gustaría recibir más	17	13,08%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Profundizando en el análisis de la percepción del propio trabajador sobre su capacitación formativa en el momento de incorporación al puesto de trabajo y el momento de desarrollo de la encuesta, se aprecian algunas diferencias, al ser en el caso de los que acumulan más de 11 años, donde se registran más individuos que consideran que su formación no era nada adecuada cuando se incorporaron a su puesto de trabajo.

Valoración de la formación incorporación al puesto de trabajo y antigüedad en el sector. Trabajadores ocupados

Antigüedad en el sector	En el momento de incorporarse a su puesto de trabajo, cree que su formación era....				
	Nada adecuada	Poco	Bastante	Mucho	Total
Menos de 1 año	0,00%	7,14%	92,86%	0,00%	14
1 a 5 años	4,69%	25,00%	65,63%	4,69%	64
6 a 10 años	0,00%	21,43%	75,00%	3,57%	28
11 a 15 años	0,00%	14,29%	57,14%	28,57%	7
Más de 15 años	11,76%	35,29%	47,06%	5,88%	17
Total general	3,85 %	23,08 %	67,69 %	5,38 %	130

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por otro lado, es el grupo que acumula más antigüedad trabajando en el sector el que asegura en mayor medida, en comparación con los demás, que no dispone de un nivel adecuado para desarrollar su actividad. Los trabajadores que hace menos tiempo que se incorporaron al sector son los que más preparados se sienten pero también quienes muestran más interés por disponer de más formación y no con la intención de reciclarse.

Valoración de la formación en la actualidad y antigüedad en el sector. Trabajadores ocupados

Antigüedad en el sector	¿Cree que en la actualidad dispone de la formación necesaria para realizar su actividad?				Total general
	Sí	Sí, pero necesitaría reciclarme	No	Sí, pero me gustaría tener más	
Menos de 1 año	57,14%	7,14%	14,29%	21,43%	14
1 a 5 años	39,06%	40,63%	12,50%	7,81%	64
6 a 10 años	42,86%	25,00%	10,71%	21,43%	28
11 a 15 años	28,57%	14,29%	42,86%	14,29%	7
Más de 15 años	64,71%	23,53%	0,00%	11,76%	17
Total general	44,62 %	30,00 %	12,31 %	13,08 %	130

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

3.1. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR

En este apartado se centrará el análisis en el grado de implantación de la formación para el empleo en el sector. Es decir, se trata de conocer la cultura formativa entre los diferentes agentes que juegan un papel clave en el entramado inmobiliario, el tipo de participación y las vías de acceso y canalizadoras de esta formación.

Gracias al proceso de investigación llevado a cabo en el proyecto, se ha podido ver cómo los cambios del entorno productivo han influido en gran medida en el grado de implantación de la formación en este sector.

Así, la explosión económica vivida en la última década gracias al *boom* inmobiliario provocó que la importancia concedida a la formación hasta ese momento quedara relegada a un segundo plano, ya que primaba la propia dinámica productiva. Es decir, el objetivo fundamental era conocer procedimientos básicos sobre la operativa del servicio ofrecido por las inmobiliarias, sin ningún tipo de especialización o conocimiento más profundo de la materia.

“El sector estaba en plena expansión y requería un perfil profesional fundamentalmente que conociera los procedimientos de la empresa que se incorporaba y unos conocimientos básicos sobre la operativa de ese servicio” (EP5)

No obstante, gracias al estudio de evaluación realizado se puede observar que el escenario actual muestra visos de cambio hacia una toma conciencia de la formación para el empleo entre los trabajadores y empresarios de la Comunidad de Madrid que desarrollan su actividad en este sector. Así lo ven los diferentes expertos en la materia consultados a lo largo del estudio.

“Era difícil. Al principio todo se veía difícil, pero poco a poco se ha ido implantando en el sector, que necesita competitividad, que cada vez hay una mayor demanda” (EP10)

“En el momento actual hay una reflexión al respecto. En un momento de contracción tan importante de la demanda y de una situación del mercado laboral muy dura, sí que hay una reflexión al respecto sobre qué papel debe jugar la formación en este momento y de cara a salir de este ciclo en las mejores condiciones posibles”. (EP5)

“Yo creo que se ha mejorado muchísimo, sobre todo los últimos 6 ó 7 años pero todo es mejorable. El conocimiento lo vas adquiriendo

con el tiempo pero tienes que tener algo básico y sobre ese básico que tienes, luego adquirir experiencia.” (EP2)

Son muchos los factores que influyen en la creación de una toma de conciencia de la formación a lo largo de la vida profesional en un sector económico o en un colectivo profesional concreto.

Por ello, a continuación, se verá de forma detallada cada una de las dimensiones incluidas en el enfoque del estudio, es decir, la cultura de la formación, los agentes canalizadores en el sector, dificultades y motivaciones, la financiación y la participación.

3.1.1. CULTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR: IMAGEN Y VALORACIÓN

Desde una perspectiva global, se parte del planteamiento de falta de cultura formativa en todo el sistema productivo de España, aunque particularmente se acentúa en unas ramas económicas más que en otras, como ocurre con las actividades inmobiliarias. Determinadas características endógenas de este sector dificultan que la formación sea considerada como un aspecto esencial para desarrollar esta actividad profesionalmente. La atomicidad de las empresas, la gran dispersión, la capacitación exigida, entre otros rasgos, forman parte de esa caracterización del sector inmobiliario.

“en España no hay una cultura de formación como debiera ser aun así yo creo que determinados sectores productivos que por su estructura empresarial o por su coyuntura, en las últimas décadas la formación ha llegado más tarde que a otros sectores y en el caso concreto del sector inmobiliario esto ha sido así” (GD5)

“en los últimos años evidentemente no hay una cultura de formación, creo que no la hay, pero se han dado las circunstancias para que al menos haya una oferta formativa de calidad que ha estado accesible al mercado” (GD5)

En este sector la formación es considerada por los expertos consultados un factor capital, especialmente en el colectivo de trabajadores que se incorporaron en el momento de auge y que no tenían un nivel técnico ni especializado en los servicios inmobiliarios.

“La formación en todas las ramas de la actividad económica, son fundamentales. Pero en el caso del sector inmobiliario, es capital, quiero decir, hay un montón de personas que trabajan en el sector inmobiliario, que no tienen quizás un nivel tan técnico, de actividad económica, porque se han ido incorporando, no procediendo del mundo universitario, o de la formación profesional, sino que su experiencia es consecuencia directa de haber ejercido directamente la profesión.” (EP7)

Desde el punto de vista del colectivo de empresarios, gerentes y/o mandos intermedios, la formación para el empleo es considerada un aspecto importante para que los trabajadores puedan desempeñar sus tareas. El 26,92% lo consideran básico para este aspecto. Son prácticamente inapreciables los casos que han afirmado que se trata de algo innecesario.

Valoración de la FC para las tareas de los trabajadores. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

Para la realización de las tareas que sus empleados realizan, la formación continua le parece		
Valoración de la FC para las tareas de los trabajadores	Nº empresarios	% empresarios
1. Algo innecesario	1	3,85%
2. Conveniente de hacer	5	19,23%
3. Un aspecto importante	13	50,00%
4. Un aspecto básico	7	26,92%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Igualmente, el 69,23% considera que la formación a lo largo de la vida del trabajador es un aspecto también importante para la competitividad de la empresa.

Valoración de la FC para la competitividad de la empresa. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Para la competitividad de su empresa?, considera que la FC es un aspecto...		
Valoración de la FC para la competitividad de la empresa	Nº empresarios	% empresarios
1. Sin importancia	0	0,00%
2. Poco importante	3	11,54%
3. Importante	18	69,23%
4. Muy importante, imprescindible	5	19,23%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Los pocos casos que lo ven poco importante, un 11,54%, argumentan motivos de mal planteamiento, o bien aseguran que sus trabajadores ya disponen de la formación necesaria o porque este factor depende del puesto de trabajo.

Razones por la que empresarios, gerentes y/o mandos intermedios consideran poco importante la FC

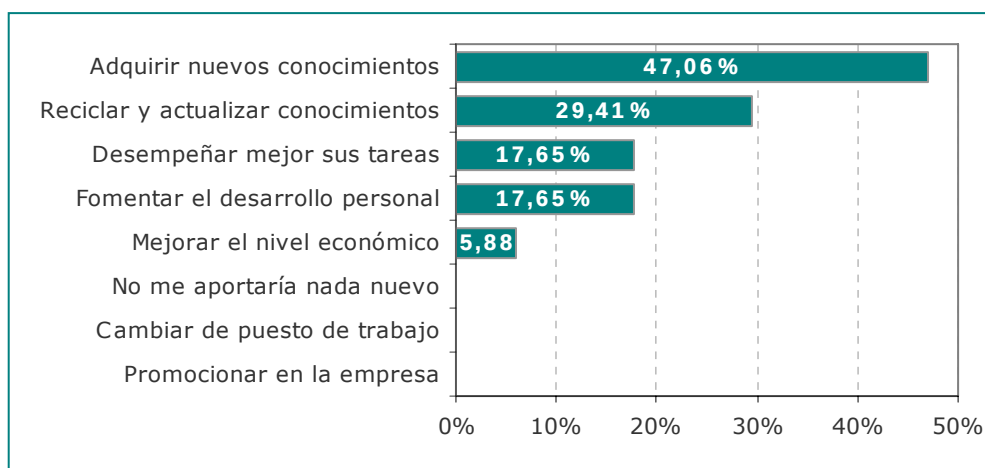
¿Por qué considera que no es importante la formación continua?		
Motivo de No considerar importante la formación	Nº empresarios	% empresarios
Depende del puesto de trabajo	1	33,33%
Esta mal planteado	1	33,33%
Tienen formación necesaria	1	33,33%
Total	3	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Entre los trabajadores del sector inmobiliario que NO han realizado acciones formativas parece que la formación continua (ahora formación para el empleo) se relaciona fundamentalmente con la adquisición de conocimientos o la actualización de estos cuando ya se tiene, y también, aunque en menor medida, con el desarrollo personal y con un mejor desempeño de las tareas.

Sin embargo cabe destacar que en ningún caso se asocia esta formación con la promoción laboral, ya sea en la propia empresa o en el mercado laboral.

Utilidades de la formación para el empleo. Trabajadores ocupados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Desde el punto de vista de los gestores y proveedores de formación para el sector, en las actividades inmobiliarias se aprecia un cambio cultural en tanto en cuanto el sector ha sabido aprovechar las sinergias productivas de cada momento. Esto ha favorecido que hace unos años realmente no existiera entre trabajadores y empresarios del sector una verdadera cultura de la formación ya que no se consideraba como algo necesario.

Esta imagen, según manifiestan los diferentes expertos consultados, está viviendo una tendencia hacia el cambio debido a que las necesidades actuales en el mercado económico son diferentes.

"Yo creo que se ha percibido la formación como un instrumento para cumplir los objetivos en cada momento dentro del sector. Ha habido por ejemplo un fase evidente en la que las redes comerciales, las redes de franquiciados han utilizado la formación como instrumento

de fidelización de sus agencias, ha habido momentos en los que las empresas del sector han aprovechado la formación para mejorar las competencias comerciales de sus trabajadores...” (EP5)

Esta tendencia aún no es apreciable hoy día y la formación profesional para el empleo no es tomada todavía por el sector como un instrumento estratégico dentro de la empresa y del sector.

“Es decir, yo no diría tanto que ha habido un cambio de imagen cualitativo de la formación dentro del sector como que el sector ha sabido aprovechar en cada periodo, en cada fase de su ciclo la formación para sus necesidades puntuales, o de corto plazo. No creo que eso haya supuesto un cambio de percepción dentro del sector de la formación como instrumento de capacitación a largo plazo o como instrumento estratégico; no llegaría a tanto. (EP5)”

Desde una visión más optimista, la situación de crisis económica actual es tomada como un punto de inflexión en el sector que puede conllevar un beneficio para la imagen que existe sobre la formación que incrementa su importancia dentro del sector.

“Creo que en el momento en el que existe una situación de crisis, creo que la formación puede ser algo más valorado.” (EP7)

En definitiva, aunque aún queda mucho por hacer para construir una verdadera cultura de la formación en las actividades inmobiliarias, el esfuerzo realizado en los últimos años gracias a diferentes agentes promotores de la profesionalización del sector ha dado como resultado la consecución de un gran avance en ese sentido.

“las empresas que solo llevan 10 años y que llevan pocos años que están dando formación pues la verdad que pasar de cero en un sector que no hacía formación, la cultura de formación ha sido nula, a los niveles que hemos llegado pues lleva un proceso entonces ahora ya podemos empezar a recoger un poco esa cultura de formación que se está percibiendo por parte de las empresas, nosotros desde la patronal percibimos que las empresas cada vez están más involucradas y más demandan formación” (GD3)

3.1.2. AGENTES CANALIZADORES DE FORMACIÓN EN EL SECTOR INMOBILIARIO

Uno de los aspectos más importantes para obtener el éxito en el proceso de formación profesional son las vías a través de las cuales se canaliza la información sobre las posibilidades formativas existentes para el trabajador y a través de las que se promueve su participación, tanto en un sentido (hacia el trabajador) como en el contrario (desde el trabajador). Para ello, diferentes actores pueden actuar como tales, como pueden ser las propias empresas, las organizaciones sindicales y las empresariales o los organismos públicos, entre otros.

Durante los últimos años en el sector inmobiliario la formación ha venido canalizada por tres vías diferentes, según explican los proveedores de formación: la demanda por iniciativa del propio trabajador, la demanda de la empresa en función de las necesidades detectadas y la oferta formativa como resultado de la colaboración entre los diferentes agentes vinculados con el sector.

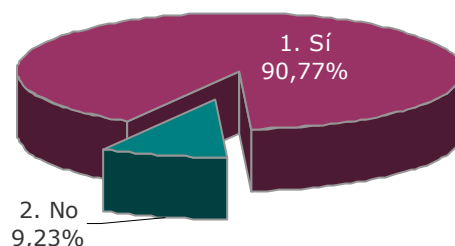
“la formación de oferta que se ha estado ofreciendo durante unos años al sector ha venido canalizada por tres vías fundamentalmente; la demanda directamente de los trabajadores, la demanda de las empresas que viene marcada por las pautas y las estrategias a petición de las empresas y que luego difunden, promocionan o fomentan, exigen a sus empleados y también un tercer canal...una especie de híbrido a través de agentes expertos, profesionales del sector que tienen sus propias redes de contactos, de difusión y que son capaces de canalizar, aglutinar demanda formativa, digamos mixta, más a pie de tierra y más cercana al terreno” (GD5)

Sea cual sea el agente canalizador, hay un aspecto fundamental y es la disposición de información por parte del trabajador. Para conocer el grado de comunicación y la eficacia de la labor informativa se consultó a los trabajadores encuestados por su conocimiento sobre la posibilidad de hacer cursos de formación para el empleo.

En cuanto a la información que está a disposición del trabajador del sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid, casi la totalidad de los profesionales encuestados sabe que puede realizar cursos de formación para el empleo (antigua formación continua).

Grado de conocimiento de la existencia de FC. Trabajadores ocupados

¿Sabe que existe la posibilidad para los trabajadores de Gestión Inmobiliaria de hacer cursos de Formación Continua?		
	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sí	118	90,77%
2. No	12	9,23%
Total	130	100,00 %



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La mayoría de los trabajadores conoce entidades que ofertan cursos subvencionados de formación para el empleo.

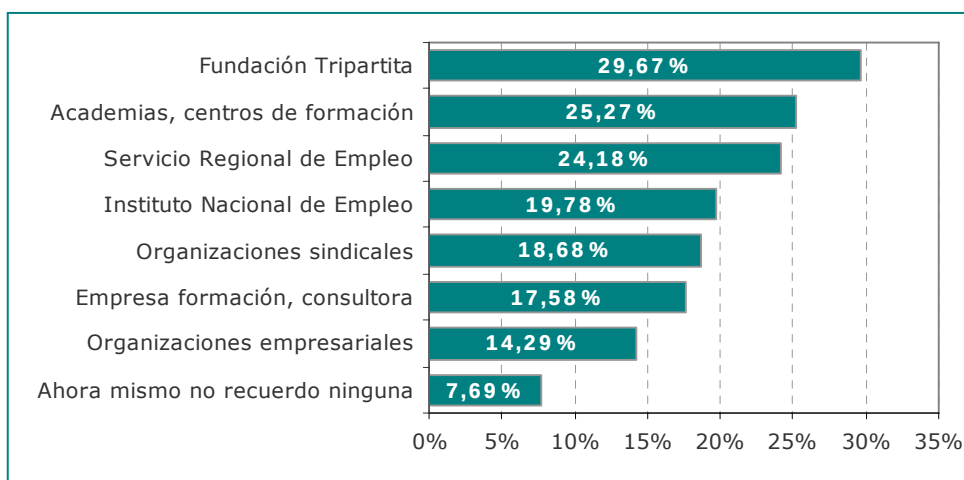
Grado de conocimiento de las entidades que ofrecen cursos de FC

¿Conoce las entidades que ofrecen cursos de Formación Continua?		
	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sí	91	70,00%
2. No	39	30,00%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Sobre los trabajadores que conocen las entidades que ofrecen cursos de Formación Continua, la Fundación Tripartita, los centros de formación y el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid, son las más mencionadas, en todos los casos alrededor del 25%.

Entidades conocidas por ofertar cursos de formación para el empleo



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Como otras entidades, no propuestas en la pregunta anterior, se refieren fundamentalmente a los Fondos Estructurales, la Fundación Tripartita y otros organismos que son de carácter privado.

Casi todos los trabajadores consultados han recibido información sobre la posibilidad de realizar cursos de formación continua (86,15%), por lo que los canales de información empleados en este fin han sido efectivos.

Grado de información para hacer formación. Trabajadores ocupados

¿Ha recibido en algún momento información sobre la posibilidad de realizar FC?		
	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sí	112	86,15%
2. No	18	13,85%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La empresa se vislumbra a partir de los datos recogidos como la principal fuente y vehículo de información de los cursos de formación continua en el sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid, siendo mencionada en un 49,11% de casos.

También con un porcentaje significativo (33,04%) se encuentran las consultoras y empresas de formación que gestionan y ejecutan acciones formativas para este sector.

Medios de información para hacer formación. Trabajadores ocupados

¿Por qué medio ha recibido información sobre la posibilidad de realizar FC?		
	Nº trabajadores	% trabajadores que ha recibido en algún momento información
A través de la empresa	55	49,11%
Por organización empresarial	8	7,14%
Por organización sindical	8	7,14%
Consultora, empresa de formación	37	33,04%
Medios de comunicación	12	10,71%
Por conocidos o compañeros	11	9,82%
Otros	4	3,57%
NS/No recuerdo	7	6,25%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Confirman estos datos los proporcionados desde la empresa, al afirmar que en el 80,77% de los casos existe Plan de formación en la empresa.

Existencia de Plan de formación en las empresas. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Existe Plan de formación en la empresa?		
	Nº empresarios	% empresarios
1. Sí	21	80,77%
2. No	5	19,23%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Desde el lado del trabajador, un elevado porcentaje, el 61,54%, afirma pedir o solicitar información sobre cursos que pueden realizar. Este dato es muy positivo, ya que manifiesta un importante interés por formarse, lo que constituye un paso clave para activar la actuaciones por parte de los agentes canalizadores de la formación.

Solicitud de información sobre cursos de FC

¿Suelen pedir o solicitar sus empleados información sobre cursos de formación profesional continua?		
Empleados solicitan información sobre formación continua	Nº empresarios	% empresarios
1. Sí	16	61,54%
2. No	10	38,46%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Los gestores de formación confirman este dato de incremento en la demanda de formación para el empleo entre los trabajadores del sector de la Comunidad de Madrid.

“Yo creo que en la Comunidad de Madrid es muy buena, que tiene muy buena acogida. El año pasado tuvimos, aunque de toda España, unas 3.000 solicitudes. Y formado, que hayan asistido a formación unas 300 y pico personas, pero en un periodo muy corto de tiempo.” (EP4)

En este proceso de cambio del sector como consecuencia de la crisis económica, las organizaciones empresariales representativas del sector

han hecho un gran esfuerzo en aras de conseguir profesionalizar el sector.

“si no fuera por una serie de asociaciones, de una serie de empresas que han apostado por ello... es un desastre” (GD4)

Desde las organizaciones empresariales y sindicales con peso en el sector se afirma la creciente importancia concedida a la formación, y la preocupación existente desde estos agentes para canalizar la formación y conseguir que llegue a todos los trabajadores.

“Hay un abanico de posibilidades. Es un sector tan en expansión. Se crean asociaciones, que se han metido a dar formación al sector. Si que hay buena formación.” (EP9)

“¿Cuál es el papel de los agentes sociales? Pues, hasta ahora, tu sabes que en la formación, se consiguen quitando las acciones complementarias, se consiguen a través de la fundación Tripartita. En la fundación Tripartita, evidentemente los agentes sociales tenemos un peso específico. Quiero decir, que si la formación es mala, nos vamos a negar en redondo a que se venda al sector” (EP8)

Así se concluye también a través de las aportaciones dadas en el grupo de discusión, en el que se hizo especial hincapié en el trabajo realizado por estos agentes para potenciar la formación para el empleo en el sector inmobiliario.

“en los últimos años el sector se ha podido beneficiar a un acceso de unas ayudas de formación, que han sido canalizadas, potenciadas, diseñadas y sponsorizadas o fomentadas desde agentes sociales o desde organizaciones que han empujado esos planes de formación hacia el sector y gracias a esa labor de intermediación y canalización de una oferta formativa de calidad se ha podido elevar el nivel de cualificación del sector en términos generales” (GD5)

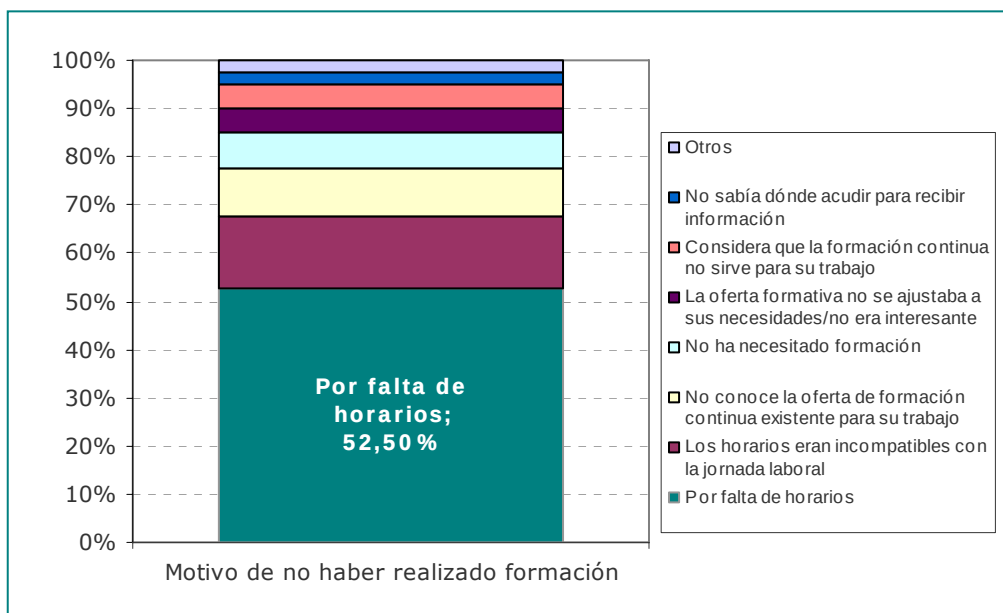
3.1.3. DIFICULTADES E IMPEDIMENTOS EN EL ACCESO A LA FORMACIÓN ESPECÍFICA EN EL SECTOR

Como se decía anteriormente el sector inmobiliario presenta unas particularidades propias que dificultan el acceso a la formación específica en el sector, como ocurre con la atonicidad y las plantillas reducidas.

“Hay otro problema que es la atonicidad, las redes comerciales son muy dispersas, los centros de trabajo son de una plantilla reducida y eso dificulta el acceso a acciones formativas de tipo presencial. Eso se ha solventado o paliado mediante el enriquecimiento de la oferta formativa por teleformación, pero aún así eso requiere unos plazos y unos tiempos para adecuar los contenidos y elaborar los materiales para esas nuevas metodologías.” (EP5).

Centrando el análisis en las motivaciones que impiden o dificultan la participación en formación continua, los trabajadores que no han realizado cursos relacionados con la actividad laboral que desempeña en los últimos tres años, la principal argumentación dada a través de sus respuestas es la “falta de horarios” (en un 52,50% de los casos):

Motivos de no haber realizado formación continua los últimos tres años



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La falta de horario y la incompatibilidad con su jornada laboral (sumados obtienen el 77,50% de las respuestas) son por tanto los principales obstáculos que impiden la participación en acciones formativas entre los trabajadores del sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid.

En algunos casos, las empresas intentan solventar el problema de compatibilizar la jornada con el horario de formación consiguiendo un resultado positivo.

“En ese aspecto nosotros no tenemos problema. Lo que no puedes estar es una semana seguida formándote, entonces nosotros lo que aconsejamos ahí es decir, por ejemplo, va a durar un curso 20 horas, lo puedes hacer en varios días seguidos, le vas a dedicar la tarde del lunes, del miércoles de esta semana y el lunes, miércoles de la siguiente para hacer formación”. (EP2)

La tabla siguiente muestra los resultados obtenidos en cuanto al interés en formación sobre el total de trabajadores que NO han realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña. Se puede ver que son más los que no muestran interés por realizar en el futuro algún tipo de acción formativa de este tipo, dando como principal argumentación la falta de tiempo.

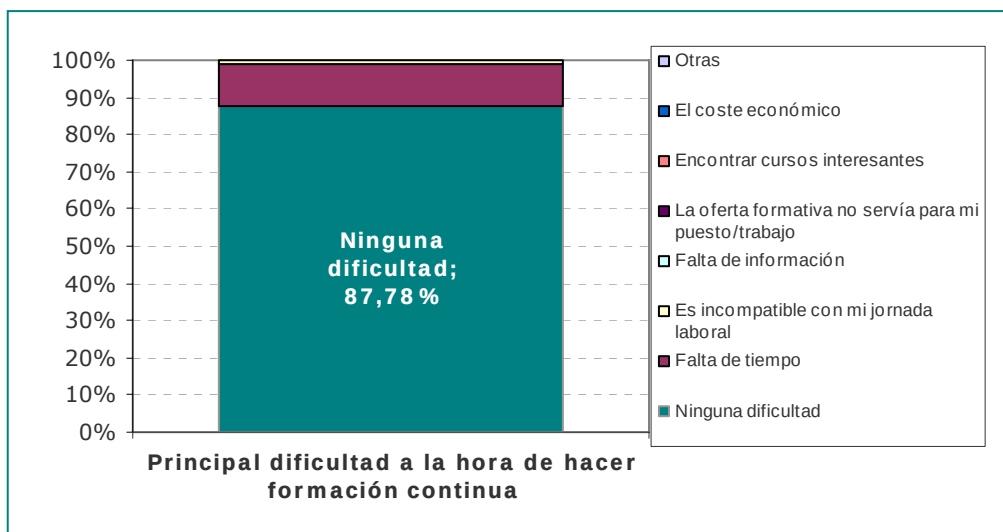
Interés en hacer formación para el empleo. Trabajadores ocupados

¿Le gustaría realizar formación continua?			¿Por qué no?	
Interés en realizar formación continua	Nº trabajadores	% trabajadores que no han realizado en los últimos tres años alguna acción FC	Motivo de no tener interés en hacer FC	Nº respuestas
1. Sí	17	42,50%	Falta tiempo	16
2. No	23	57,50%	Horarios	1
			No le gusta	1
			No me interesa	3
			No necesito formación	1
			Ya se lo que tengo hacer	1
Total	40	100,00 %		

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

De los que tuvieron la iniciativa y finalmente realizaron formación continua el 87,78% aseguran que no encontraron ninguna dificultad para participar en los cursos. Sólo un 11,11% afirma que encontraron algún problema con la falta de tiempo.

Principal dificultad para hacer formación para el empleo. Trabajadores ocupados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Según los expertos en este sector, la falta de tiempo se traduce en una falta grave de disponibilidad entre los trabajadores para poder participar en acciones formativas, de ahí que sea una de las principales dificultades con los que los participantes se han tenido que enfrentar.

“La dificultad de las redes comerciales para dedicar tiempo a una formación que le consume unas horas al día o dentro de su horario laboral, en una actividad que es de cara al cliente y donde digamos que el cliente dirige o condiciona los horarios de trabajo y hace muy difícil comprometerse a unos horarios en unas acciones formativas” (EP5)

A pesar de que la falta de tiempo es uno de los principales obstáculos que se encuentran los trabajadores, cabe decir que el periodo de tiempo evaluado coincide con el momento temporal de auge del sector inmobiliario, lo que complicó esa disponibilidad al primar la dedicación casi exclusiva a la intensa actividad comercial.

La falta de concienciación sobre la formación como una necesidad para la mejora profesional y empresarial del sector constituye por sí misma uno de los principales aspectos que dificultan la participación de los trabajadores, según el punto de vista de los gestores de formación.

“En general, es un sector, no muy abierto a la formación, también hay casos. Imagino que serán por los horarios comerciales”. (EP3)

Asimismo, como se decía anteriormente, la atomicidad que caracteriza el tejido empresarial, tanto en la Comunidad de Madrid como en el resto de España, es también un impedimento importante para que las empresas y trabajadores accedan a la formación profesional para el empleo, lo que es señalado principalmente por las organizaciones empresariales que están en contacto directo y permanente con este sector. Junto con la atomicidad, la elevada rotación de personas que se ha dado en los últimos años es percibida como un impedimento por los gestores de formación para poder diseñar estrategias formativas que permitan una formación continuada de las plantillas.

“Aquí hay empresas que son, como máximo cinco personas, contando al dueño. Se plantea una formación con más tiempo para dedicarla, pero es un problema” (EP9)

“La atomización, significa que, suelen ser, empresas muy pequeñas. Donde efectivamente, el empleo realiza muchos tipos de funciones, no sólo la de vendedor, puede ser también un pequeño contable, un pequeño gerente. Pero creo que eso perfectamente, los medios y los diseños de formación, se puede contemplar perfectamente.” (EP7)

“Con esa rotación dentro del sector y la permanencia de un trabajador en una empresa era baja, con lo cual no se podía plantear situaciones de formación continuada y de itinerarios formativos porque los alumnos eran distintos de un año para otro” (GD5)

A la empresa, el horario que exige el propio sistema productivo de las actividades inmobiliarias imposibilita que la participación se dé en las mismas condiciones en las que puede darse en otros sectores.

“El que no sea un horario como por ejemplo podría ser en administración en la que tienen un horario por la mañana, un horario por la tarde (...) los comerciales no es así, el horario es muy diverso porque depende de los clientes y para un comercial lo más importante es el cliente” (GD4)

“Hay tres variables de formación que influyen. La primera de ellas, sería evidentemente, sería la actitud, el deseo. La segunda sería, el tiempo que tienen, porque su tiempo suele ser normalmente reducido. Y la tercera, es la financiación.” (EP7)

No obstante, no todas las opiniones recogidas convergen en la misma posición defensora de la dimensión empresarial como obstáculo para acceder a la formación. Otras visiones son más optimistas y defienden la posibilidad de diseñar una oferta formativa ajustada a las necesidades específicas derivadas de la dimensión de las pymes y de las particularidades del horario de trabajo habitual.

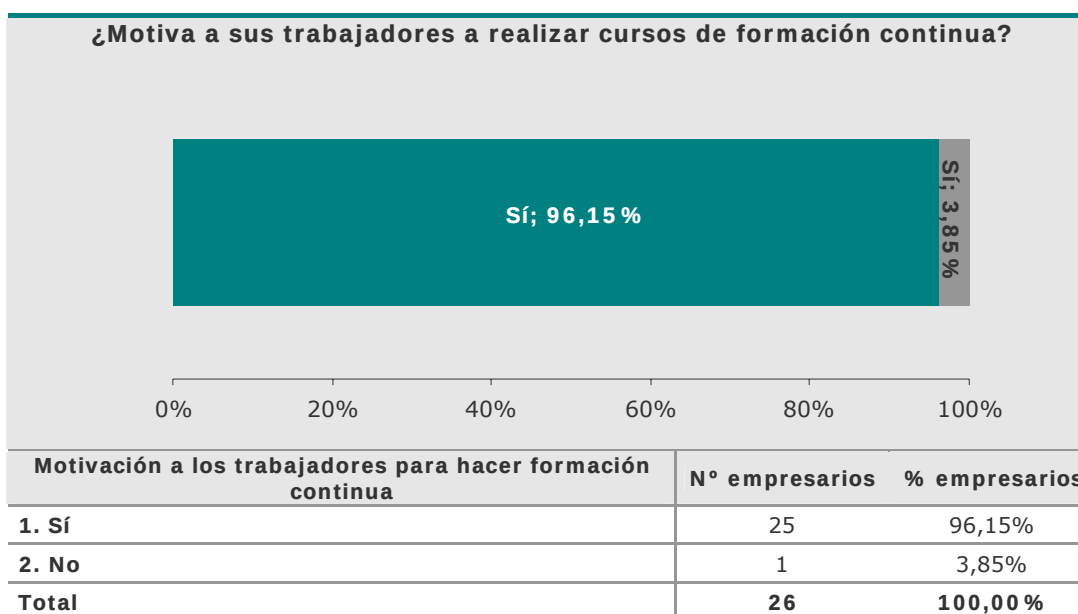
“No es un problema de diseño, es un problema de tratar de casar la oferta con la demanda en ese campo. Y concienciar a las personas que hay que concienciar, que es importante que esa formación se de, pero no creo que se problema el tamaño o la dimensión de la propia empresa.” (EP7)

3.1.4. INICIATIVAS Y MOTIVACIONES DESDE UNA DOBLE PERSPECTIVA: LA EMPRESA Y EL TRABAJADOR

Es posible analizar las iniciativas y motivaciones para hacer formación profesional para el empleo desde un doble enfoque. Bien teniendo en cuenta el punto de vista del trabajador, conocer en profundidad qué le mueve para formarse, o bien desde la perspectiva de la empresa, y analizar qué motivaciones empujan al empresario para decidir poner a disposición de sus trabajadores esa posibilidad.

Desde el estudio realizado, se ha aplicado esta doble perspectiva, recabando información desde estos dos colectivos. Así, desde la visión empresarial prácticamente la totalidad de empresarios, gerentes o mandos intermedios consultados llevan a cabo acciones de motivación hacia los trabajadores de su plantilla para realizar cursos de formación para el empleo.

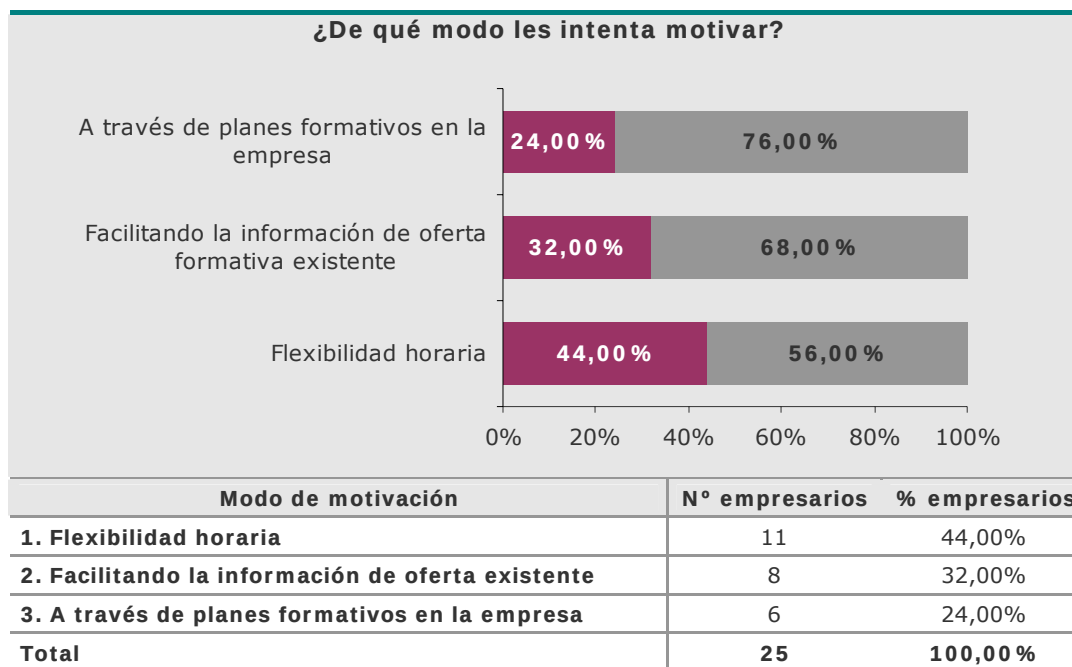
Grado de motivación para realizar cursos de FC. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

La flexibilidad horaria se revela como la principal forma de motivar y ayudar a los trabajadores para hacer formación, con un 44%, mientras que lo menos usual es tener implantado un Plan formativo en la empresa que contemple este fin (24%).

Modo de motivación para hacer formación. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

La mayoría de los participantes aseguran que la iniciativa a la hora de formarse ha partido de ellos mismos (53,33%). Son pocos los que afirman que siempre ha sido la empresa la que ha tenido la iniciativa para que el trabajador participara en alguna acción formativa relacionada con las funciones desempeñadas.

Iniciativa de hacer FC. Trabajadores ocupados participantes en formación

¿De quién ha partido la iniciativa de hacer FC?		
Iniciativa de hacer formación continua	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. Siempre ha sido iniciativa mía	48	53,33%
2. Siempre ha sido iniciativa de la empresa	15	16,67%
3. Algunas a iniciativa mía y otras de la empresa	27	30,00%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

El principal motivo o motivos por los que el trabajador ha realizado formación continua ha sido el de actualizar los conocimientos profesionales en primer lugar (42,22%) y adquirir otros nuevos (40%). La intención de mejorar en el desempeño de las tareas también ha sido una razón importante (mencionada por el 33,33%). El resto de motivaciones planteadas apenas ha sido mencionado (sólo el ítem "la formación me parecía interesante" es considerada una razón importante por el 15,56%).

Motivaciones para hacer FC. Trabajadores ocupados participantes en formación

¿Cuál ha sido el principal motivo de haber realizado Formación Continua?		
	Nº trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
La empresa me lo ha pedido / obligado por la empresa	8	8,89%
Para tener nuevos conocimientos profesionales	36	40,00%
Para actualizar conocimientos profesionales	38	42,22%
Para hacer mejor mi trabajo	30	33,33%
La formación me parecía interesante	14	15,56%
Me lo recomendó un compañero / un amigo	2	2,22%
Para promocionar profesionalmente en la empresa	0	0,00%
Por entretenimiento personal	0	0,00%
Otros motivos	2	2,22%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Sólo en un caso se ha mencionado de forma espontánea la intención de utilizar la formación de este tipo para cambiar de trabajo.

Otras motivaciones para hacer FC. Trabajadores ocupados participantes en formación

Otros motivos	Nº respuestas
Cambiar trabajo	1
Título europeo	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Los responsables de gestionar la formación para este sector aseguran que la motivación del trabajador pasa por la iniciativa inicial de la propia

empresa de concienciarse a sí misma y al trabajador de la importancia de mejorar profesionalmente.

“Lo que peor acogida tiene, son las empresas que se realiza un contacto telefónico, informándole del plan de formación. Normalmente si ellos no tienen la iniciativa de querer hacer algo en el sector, pues no suele querer.” (EP3)

“El comercial en si, piensa que es perder el tiempo, porque no gana dinero, primero es cambiarles el chip” (EP1)

Se aprecia un cambio en el periodo estudiado, según afirman los expertos consultados. Esta evolución ha venido derivada en parte por la propia crisis que está afectando al sector, y que ha provocado la desaparición de un gran número de empresas.

Este nuevo escenario ha motivado por un lado que la demanda por parte de las empresas decrezca, ya que cuantitativamente hay menos unidades, pero por otro lado, ha generado una mayor demanda por parte del trabajador, ya que en esta situación laboral de incertidumbre éste se preocupa más por formarse y ser más competitivo dentro del mercado laboral.

“el año pasado ha habido mucha más demanda solicitada directamente de los trabajadores y menos de las empresas respecto de años anteriores, en el año 2004, 2005, 2006 y 2007 (...) esa tendencia ha cambiado en el 2008 de manera significativa y mucha más demanda porcentualmente del trabajador individual que ya conociendo el plan de formación ha solicitado cursos de refresco, de actualización y las empresas han retraído sus demanda, evidentemente por las empresas que han reducido mucho sus estructuras, pero y también porque en situaciones de crisis, evidentemente el trabajador se preocupa más por su formación individual y se busca más la vida entre comillas y se preocupa más por ella” (GD5)

3.1.5. LA FINANCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO EN EL SECTOR

Otro de los aspectos que ofrecen una imagen del grado de implantación de la formación en el sector es la fuente de financiación de las acciones formativas realizadas. En este sentido, más de la mitad de los empresarios, gerentes y/o mandos intermedios consultados han financiado a través de la propia empresa la formación impartida para su plantilla (57,69%). El Servicio Regional de Empleo se sitúa como segunda fuente de financiación de los cursos realizados (11,54%).

Financiación de las acciones formativas. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

En general, ¿de qué modo se han financiado las acciones?		
Financiación de la formación realizada	Nº empresarios	% empresarios
1. A través de la empresa	15	57,69%
2. A través del propio trabajador	2	7,69%
3. Mixta, entre trabajador y empresa	1	3,85%
4. Mixta, entre empresa y otra entidad	2	7,69%
6. El Servicio Regional de Empleo (Com. De Madrid)	3	11,54%
Otros	3	11,54%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Dentro de la opción de otros, se ha especificado las siguientes fuentes de financiación:

Otros	Nº respuestas
Seguridad social	1
Sindicatos	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

En cuanto a la gestión directa de la organización y ejecución de la formación es la propia empresa la entidad encargada en el 38,46%, mientras que el 30,77% afirma que se ha encargado a través de una empresa o consultora especializada en formación. La organización empresarial también es mencionada por el 11,54%.

Entidad responsable de la gestión de las acciones formativas. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

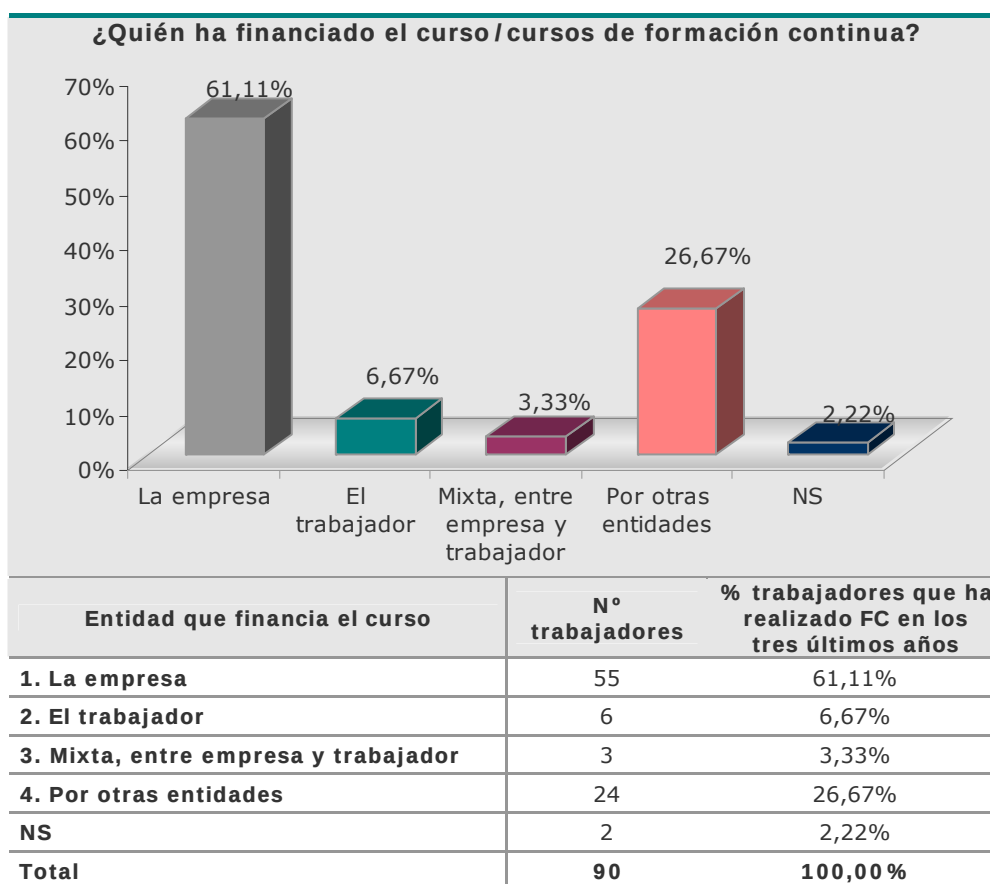
En general, ¿qué entidad se ha encargado de organizar (gestionar e impartir) la formación?		
Entidad encargada de organizar la formación realizada	Nº empresarios	% empresarios
1. La propia empresa	10	38,46%
2. Organización empresarial	3	11,54%
3. Organización sindical	1	3,85%
4. Empresa de formación / consultora	8	30,77%
5. Centro de formación / academia	2	7,69%
Otros	1	3,85%
NS	1	3,85%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Con respecto a la financiación de la formación realizada, las entidades financiadoras del curso o cursos realizados por los trabajadores del sector inmobiliario encuestados en el periodo de tiempo estudiado han sido principalmente: la propia empresa (61,11%) y otras entidades (26,67%) como puede ser el Servicio Regional de Empleo, Fondo Social Europeo...

A través de estos resultados se aprecia el importante papel que ha jugado la empresa en los últimos años como agente canalizador de la promoción y fomento de la formación continua entre sus empleados.

Financiación de las acciones formativas. Trabajadores ocupados participantes en formación



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Entre los comentarios espontáneos mencionados por los trabajadores que han marcado la opción "otros", cabe mencionar la Comunidad de Madrid a través del Servicio Regional de Empleo, el Servicio Público de Empleo Estatal INEM, el Fondo Social Europeo y las entidades sindicales.

Financiación de las acciones formativas. Otras respuestas. Trabajadores ocupados participantes en formación

Otras	Nº respuestas
Comunidad de Madrid	7
Fondo Social Europeo	3
Fundación Tripartita	2
Inem	6
Instituto de la mujer	1
Seguridad social	1
Sindicatos	3

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Al igual que ocurría con la financiación, la empresa constituye también la principal entidad responsable de gestionar e impartir la acción formativa o acciones formativas realizadas según 48,99% de los trabajadores consultados a través de la encuesta.

En segundo lugar han sido los centros de formación o academias los más mencionados, en concreto un 14,44% de ocasiones, y en tercer lugar las consultoras o empresas de formación especializadas, mencionadas por el 10% de este colectivo.

Entidad responsable de la gestión de las acciones formativas. Trabajadores ocupados participantes en formación

¿Qué entidad ha gestionado e impartido la acción formativa / acciones formativas?		
Entidad que gestiona/imparte el curso	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. La empresa	44	48,89%
2. Organización empresarial	2	2,22%
3. Organización sindical	7	7,78%
4. Consultora, empresa de formación	9	10,00%
5. Academia, centro de formación	13	14,44%
Otros	9	10,00%
NS	6	6,67%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

En definitiva, la empresa del sector inmobiliario se vislumbra como un efectivo agente canalizador y gestor de la formación para el empleo entre los trabajadores que desarrollan su actividad en la gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid.

3.1.6. LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE GESTIÓN INMOBILIARIA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Para analizar la participación de los trabajadores de Gestión Inmobiliaria en la Comunidad de Madrid, se presenta en primer lugar una pequeña introducción a partir de datos secundarios que dan una visión de las características de esta participación, para analizar en segundo lugar los datos recogidos a través de la valoraciones aportadas por los trabajadores consultados a través de la encuesta.

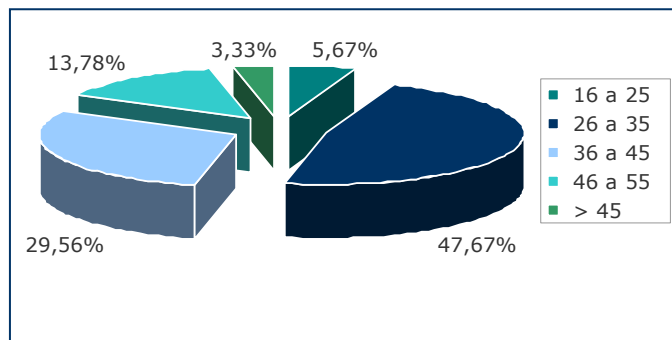
En las acciones formativas en las empresas, según los datos publicados por la Fundación Tripartita, las actividades inmobiliarias muestran un peso importante en Madrid en comparación con el resto de Comunidades Autónomas en los últimos 3 años.

El volumen de participantes en Madrid ha ido incrementándose en este periodo de tiempo, pasando de 788 en 2005 hasta 1.801 en 2007, lo que puede ser derivado no sólo del propio aumento cuantitativo de empresas en el sector sino también de una mayor importancia concedida a la formación en el ámbito empresarial. Un incremento empresarial en un sector conlleva a su vez una mayor competitividad, por lo que el fortalecimiento de la formación y preparación de los trabajadores ayuda a afrontar los cambios en el entorno y actualizar conocimientos.

Sin embargo, aunque en cifras absolutas se han llevado a cabo más acciones formativas por parte de las empresas, de forma proporcional la Comunidad de Madrid ha perdido algo de representación sobre el total de acciones realizadas en este sector todo el territorio nacional. Así, en 2005 los trabajadores de actividades inmobiliarias formados en Madrid representaban el 19,06% del total, subiendo hasta el 21,72% en 2006 pero bajando hasta el 17,32% en 2007.

Trabajadores de actividades inmobiliarias participantes en acciones formativas de empresas, por edad

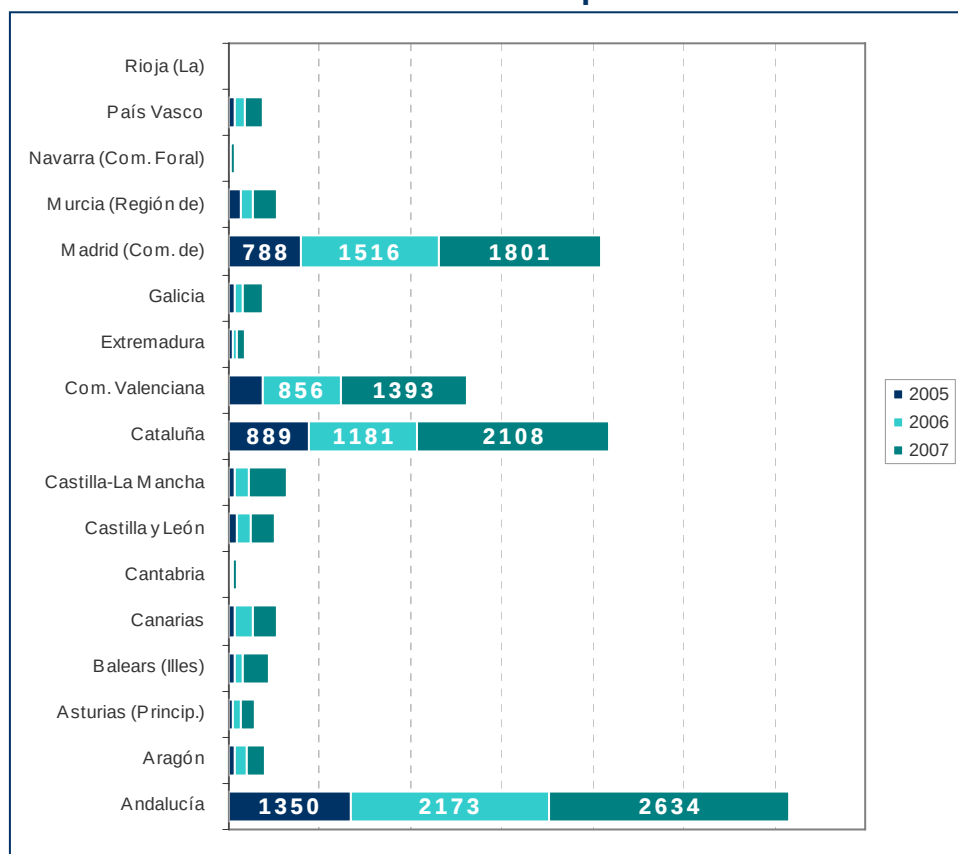
Por edad, en las acciones formativas de 2007 de empresas dedicadas a las actividades inmobiliarias en la Comunidad de Madrid destaca la participación de trabajadores de entre 26 y 35 años. El colectivo de mayores de 55 años es el grupo con menor participación.



Fuente: Elaboración propia con datos de la Fundación Tripartita

Atendiendo al género del participante, se observa en 2007 un mayor índice entre mujeres, del 56%, presente esta diferencia en los años anteriores.

Trabajadores de actividades inmobiliarias participantes en acciones formativas en empresas



Fuente: Elaboración propia con datos de la Fundación Tripartita

Entre 2006 y 2007 han participado, a través de las acciones formativas gestionadas a través de la Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria, un total de 382 trabajadores, acumulando hasta 653 participaciones. Estos datos suponen un índice de casi dos cursos por participante (1,8) en 2006 y de 1,5 en 2007.

Los proveedores de formación señalan el elevado porcentaje de trabajadores participantes en la Comunidad de Madrid en relación con la oferta estatal, afirmando que entre 2005 y 2008 han sido aproximadamente unas 300 empresas y unos 1.800 trabajadores los que han participado en formación continua.

“en concreto en Madrid el índice de participación de las empresas de Madrid, de los trabajos de Madrid ha sido bastante significativo, yo creo que por encima de la media del sector considerando la oferta estatal, en Madrid en el 2005 y 2008 han participado una media al año de unas 300 empresas y alrededor de unos 1.800 participantes al año, esto dentro del tamaño del sector en la Comunidad de Madrid son cifras muy relevantes” (GD5)

Entre los trabajadores consultados, el 69,23% de los trabajadores del sector inmobiliario SÍ ha realizado alguna acción de formación relacionada con la actividad laboral que desempeña en los últimos tres años.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007. Trabajadores ocupados

¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)		
Participación en acciones de formación continua en los últimos 3 años	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Sí	90	69,23%
2. No	40	30,77%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por otro lado, todos los empresarios y gerentes consultados afirman que los trabajadores han realizado cursos de formación continua en los años estudiados, que han sido financiadas y gestionadas en su mayoría por la propia empresa.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Han realizado los trabajadores de su empresa cursos de formación continua en el ámbito de la empresa en los últimos 3 años? (Años 2005, 2006 y 2007)		
Participación en formación continua en los últimos tres años	Nº empresarios	% empresarios
1. Sí	26	100,00%
2. No	0	0,00%
Total	26	100,00 %

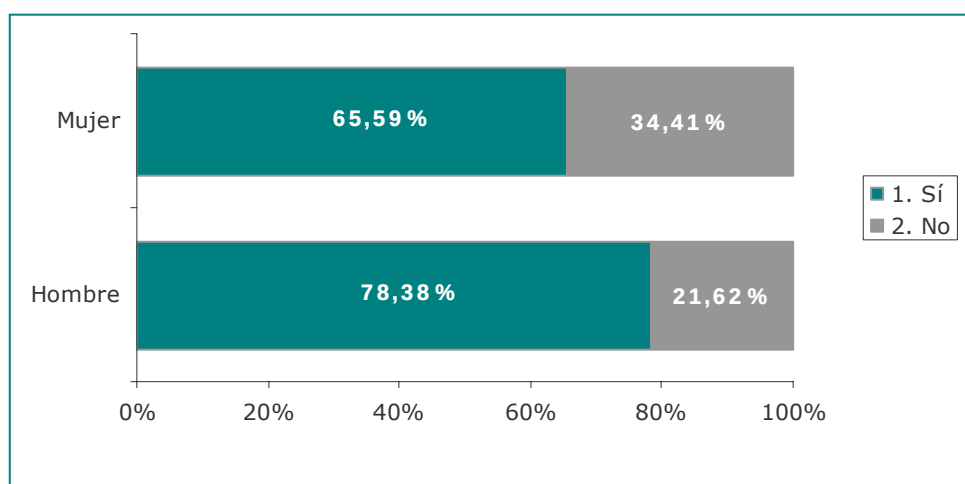
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

A continuación, se analizará la participación en formación continua en los últimos años teniendo en cuenta diferentes variables, como el género, la edad o el tipo de contrato, entre otras, para estudiar el perfil de los participantes.

Atendiendo al género, aunque cuantitativamente son más las mujeres de este sector participantes en formación que hombres, proporcional al total por sexo (porcentajes horizontales), son los hombres los que han participado en mayor medida (78,38%).

Cabe recordar la elevada presencia femenina entre los trabajadores del sector inmobiliario, elevándose en el caso de la encuesta hasta el 71,54%.

Participación en formación continua los últimos tres años, según género



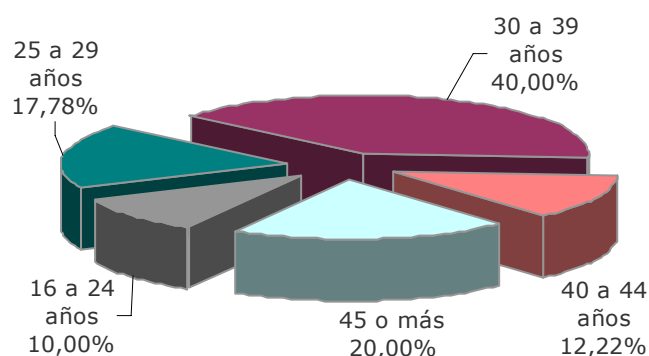
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por edad, destaca el grupo de participantes de entre 30 y 39 años que suman el 40% del total de los participantes. Entre los no participantes es también este grupo el más numeroso junto con el de mayores de 45 años.

En este sentido la edad no se refleja como una variable influyente con la participación. Se podría partir de la consideración de un menor índice entre los trabajadores con más de 45 años, sin embargo este grupo presenta un bajo diferencial entre el colectivo de los que han participado y los que no han participado en acciones de formación continua en la Comunidad de Madrid en los últimos tres años.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por edad. Trabajadores ocupados

EDAD	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.s	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
16 a 24 años	9	6,92%	3	2,31%	12	9,23 %
25 a 29 años	16	12,31%	9	6,92%	25	19,23 %
30 a 39 años	36	27,69%	15	11,54%	51	39,23 %
40 a 44 años	11	8,46%	1	0,77%	12	9,23 %
45 ó más	18	13,85%	12	9,23%	30	23,08 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por nivel formativo alcanzado la participación se da en mayor medida entre los universitarios y los de bachillerato: No obstante, es lógico teniendo en cuenta que cuantitativamente también se trata del grupo más numeroso tal y como se pudo ver al principio del análisis.

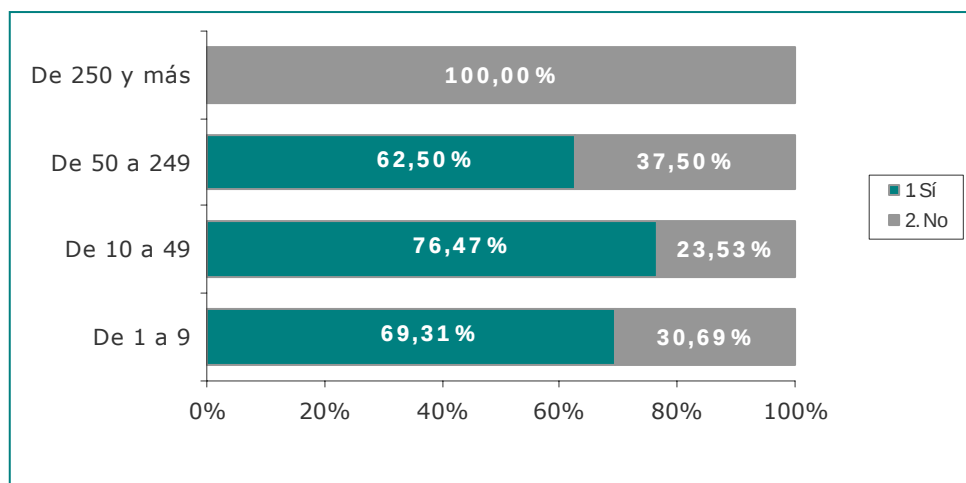
Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por nivel de estudios alcanzado. Trabajadores ocupados

NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADO	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% trab.	Nº Trab.	% trab.	Nº Trab.	% trab.
1. Sin estudios / primarios / menos de EGB	1	0,77%	0	0,00%	1	0,77 %
2. Graduado escolar, EGB	3	2,31%	4	3,08%	7	5,38 %
3. Formación Profesional (FP) de Primer Grado o FP1	7	5,38%	3	2,31%	10	7,69 %
4. Formación Profesional (FP) de Grado Medio o FP2	12	9,23%	1	0,77%	13	10,00 %
5. Formación Profesional (FP) o Grado Superior o FP3	7	5,38%	3	2,31%	10	7,69 %
6. Bachillerato / COU	25	19,23%	15	11,54%	40	30,77 %
7. Estudios Universitarios, Diplomatura o Licenciatura	35	26,92%	13	10,00%	48	36,92 %
8. Postuniversitarios, o Doctorado	0	0,00%	1	0,77%	1	0,77 %
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
NC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Atendiendo al tamaño de la empresa la diferencia porcentual entre trabajadores participantes y no participantes es mayor entre las que tienen entre 10 y 49 empleados. En el sector inmobiliario, al ser la empresa tipo pyme, el tamaño empresarial no es una variable indicativa de la participación.

Participación en formación según tamaño de empresa. Trabajadores ocupados



TAMAÑO DE LA EMPRESA	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)				
	1. Sí		2. No		Total
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.
1. De 1 a 9	70	69,31%	31	30,69%	101
2. De 10 a 49	13	76,47%	4	23,53%	17
3. De 50 a 249	5	62,50%	3	37,50%	8
4. De 250 y más	0	0,00%	2	100,00%	2
NS/NC	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	90	69.23 %	40	30.77 %	130

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Al ser el grupo más numeroso el de trabajadores que dedican a su actividad 40 horas ó más a la semana (representan el 86,16% de todos los encuestados), es este colectivo en consecuencia el que presenta un mayor índice de participación (63,08%). Dentro de este grupo se ha registrado un 23,08% de trabajadores que no han participado en formación en los últimos tres años.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por tamaño de la empresa. Trabajadores ocupados

TAMAÑO DE LA EMPRESA	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
1. De 1 a 9	70	53,85%	31	23,85%	101	77,69%
2. De 10 a 49	13	10,00%	4	3,08%	17	13,08%
3. De 50 a 249	5	3,85%	3	2,31%	8	6,15%
4. De 250 y más	0	0,00%	2	1,54%	2	1,54%
NS/NC	2	1,54%	0	0,00%	2	1,54%
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La participación de trabajadores que forman parte de las plantillas de las pequeñas empresas es bastante elevada. Por tipo de contrato, no se aprecia datos destacables, ya que son los indefinidos los que concentran más efectivos y por tanto los que también presentan más participación. En este caso la temporalidad no aparece con un factor que haya influido en la participación.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por tipo de contrato. Trabajadores ocupados

TIPO DE CONTRATO	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
1. Indefinido	65	50,00%	34	26,15%	99	76,15%
2. Fijo-discontinuo	3	2,31%	1	0,77%	4	3,08%
3. Temporal/por Obra y Servicios	13	10,00%	4	3,08%	17	13,08%
4. Formación/ Prácticas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros	6	4,62%	1	0,77%	7	5,38%
NC	3	2,31%	0	0,00%	3	2,31%
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Los resultados obtenidos según las horas de trabajo dedicadas a la semana se pueden ver en la siguiente tabla:

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por horas de trabajo a la semana. Trabajadores ocupados

HORAS DE TRABAJO A LA SEMANA	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
1. 40 horas o más	82	63,08%	30	23,08%	112	86,15 %
2. 25 - 39 horas	7	5,38%	9	6,92%	16	12,31 %
3. Menos de 25 horas	1	0,77%	1	0,77%	2	1,54 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

El grupo de trabajadores mayoritario según la antigüedad laboral en el sector inmobiliario son los que más han participado en acciones de formación continua en los últimos tres años.

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por antigüedad laboral en el sector. Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN EL SECTOR INMOBILIARIO	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% trab.	Nº Trab.	% trab.	Nº Trab.	% trab.
1. Menos de 1 año	12	9,23%	2	1,54%	14	10,77 %
2. 1 - 5 años	42	32,31%	22	16,92%	64	49,23 %
3. 6 - 10 años	20	15,38%	8	6,15%	28	21,54 %
4. 11 - 15 años	6	4,62%	1	0,77%	7	5,38 %
5. Más de 15 años	10	7,69%	7	5,38%	17	13,08 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

La participación atendiendo a la antigüedad laboral en la empresa y en la ocupación del trabajador puede dar una idea de posibles relaciones que fomenten u obstaculicen el acceso según el tiempo acumulado. A través de los datos obtenidos se puede ver que no existe tal relación, ya que son los que menos antigüedad suman (menos de 5 años) los que más han participado en formación en los últimos 3 años. Hay que tener en

cuenta además que en el periodo estudiado disponían aún de una trayectoria laboral más corta en la empresa.

Entre los años 2005, 2006 y 2007, el grupo de trabajadores que más ha participado es el que lleva de 1 a 5 años en la misma empresa (constituyen el 34,62% del total)

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por antigüedad laboral en la empresa. Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN LA EMPRESA	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
1. Menos de 1 año	12	9,23%	3	2,31%	15	11,54 %
2. 1 - 5 años	45	34,62%	23	17,69%	68	52,31 %
3. 6 - 10 años	20	15,38%	9	6,92%	29	22,31 %
4. 11 - 15 años	5	3,85%	0	0,00%	5	3,85 %
5. Más de 15 años	8	6,15%	5	3,85%	13	10,00 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Participación en acciones de formación continua entre 2005, 2006 y 2007, por antigüedad laboral en el puesto Trabajadores ocupados

ANTIGÜEDAD LABORAL EN EL PUESTO ACTUAL	¿Ha realizado, en los últimos 3 años, alguna acción de formación continua relacionada con la actividad laboral que desempeña? (entre 2005, 2006 y 2007)					
	1. Sí		2. No		Total	
	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.	Nº Trab.	% Trab.
1. Menos de 1 año	12	9,23%	3	2,31%	15	11,54 %
2. 1 - 5 años	44	33,85%	23	17,69%	67	51,54 %
3. 6 - 10 años	20	15,38%	9	6,92%	29	22,31 %
4. 11 - 15 años	5	3,85%	0	0,00%	5	3,85 %
5. Más de 15 años	9	6,92%	5	3,85%	14	10,77 %
Total	90	69,23 %	40	30,77 %	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

3.2. CALIDAD Y ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN REALIZADA

Con respecto a la calidad y adecuación de la formación en el sector inmobiliario, algunas opiniones de los responsables de recursos humanos son críticas con la oferta que había para los trabajadores, afirmando que ésta era bastante básica y no había posibilidad de especialización.

“La formación a parte de que había poca, no era especializada en el tema. También pensamos que las empresas del sector, no pensaban que fueran necesarias. Llevo quince años en el sector, y me ha costado la vida, sacarme el curso, de gestor.” (EP1)

Actualmente, se aprecia una tendencia hacia el cambio. La contracción económica, aunque está teniendo muchas consecuencias negativas, está permitiendo reorientar de forma estratégica el sector. Vivimos un momento de reflexión.

“En el momento actual hay una reflexión al respecto. En un momento de contracción tan importante de la demanda y de una situación del mercado laboral muy dura, sí que hay una reflexión al respecto sobre qué papel debe jugar la formación en este momento y de cara a salir de este ciclo en las mejores condiciones posibles”. (EP5)

Existe de forma generalizada una posición crítica que reclama una mayor profesionalización y cualificación profesional en este sector., lo que hasta ahora constituía un factor relegado a un segundo plano porque no había conciencia de esta necesidad. Parece que el sector presenta visos de cambio hacia esta profesionalización.

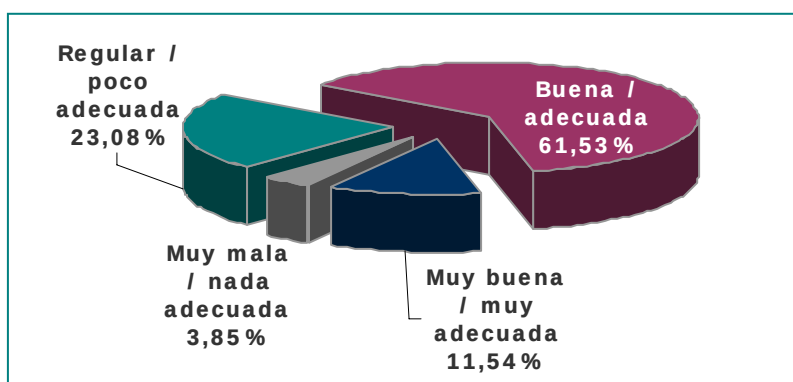
“Es un sector que de cara a su complejidad y a la importancia del servicio que presta a la sociedad, debería estar más regulada su actividad, tanto desde el punto de vista de certificación como de barreras de entrada frente a intrusismo de personas que no deberían estar cualificadas para prestar este servicio de intermediación”. (EP5)

La valoración general, por parte de los empresarios y gerentes, de la oferta de las acciones de formación para el empleo existente para el sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid es desde el punto de vista de los empresarios buena (los opina así el 61,54%). No obstante, hay un 23,08% que la considera regular o poco adecuada a las necesidades existentes en el mercado laboral.

Valoración de la oferta de formación para el empleo para el sector. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Cómo valora la oferta de acciones de formación continua existente para el sector?		
	Nº empresarios	% empresarios
1. Muy mala / nada adecuada	1	3,85%
2. Regular / poco adecuada	6	23,08%
3. Buena / adecuada	16	61,54%
4. Muy buena / muy adecuada	3	11,54%
Total	26	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

3.2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA FORMACIÓN REALIZADA: TIPO, CONTENIDOS, MATERIAS, MODALIDAD Y MEDIOS DIDÁCTICOS

Con respecto a la caracterización de la formación realizada, los proveedores de formación vinculados con el sector que han sido consultados afirman que en el periodo de tiempo analizado, e incluso en los últimos cinco años, se aprecia un cambio importante en el enfoque de la formación en cuanto a la especialización de los mismos, el perfil de los formadores y alumnado así como en otros aspectos, como en la impartición y en la modalidad.

“Ha habido cambios muy importantes (se refiere a los últimos cinco años), tanto en la especialización de los contenidos que nos demanda el sector y en el perfil de los formadores y expertos en el sector que colaboran con nosotros para la impartición de los cursos, y lógicamente también en el perfil de los alumnos” (EP5)

Un factor importante de este cambio es el tipo de contenido demandado y ofertado por los proveedores de formación, ya que inicialmente en el momento de la explosión económica de este sector, lo que se pretendía era cubrir con una formación básica que respondiera al gran volumen de nuevos trabajadores incorporados a las actividades inmobiliarias. En ese momento los niveles de exigencia eran de forma generalizada bastante bajos ya que la formación intentaba dar respuesta a las nuevas plantillas creadas por el boom inmobiliario.

“Dentro del sector es que en épocas en las que ha habido un crecimiento tan amplio fundamentalmente la formación ha ido dirigida a cubrir las necesidades de incorporación personal, la formación estructural para el sector se ha convertido en un porcentaje muy alto en formación de acogida para las nuevas personas que entraban, estoy hablando hasta el año 2007, esto ha cambiado un poco en el 2008” (GD5).

“la dinámica general hasta el 2007 ha sido que hasta los niveles de exigencia contenidos han sido muy bajos porque la gente empezaba casi desde cero” (GD5)

En cuanto al tipo de formación realizada, es necesario en primer lugar realizar una definición conceptual de la tipología planteada en el estudio. La formación a lo largo de la vida es un elemento estratégico de adecuación al mercado laboral.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, el enfoque de la formación se actualiza a los cambios detectados en los últimos años en el entorno productivo, siendo uno de los más importantes la integración de la formación ocupacional y continua en un mismo sistema.

En el presente estudio, teniendo en cuenta el periodo de análisis, años 2005, 2006 y 2007, el concepto de formación a lo largo de la vida no se recogía aún según el nuevo planteamiento establecido por el Real Decreto, de ahí que se siga mencionando en esta investigación como formación continua.

El concepto de formación continua contemplado en el estudio recoge la siguiente tipología:

- Formación reglada
- Formación no reglada en el ámbito de la empresa: realizada en el entorno de la organización empresarial donde el trabajador desarrolla su actividad.
- Formación no reglada fuera del ámbito de la empresa: realizada fuera del entorno de la organización empresarial donde el trabajador desarrolla su actividad.
- Estudios de postgrado/máster

Con respecto a los trabajadores que sí han realizado formación en los últimos tres años, ésta ha sido fundamentalmente de tipo no reglada en el ámbito de la empresa (un 83,33%) o no reglada fuera del ámbito de la empresa (16,67%). Muy pocos casos han llevado a cabo en el periodo de tiempo estudiado formación de carácter reglado (5,56%) y en ningún se ha llegado a realizar estudios de postgrado o master.

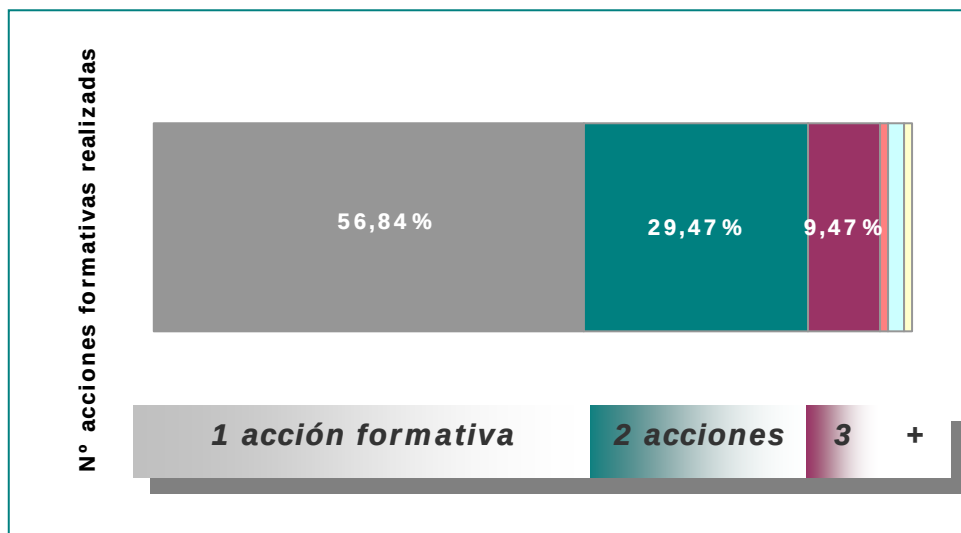
Tipo de formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿Me podría indicar el tipo de formación que ha realizado en estos 3 años?		
TIPO DE FORMACIÓN	Nº trab.	% trabajadores que si ha realizado FC en los tres últimos años
Formación reglada	5	5,56%
Formación no reglada en el ámbito de la empresa	75	83,33%
Formación no reglada fuera del ámbito de la empresa	15	16,67%
Estudios de postgrado / máster	0	0,00%

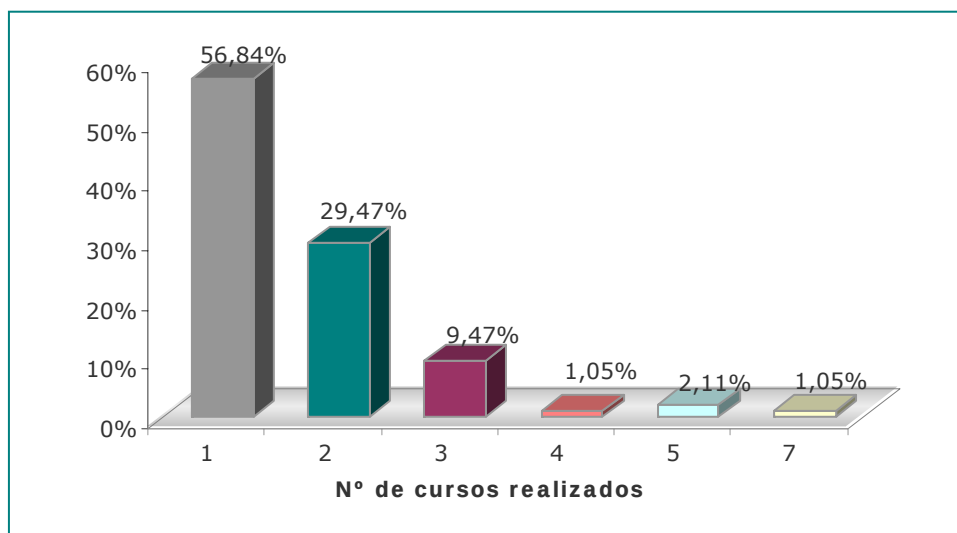
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Lo más frecuente es la realización de un solo curso en este periodo de tiempo (56,84%), seguido de dos acciones formativas (29,47%). Los porcentajes de participación a partir de tres cursos comienzan a descender.

Número de acciones formativas realizadas



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Media general de cursos realizados por trabajador (en total, sin distinguir tipo de acción formativa) es de 1,76, lo que significa que cada trabajador participante en formación ha realizado casi dos cursos en el periodo de tiempo analizado.

Promedio de acciones formativas realizadas. Trabajadores ocupados participantes

¿Me podría indicar el tipo de formación que ha realizado y el número de acciones formativas para cada tipo en estos 3 años?	Media	N total	N válido
Promedio de acciones formativas realizadas por los trabajadores	1,76	90	90

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

El ratio de participación en general sobre acciones formativas de carácter continua, es decir a lo largo de la vida profesional, es de casi dos cursos por trabajador, obteniendo en concreto una media de 1,76. Se trata de un valor alto lo que da una idea de una elevada participación.

Por tipo de formación (reglada, no reglada en el ámbito de la empresa, no reglada fuera del ámbito de la empresa, estudios de postgrado o máster), se aprecian importantes diferencias. Así, con respecto a la formación postuniversitaria no se ha registrado ninguna participación en el periodo estudiado.

Cabe decir que este tipo de formación presenta peculiaridades, como son el elevado coste y un nivel de cualificación muy especializado. Por ello, es lógico el resultado obtenido ya que el sector inmobiliario en los últimos años se ha caracterizado por niveles formativos no especializados. Casi lo mismo pasa con la formación reglada, de la que se obtiene un ratio de 0,09.

Lo más frecuente es la formación no reglada, especialmente la realizada en el ámbito de la empresa, de la que se obtiene un promedio de 1,44, lo que significa casi una acción formativa por trabajador.

De forma detallada, por tipo de formación, los resultados de participación obtenidos son los siguientes:

Tipo de formación y número de acciones formativas realizadas. Trabajadores ocupados participantes

¿Me podría indicar el tipo de formación que ha realizado y el número de acciones formativas para cada tipo en estos 3 años?								
Nº	Formación reglada		Formación no reglada en el ámbito de la empresa		Formación no reglada fuera del ámbito de la empresa		Estudios de postgrado / máster	
	Nº Trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años	Nº Trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años	Nº Trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años	Nº Trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
0	85	94,44%	15	16,67%	75	83,33%	90	100,00%
1	3	3,33%	38	42,22%	13	14,44%		
2	1	1,11%	26	28,89%	1	1,11%		
3	1	1,11%	8	8,89%				
4			1	1,11%				
5			1	1,11%	1	1,11%		
7			1	1,11%				
Total	90	100,00%	90	100,00%	90	100,00%	90	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Contenidos y materias

Los contenidos de las acciones formativas impartidas en el sector inmobiliario han experimentado una evolución en los últimos años, paralela a los propios cambios que se han dado en esta actividad, como se decía anteriormente. Por ello, los contenidos se caracterizaban por un nivel genérico que pudiera acoger el gran volumen de trabajadores nuevos incorporados al sector

“Cuando iniciamos los planes del sector hace 4 ó 5 años la demanda fundamental era formación de acogida con unos niveles de capacitación medio-bajos fundamentalmente para acoger la gran entrada de nuevos trabajadores al sector, con poca experiencia previa y para atender una demanda fundamentalmente orientada a la comercialización de un producto que estaba en ciclo alcista” (EP5)

Poco a poco el nivel de cualificación ha ido creciendo, por lo que se ha comenzado a demandar contenidos más especializados sobre todo en atención al cliente, orientación al servicio y calidad del servicio, entre otros, que permitieran mejorar las competencias comerciales de las personas que estaban en las redes comerciales.

Una gran parte de los cursos realizados, el 42,44%, versaban sobre materias relacionadas con contabilidad/financiero/nóminas. En segundo lugar los de informática o software también han sido realizados por un porcentaje importante de trabajadores (33,33%), así como los de materia de legislación y normativas (20%).

Contenido / materia de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿Podría especificar el contenido / materia sobre la que versaba el / los curso(s) de de Formación Continua?		
	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. Gestión de ventas	8	8,89%
2. Marketing / Publicidad	3	3,33%
3. Administrativo	5	5,56%
4. Contabilidad / Financieros / Nóminas	38	42,22%
6. Idiomas	11	12,22%
5. Fiscalidad; tributación	0	0,00%
7. Software; Informática	30	33,33%
8. Nuevas Tecnologías de la Información	1	1,11%
9. Prevención de riesgos laborales	13	14,44%

10. Normas de calidad	3	3,33%
11. Técnicas de Dirección	4	4,44%
12. Agentes de la propiedad inmobiliaria	0	0,00%
13. Legislación, normativas	18	20,00%
14. Tasaciones	4	4,44%
15. Peritaje	0	0,00%
16. Administrador de fincas	2	2,22%
17. Gestor / Asesor inmobiliario	2	2,22%
18. Atención, trato al cliente	3	3,33%
19. Recursos Humanos	2	2,22%
Otras	3	3,33%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Entre los comentarios que han realizado los trabajadores que señalado la opción "otras", son materias alejadas de las actividades inmobiliarias, salvo en el caso de una mención de protección de datos.

Otros contenidos / materias de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

Otras	Nº respuestas
Protección datos	1
Secretaría de dirección	1
Escaparatismo	1

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Agrupando las acciones formativas según bloques temáticos por su carácter transversal o específico, se puede observar que no predominan los cursos de contenido específico del sector. No obstante, los temas de contabilidad y financiero, según su aplicabilidad concreta, sí podría ser considerado también como materia específica en aquellos casos referidos a temas directamente relacionados con transacciones inmobiliarias, contrataciones, etc.

Asimismo, aunque se ha diferenciado el área comercial como un bloque temático, éste también puede ser considerada una materia específica del sector ya que forma parte de los pilares básicos donde se fundamenta la gestión inmobiliaria.

Bloques temáticos. Contenido / materia de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿Podría especificar el contenido / materia sobre la que versaba el / los curso(s) de de Formación Continua?			
BLOQUES TEMÁTICOS	CONTENIDOS DE LOS CURSOS	Nº trab.	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
Comercial	Gestión de ventas	8	8,89%
	Marketing / Publicidad	3	3,33%
Administrativo	Administrativo	5	5,56%
	Contabilidad / Financieros / Nóminas	38	42,22%
	Fiscalidad; tributación	0	0,00%
Transversal	Idiomas	11	12,22%
	Software; Informática	30	33,33%
	Nuevas Tecnologías de la Información	1	1,11%
	Prevención de riesgos laborales	13	14,44%
	Normas de calidad	3	3,33%
	Recursos Humanos	2	2,22%
	Técnicas de Dirección	4	4,44%
Específica del sector	Legislación, normativas	18	20,00%
	Tasaciones	4	4,44%
	Peritaje	0	0,00%
	Administrador de fincas	2	2,22%
	Gestor / Asesor inmobiliario	2	2,22%
	Atención, trato al cliente	3	3,33%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

En los planes gestionados por la Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria e Instituto de Formación Integral para el sector en la Comunidad de Madrid en los años 2006 y 2007, el contenido de los cursos desarrollados tienden hacia la especialización, tal y como se refleja en la siguiente relación de acciones formativas impartidas:

- ✓ Access (on line)
- ✓ Asesor-gestor inmobiliario
- ✓ Atención al cliente y calidad de servicio
- ✓ Contabilidad
- ✓ Dirección inmobiliaria
- ✓ El teletrabajo: nueva organización del trabajo
- ✓ Gestión integral de recursos humanos
- ✓ Imagen personal y técnicas de comunicación

- ✓ Introducción al urbanismo y licencias urbanísticas
- ✓ La venta y el alquiler: arrendamientos urbanos
- ✓ La venta y el alquiler: tasaciones inmobiliarias
- ✓ La venta y el alquiler: vivienda nueva
- ✓ La venta y el alquiler: vivienda protegida
- ✓ Las técnicas de venta
- ✓ Ley protección datos y código tipo sector inmobiliario
- ✓ Normas contables internacional sector inmobiliario
- ✓ Outlook y la gestión eficaz del tiempo y comunicación
- ✓ Práctica en fiscalidad inmobiliaria
- ✓ Prev. Riesgos laborales (básico) s. Inmobiliario
- ✓ Protocolo de empresa
- ✓ Asesor-gestor inmobiliario
- ✓ Atención al cliente y calidad de servicio
- ✓ Contabilidad financiera
- ✓ Corel draw (online)
- ✓ Excel 2003. Avanzado
- ✓ La inteligencia emocional y el camino al éxito
- ✓ Outlook 2003
- ✓ Prevención blanqueo de capitales s. Inmobiliario
- ✓ Publisher (online)
- ✓ Técnicas de negociación

En esta relación se aprecia un peso equilibrado de materias transversales y específicas del sector.

Según los expertos consultados, las materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales son las menos demandadas por los trabajadores porque estos no perciben su aplicabilidad directa y práctica en el día a día de su puesto de trabajo.

“Lo menos demandado yo creo que es un poco el ámbito de los riesgos laborales. Porque la gente que se quiere formar en este sector, quiere algo práctico que le sirva para formarse de su vida cotidiana.” (EP3)

“ahora hay un cambio de dependencia, necesitan formación para su día a día, ahora están viendo que es fundamental saber más datos sobre el sector.” (EP9)

En cambio, se observa por parte de los agentes vinculados al sector que gestionan la formación, un incremento de la demanda para la adaptación de cualificación y de reciclaje de competencias comerciales.

“Ahí es donde estamos percibiendo mucha más demanda de adaptación de cualificación y de reciclaje de competencias

comerciales, de interacción, de habilidades, de técnicas de venta, de calidad de atención al cliente...” (EP5)

La tendencia que se aprecia se orienta hacia la especialización de la demanda de contenidos. Hace unos años esta demanda era de carácter más básico, es decir como formación de acogida. El gran volumen de trabajadores que se sumaron al tejido laboral de las actividades inmobiliarias en la Comunidad de Madrid necesitaba una formación más básica debido a su nula trayectoria profesional dentro del sector. Esta demanda ha ido cambiando de forma paralela a la evolución de gestión inmobiliaria, encaminándose hacia una especialización de contenidos.

“Ahora la formación que se está demandando es, muy especializada o luego también una formación transversal. Coger conocimientos que no se tenían y demás. Que le va a servir para su trabajo diario.” (EP9)

“A medida que han pasado los años se ha incrementado la exigencia de conocimiento específico, aspectos vinculados a la prestación del servicio pero colaterales o que al principio no se valoraban tanto como conocimientos jurídicos, conocimientos legales, económico-financieros y conocimiento técnicos”. (EP5)

Los expertos son partidarios de una especialización progresiva de los contenidos de los cursos ofertados, que permita profundizar en las capacitaciones técnicas de los trabajadores. Según manifiestan los proveedores de formación, se debe huir de la oferta excesivamente transversal que, si bien era adecuada en el momento de acogida del gran volumen de trabajadores que se habían sumado a las plantillas inmobiliarias, actualmente resulta demasiado básica o alejada de las necesidades formativas reales.

“Yo creo que la oferta formativa para el sector tiene que mantener su carácter sectorial específico, tiene que profundizarse en las capacitaciones técnicas, en los conocimientos técnicos que debe tener una persona para trabajar en este sector, tanto jurídicos como financieros como económicos como de conocimiento de los productos alternativos que hay ahora en el mercado inmobiliario, como de los instrumentos que deben servir para ofrecer un servicio con la máxima fiabilidad al cliente final”. (EP5)

“Ahora hay que hacer un esfuerzo especial en recualificar a las personas que estaban trabajando previamente y completarles un poco el perfil y además dar una formación mucho más ambiciosa a las personas que entren en el sector a partir de ahora. La formación

de acogida que se daba hace unos años en el sector era demasiado superficial, hay que pensar en cualificar a los profesionales del sector poniendo unos niveles de exigencia mucho más altos”. (EP5)

Los nuevos medios de comunicación, en este caso Internet, están teniendo cada vez más una presencia más fuerte dentro del sector como herramienta de trabajo. De ahí que una vertiente de las nuevas demandas de formación a iniciativa del trabajador tenga que ver con esta temática.

“el curso del 2008 respecto al 2007 que más ha crecido en demanda ha sido el de fotografía digital y photoshop proporcionalmente en demanda de un año respecto a otro en crecimiento” (GD5).

Modalidad y medios didácticos

La modalidad de impartición más común es la presencial, con el 64,44%, seguida de la de a distancia con un 20%. A pesar de que la teleformación está cada vez más extendida como modalidad de impartición aún no ha tenido un alcance significativo en el sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid, ya que tan sólo el 3,33% afirma haber utilizado este sistema para realizar las acciones formativas en los últimos tres años.

Modalidad de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿Qué modalidad de impartición se ha utilizado?		
Modalidad de impartición del curso	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. Presencial	58	64,44%
2. Mixta (presencial + distancia)	9	10,00%
3. Mixta (presencial + teleformación)	1	1,11%
4. A distancia	18	20,00%
5. Teleformación	3	3,33%
Otras	1	1,11%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

El horario de formación más frecuente es el que se lleva a cabo fuera de la jornada laboral con un 41,11%. No obstante, el porcentaje de cursos realizados dentro del horario de trabajo también es significativo, un 37,78%.

Horario de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

La formación que ha realizado se ha producido:		
Horario del curso	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. En el horario de trabajo	34	37,78%
2. Fuera del horario de trabajo	37	41,11%
3. Parte del curso en horario de trabajo y parte fuera	19	21,11%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Según los proveedores de formación la mayoría de la formación impartida es en su mayoría presencial porque es la más demandada.

“Pues es el ochenta por ciento presencial y un veinte por ciento on-line. Los on-line no los piden, no como para nosotros planteárnoslo.” (EP6).

“fundamentalmente las personas que se forman son comerciales y los cursos presenciales que hay en estos momentos son muy valorados porque hay cierta desmotivación en el sector” (GD3)

La presencial, por tanto, parece la modalidad preferida especialmente para determinadas materias, como cuando se trata de adquirir ciertas competencias de habilidades o de comunicación.

Dentro de la modalidad y medios didácticos, cabe hacer una especial mención a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación aplicadas a los procesos formativos, ya que se percibe en los últimos años un cambio real gracias a fomento de la teleformación como alternativa a la presencial.

En este sector, al ser una de las principales dificultades compaginar el horario de trabajo con la participación en formación, la teleformación se revela como una opción efectiva siempre y cuando la formación se haga con unos criterios de control y seguimiento del alumno adecuados.

“Es verdad, que el cambio que en esto se está produciendo, es muy fuerte, el cambio de tecnologías que se está produciendo también es muy rápido en todos los campos de la enseñanza y también en este.” (EP7)

“Yo creo que también la tele-formación aporta unos seguimientos menos personalizados que la formación. La tele-formación por unidades, tiene sus ejercicios de evaluación, que permite ser un poco más dinámico. Esos son los cursos más teóricos de tele-formación. Los cursos de informáticos, son más dinámicos. Frente a la distancia es mejor.” (EP3) (pág. 4)

No todas las posiciones se muestran favorables en cuanto a la eficacia de la teleformación en este sector ya que aseguran que el trabajador se desmotiva con este tipo de modalidad.

“Yo en el sector inmobiliario la teleformación la veo muy complicada porque la mayoría de la gente no lo quiere hacer. Si yo me quiero formar a través de teleformación me lo busco yo solo. Es mejor

presencial y con gente que venga del sector, para que tengan conocimiento en el sector". (EP2)

En cambio, otras posiciones se muestran de acuerdo con el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la formación, especialmente en un sector como el estudiado, al caracterizarse por la atomicidad y dispersión de sus unidades empresariales.

"en un plan donde tienen que participar muchos trabajadores de distintos puntos es imposible llegar a esos grupos mínimos y hay que recurrir a la teleformación que es muy agradecida también para aquel que está retirado" (GD3)

En este sentido, los proveedores y gestores de formación abogan por una complementariedad de modalidades de formación. Es decir, la situación ideal es aquella en la que coexisten diferentes alternativas para dar respuesta a las necesidades específicas de cada colectivo.

"lo que hay que hacer es con inteligencia que ambas no solo sean complementarias, no sólo que coexistan si no que se apoyen unas en otras (se refiere a las diferentes modalidades de formación) y en eso vuelvo también a una estrategia a largo plazo y de un diseño a largo plazo de un plan formativo" (GD5)

"tienes que tener una visión global de como quieres combinar las modalidades para que puedas ofrecer al sector de una manera lógica y coherente y que no cada cosa vaya por su lado, ahora mismo el consumo dentro del sector está muy diversificado, hay un fifty fifty entre presencial y teleformación, va subiendo un poco la teleformación en el mix" (GD5)

Formadores

Los formadores constituye uno de los elementos fundamentales que deben cuidarse en el diseño de las acciones motivaciones, ya que son a la vez un instrumento de motivación y de transmisión de conocimiento.

"quizá la herramienta fundamental digamos de motivación es a través de nuestros formadores, lo que buscamos es construir, formar un claustro de formadores que motive a los alumnos y que somos conscientes de que es el canal fundamental para que una evaluación de un curso sea positiva" (GD5)

En el momento actual, que los expertos en el sector señalan como punto de inflexión, el formador se revela como una de las piezas clave en el entramado inmobiliario.

“yo creo que es un buen momento para esto, para hacer este tipo de iniciativas y sobre todo partir de cero y diseñar nuevas formas de hacer las cosas desde el formador como parte de la formación o como bien decías el como vendemos los cursos” (GD2)

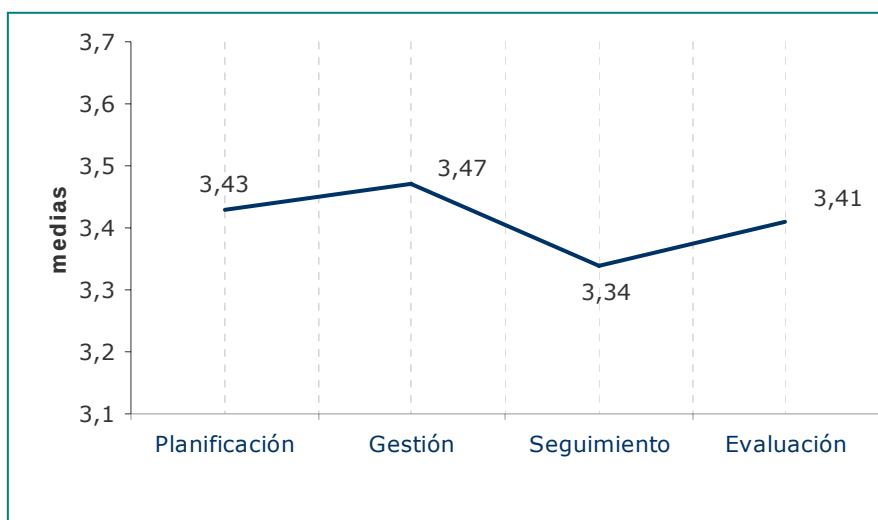
Tras el análisis descriptivo realizado sobre las características de la formación realizada, en cuanto a tipología, modalidad, medios didácticos y materiales, contenidos, formador, se analizará a continuación la valoración otorgada sobre los mismos así como el grado de satisfacción alcanzado.

3.2.2. SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN CONTINUA REALIZADA

Para analizar la satisfacción de la formación profesional para el empleo realizada es muy importante conocer en primer lugar la valoración que de los diferentes aspectos relacionados con la organización e impartición realizan tanto a los trabajadores como empresarios.

En términos generales, la valoración que hacen los participantes en cursos de formación continua en los últimos tres años es bastante buena atendiendo a los indicadores básicos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación de la acción formativa. Tal y como se puede apreciar en las medias resultantes, todas están próximas a la puntuación máxima (4), especialmente en el caso de la gestión.

Valoración de los trabajadores participantes de la organización de la acción formativa. Medias



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

En la siguiente tabla se muestran estos mismos resultados pero ofreciendo los datos desglosados por cada ítem de la escala de valoración (1:Mala; 2:Regular, 3:Buena, 4:Muy buena; 5:No hubo). Se puede ver cómo en ningún caso hay valoraciones de escala "mala" o "regular", lo que indica una buena gestión global de los cursos realizados.

Valoración aspectos de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿Cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la organización de la formación realizada?			
		Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
Planificación	1: Mala	1	1,11%
	2: Regular	3	3,33%
	3: Buena	43	47,78%
	4: Muy buena	41	45,56%
	5: No hubo	1	1,11%
	NS	1	1,11%
Gestión	1: Mala	0	0,00%
	2: Regular	2	2,22%
	3: Buena	44	48,89%
	4: Muy buena	44	48,89%
	5: No hubo	0	0,00%
	NS	0	0,00%
Seguimiento	1: Mala	1	1,11%
	2: Regular	5	5,56%
	3: Buena	47	52,22%
	4: Muy buena	36	40,00%
	5: No hubo	1	1,11%
	NS	0	0,00%
Evaluación	1: Mala	1	1,11%
	2: Regular	2	2,22%
	3: Buena	47	52,22%
	4: Muy buena	39	43,33%
	5: No hubo	1	1,11%
	NS	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

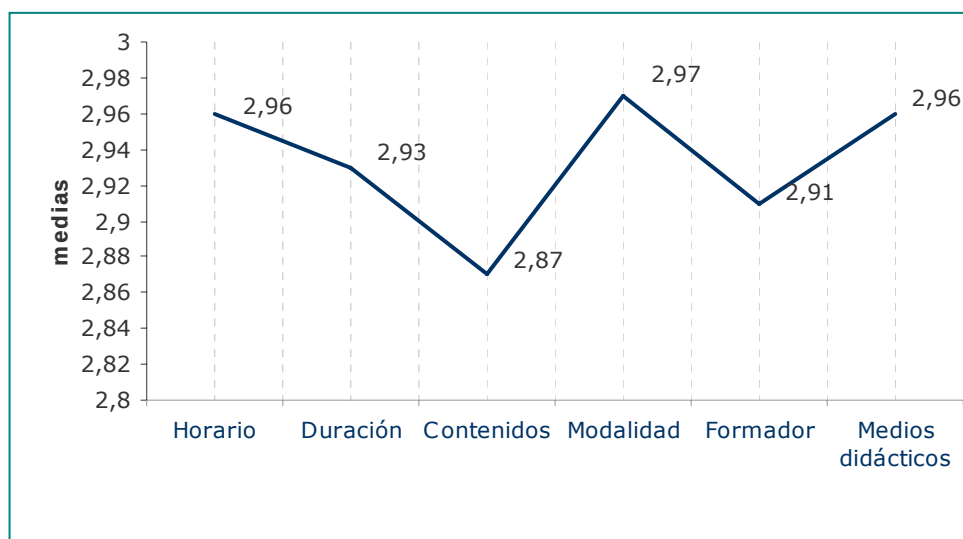
Estos datos dan una visión muy positiva de toda la gestión realizada en el proceso formativo, desde la planificación hasta la evaluación final, lo que deja entrever una calidad óptima en la organización en el sector inmobiliario de este tipo de formación por parte de las entidades responsables en la Comunidad de Madrid.

Con respecto a la ejecución del curso, se han tomado en consideración los indicadores de:

- ✓ horario
- ✓ duración
- ✓ contenidos
- ✓ modalidad
- ✓ formador
- ✓ medios didácticos
- ✓ formador
- ✓ medios didácticos

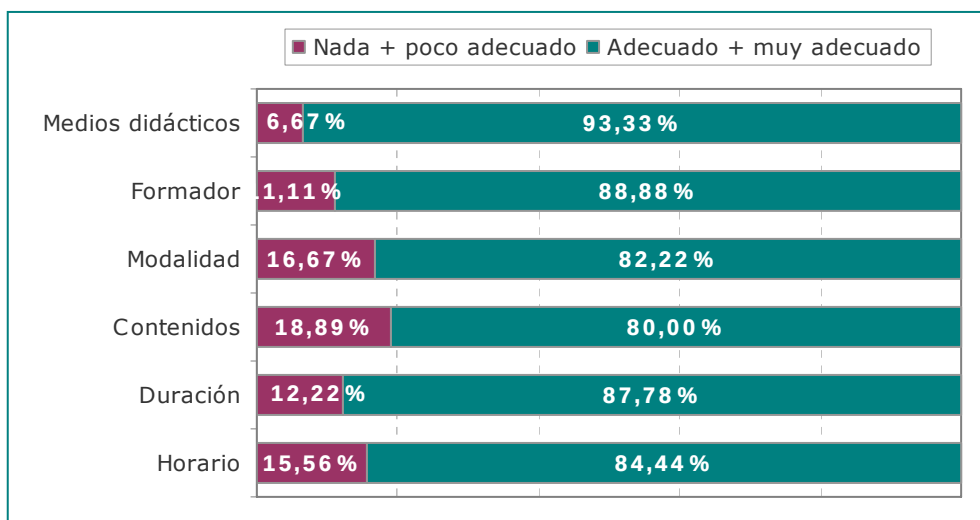
En todos los ítems se alcanza, desde la valoración de los participantes encuestados, un nivel adecuado a las exigencias iniciales. La modalidad, -recordemos que para la mayoría de los cursos se utilizó metodología presencial-, el horario y los medios didácticos alcanzan las puntuaciones más elevadas en el ranking de medias.

Valoración de los trabajadores participantes de la ejecución de la acción formativa. Medias



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Valoración de los trabajadores participantes de la ejecución de la acción formativa. Porcentajes



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

¿Podría valorar el curso de formación continua realizado de acuerdo a?			
		Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
Horario	1: Nada adecuado	0	0,00%
	2: Poco	14	15,56%
	3: Adecuado	66	73,33%
	4: Muy adecuado	10	11,11%
	NS	0	0,00%
Duración	1: Nada adecuado	0	0,00%
	2: Poco	11	12,22%
	3: Adecuado	74	82,22%
	4: Muy adecuado	5	5,56%
	NS	0	0,00%
Contenidos	1: Nada adecuado	1	1,11%
	2: Poco	16	17,78%
	3: Adecuado	66	73,33%
	4: Muy adecuado	6	6,67%
	NS	1	1,11%
Modalidad	1: Nada adecuado	0	0,00%
	2: Poco	15	16,67%
	3: Adecuado	62	68,89%
	4: Muy adecuado	12	13,33%
	NS	1	1,11%
Formador	1: Nada adecuado	2	2,22%
	2: Poco	8	8,89%

Medios didácticos	3: Adecuado	76	84,44%
	4: Muy adecuado	4	4,44%
	NS	0	0,00%
	1: Nada adecuado	1	1,11%
	2: Poco	5	5,56%
	3: Adecuado	81	90,00%
	4: Muy adecuado	3	3,33%
	NS	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Aunque todos los ítems obtienen buenas puntuaciones, en el análisis desglosado por las valoraciones en cada escala, destaca el caso de los contenidos, donde se observa un porcentaje algo más elevado de participantes que no los consideran adecuado (18,89% lo ven nada+poco adecuado).

En la modalidad a distancia (o mixta) se aprecia una posición crítica en cuanto a los materiales didácticos empleados, ya que no siempre ha respondido a las exigencias que debería marcar esta modalidad de formación.

“El material didáctico en tele-formación dependiendo en que cursos, la documentación se envía a la dirección del centro de trabajo (...) normalmente es bien recibido por los alumnos, porque luego lo pueden consultar a posteriori” (EP3)

“Yo creo que hay muchas personas que se han lanzado a hacer unos materiales, sin realmente haber llegado a asimilar lo que significa la enseñanza a distancia. Creen que es mandar un material al alumno, pero no está ni diseñado ni nada de acuerdo con las técnicas de formación a distancia.” (EP7)

“estamos hablando de nuevas de tecnologías y ya enciendes el ordenador y te sueltan el pdf para que te lo estudies pues para eso lo hago a distancia hay que hacerlo más atractivo, que si videoconferencias... hay que intentar aplicar las nuevas tecnologías” (GD6)

A pesar de esta posición crítica sobre el material cuando se trata de formación a distancia, se aprecia por parte de los expertos en formación una tendencia positiva hacia el cambio, mejorando poco a poco la calidad y la adecuación de los materiales utilizados en esta modalidad.

“el material está cambiando no son de la vieja escuela que yo los libros de derecho son unos ladrillos y yo creo que el material se está haciendo un esfuerzo por hacerlo atractivo a los alumnos” (GD6)

“yo creo que el material se está adaptando, hay mucho que avanzar porque sigue habiendo mucho ladrillo y lo que veo es que hay que hacer un esfuerzo de combinar teoría y práctica, la práctica es muy importante, si los alumnos no tienen práctica yo creo que no van a tener base, no van a poder avanzar y si se le plantea el caso práctico sin la base que han adquirido pues nos quedamos un poco hastíos” (GD6)

Uno de los aspectos mejor valorados es el formador, lo que se confirma a través de la consulta a expertos en el sector, ya que los gestores de formación que se han encargado de la formación continua para el sector en la Comunidad de Madrid, aseguran que “en general las valoraciones suelen ser bastante positiva” (EP3).

“También se ha elevado sustancialmente el nivel de los formadores que han salido del propio sector y que han favorecido un incremento de la calidad de los cursos”. (EP5)

“En los últimos 4 ó 5 años hay muy buenos formadores, lo que pasa que las empresas deberíamos de darle más importancia a eso que no al hecho de salir y vender una casa”. (EP2)

En conclusión, términos generales, la valoración por todos los agentes vinculados en el sector es buena, aunque siempre teniendo presente que la formación debe buscar en todo momento un equilibrio.

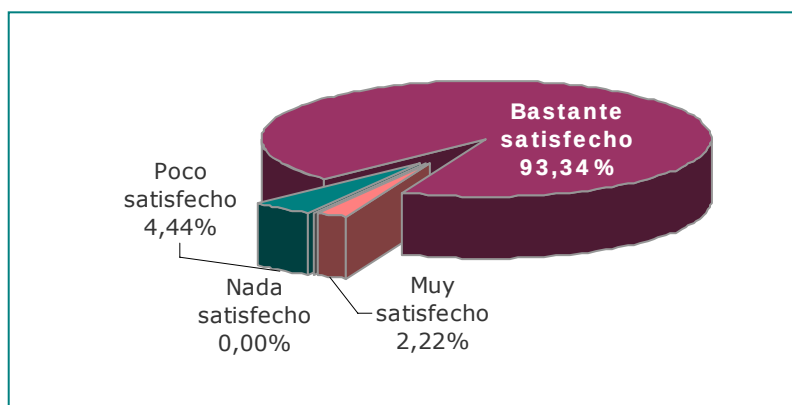
“La formación subvencionada es muy importante porque es una alternativa más pero creo que no debe ser la única. Debe haber un buen equilibrio entre la formación privada y la formación subvencionada, porque a veces el carácter gratuito le puede quitar valor. Pero en general la valoración del año pasado ha sido buenísima, tanto de ponentes como de la calidad de los cursos”. (EP4)

Una vez analizada la valoración de los diferentes aspectos que juegan un papel importante en la organización y ejecución de la formación, se puede concluir que en términos generales es positiva por lo que se presume que el grado de satisfacción será también positivo.

En este sentido, los siguientes datos muestran que el 93,33% de los trabajadores encuestados que han participado en acciones formativas

durante el periodo objeto de estudio indican que están “bastante satisfechos” con la calidad de las acciones formativas realizadas. Se desprende de estos datos un resultado muy positivo de la formación ejecutada.

Grado de satisfacción con la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Por tanto, se puede decir que la formación ha cubierto las expectativas iniciales depositadas por los trabajadores del sector inmobiliario en esos cursos de formación continua. Cabe decir que el 93,34% está satisfecho (bastante+totalmente), lo que deja sólo un 6,67% de participantes poco satisfechos.

Grado de alcance expectativas de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿En qué medida la formación realizada ha cubierto sus expectativas?		
Cumplimiento de objetivos / expectativas	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. Nada	0	0,00%
2. Poco	6	6,67%
3. Bastante	78	86,67%
4. Totalmente	6	6,67%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Desde la perspectiva empresarial, en general se afirma que se han cumplido los objetivos y expectativas en cuanto a la formación de este tipo. El 84,62% cree que se han cumplido los objetivos bastante.

**Grado de alcance expectativas de la formación realizada.
Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios**

¿Con la formación que han realizado los trabajadores en qué medida diría que sus objetivos / expectativas se han cumplido?		
Grado de cumplimiento de las expectativas / objetivos	Nº empresarios	% empresarios
1. No se han cumplido en absoluto	1	3,85%
2. Se han cumplido muy poco	2	7,69%
3. Se han cumplido bastante	22	84,62%
4. Se han cumplido totalmente	1	3,85%
Total	26	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

3.2.3. EFICACIA DE LA FORMACIÓN EN EL SECTOR INMOBILIARIO

La eficacia de la formación puede ser medida en términos de resultados y aplicabilidad en determinados aspectos, contemplándose en la evaluación los siguientes:

- ✓ Reciclar o actualizar los conocimientos al puesto de trabajo
- ✓ Adquirir nuevos conocimientos o competencias
- ✓ Desempeñar mejor las tareas en el puesto de trabajo
- ✓ Promocionar en la empresa
- ✓ Cambiar de puesto de trabajo
- ✓ Desarrollo a nivel personal

Gracias a la encuesta realizada se puede confirmar que adquirir nuevos conocimientos y reciclar los ya existentes son los principales resultados. El 96,67% de los participantes y el 93,33% respectivamente lo ven así (bastante+mucha utilidad).

También se aprecia una efectiva aplicabilidad en el puesto de trabajo al considerar el 91,11% que la formación recibida les ha servido bastante o mucho para poder desempeñar mejor las funciones asignadas. Con un porcentaje similar, 90%, también es señalado el desarrollo personal como un resultado obtenido gracias a la formación continua realizada por los trabajadores de la Comunidad de Madrid que desarrollan su actividad en la gestión inmobiliaria.

En cambio, no se aprecia esos mismos valores en el desarrollo profesional en cuanto a promoción dentro de la empresa, ya que no ha facilitado este aspecto en un 32,22% de los casos. No obstante, cabe mencionar que esto se traduce en un porcentaje muy elevado, un 66,67% que afirma que sí le ha ayudado en este aspecto.

Asimismo, la formación continua no ha sido utilizada para cambiar de trabajo, al afirmar así prácticamente la mitad del colectivo de trabajadores encuestados (en concreto, el 48,88%).

Por tanto, con la formación se han alcanzado los objetivos que se plantean en el Real Decreto 395/2007 por el que se regula la formación para el empleo, en el que se considera como uno de los fines mejorar la capacitación y el desarrollo personal de los trabajadores.

La siguiente tabla muestra los datos detallados para cada una de las variables contempladas en el análisis de la eficacia de la formación, según los escala de medida empleada.

Utilidad / aplicabilidad de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

¿En qué medida diría que la formación recibida le ha servido, siendo 1 nada, 2 poco, 3 bastante y 4 mucho, para...?			
		Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
Reciclar o actualizar los conocimientos al puesto de trabajo	1: Nada	1	1,11%
	2: Poco	2	2,22%
	3: Bastante	77	85,56%
	4: Mucho	10	11,11%
	NS	0	0,00%
Adquirir nuevos conocimientos o competencias	1: Nada	1	1,11%
	2: Poco	5	5,56%
	3: Bastante	73	81,11%
	4: Mucho	11	12,22%
	NS	0	0,00%
Desempeñar mejor las tareas de su puesto de trabajo	1: Nada	2	2,22%
	2: Poco	6	6,67%
	3: Bastante	65	72,22%
	4: Mucho	17	18,89%
	NS	0	0,00%
Promocionar en la empresa	1: Nada	20	22,22%
	2: Poco	9	10,00%
	3: Bastante	46	51,11%
	4: Mucho	14	15,56%
	NS	1	1,11%
Cambiar de puesto de trabajo	1: Nada	31	34,44%
	2: Poco	13	14,44%
	3: Bastante	38	42,22%
	4: Mucho	8	8,89%
	NS	0	0,00%
Desarrollo a nivel personal	1: Nada	3	3,33%
	2: Poco	6	6,67%
	3: Bastante	69	76,67%
	4: Mucho	12	13,33%
	NS	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Además de los resultados mencionados, los participantes del sector inmobiliario no han señalado más utilidades derivadas de su participación en formación continua.

Utilidad / aplicabilidad de la formación realizada. Trabajadores ocupados participantes

Además de los mencionados, ¿le ha influido en algún aspecto más?		
Aplicabilidad formación: otra aplicabilidad	Nº trabajadores	% trabajadores que ha realizado FC en los tres últimos años
1. Sí	0	0,00%
2. No	90	100,00%
Total	90	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Los responsables de recursos humanos aprecian una mejora de calidad en el servicio que se presta al cliente gracias a la formación realizada.

*“La verdad que en los últimos años hemos mejorado en servicio al cliente, pero tenemos muchísimo camino todavía por recorrer”.
(EP2)*

*“no cabe duda que este sector durante muchos años ha trabajado personas que algunas de ellas se han hecho a sí mismos que traían una formación casi elemental, esa formación que se viene dando a la escuela de acceso les ha motivado les ha dado nuevos conocimientos, incluso han reciclado técnicas de venta, muchos son muy buenos comerciales, entonces sin duda la diferencia entre el que recibe formación y el que no al final se transmite en seguridad”
(GD3)*

Dentro de las características que debe presentar un curso de formación para el empleo para trabajadores de este sector, el horario es el aspecto que más importancia conceden los encuestados, seguido de los contenidos y el formador, tal y como se puede ver en las medias obtenidas:

Grado de importancia de aspectos de la formación. Trabajadores ocupados. Medias

Importancia concedida en un curso respecto a:	Media	N total	N válido
Horario	3,58	130	130
Duración	3,23	130	130
Contenidos	3,44	130	130
Modalidad	3,12	130	130
Formador	3,24	130	130
Medios didácticos	3,19	130	130

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

De forma detallada, aunque todos los aspectos son considerados con una elevada importancia, la modalidad y la duración son valoradas como no tan importantes en relación con los demás.

Grado de importancia de aspectos de la formación. Trabajadores ocupados

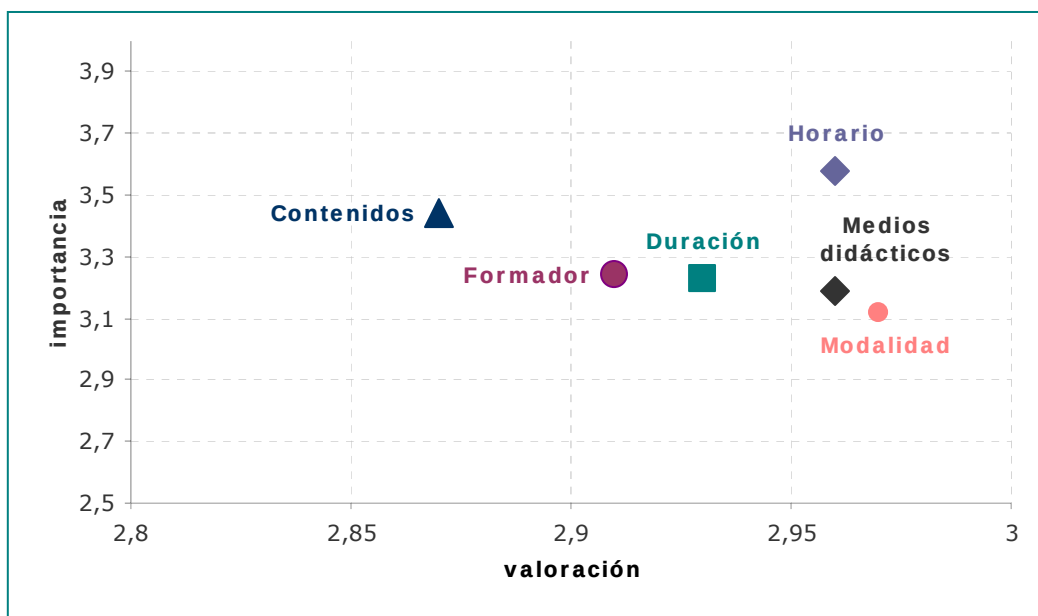
¿Qué grado de importancia concede a los siguientes aspectos para la realización de cursos de formación continua en el sector de gestión inmobiliaria?			
		Nº trabajadores	% trabajadores
Horario	1. Menos importancia	0	0,00%
	2. Poca importancia	1	0,77%
	3. Importante	52	40,00%
	4. Mucha importancia	77	59,23%
	NS	0	0,00%
Duración	1. Menos importancia	2	1,54%
	2. Poca importancia	6	4,62%
	3. Importante	82	63,08%
	4. Mucha importancia	40	30,77%
	NS	0	0,00%
Contenidos	1. Menos importancia	0	0,00%
	2. Poca importancia	2	1,54%
	3. Importante	69	53,08%
	4. Mucha importancia	59	45,38%
	NS	0	0,00%
Modalidad	1. Menos importancia	1	0,77%
	2. Poca importancia	13	10,00%
	3. Importante	86	66,15%
	4. Mucha importancia	30	23,08%
	NS	0	0,00%
Formador	1. Menos importancia	0	0,00%
	2. Poca importancia	7	5,38%
	3. Importante	85	65,38%
	4. Mucha importancia	38	29,23%
	NS	0	0,00%
Medios didácticos	1. Menos importancia	0	0,00%
	2. Poca importancia	7	5,38%
	3. Importante	91	70,00%
	4. Mucha importancia	32	24,62%
	NS	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

El siguiente gráfico muestra la relación entre las medias obtenidas de las puntuaciones de valoración e importancia dadas por los participantes en acciones de formación para el empleo en los aspectos de: contenidos, formador, duración, horario, medios didácticos y modalidad.

Una buena adecuación y calidad de la formación debería situar estos aspectos cercanos a la esquina superior derecha del gráfico, es decir con puntuaciones cercanas al máximo en importancia y en valoración (4). Cabe decir que en este análisis se debe partir de la consideración que las medias de valoración global entre los participantes de la formación realizada así como de importancia son en ambos casos positivas, ya que en ningún aspecto baja del valor 2 (este nivel equivaldría a poco adecuado y poco importante).

Importancia vs. Valoración Trabajadores ocupados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Tal y como se aprecia, la modalidad es el aspecto mejor valorado pero al que menos importancia se concede por los trabajadores de actividades inmobiliarias. En cambio, los contenidos es un aspecto que los participantes consideran muy importante pero no resulta tan bien valorado como los demás ítems. Los medios didácticos y el horario son aspectos muy bien considerados por este colectivo, siendo además éste último muy importante para ellos.

En definitiva, se podría concluir que de la formación realizada el horario, los medios didácticos y la modalidad son los aspectos más cuidados, alcanzando así una calidad y adecuación óptima. Los contenidos es el único factor al que se debe hacer un especial esfuerzo por mejorarlo y adecuarlo a las necesidades y expectativas de los trabajadores de actividades inmobiliarias, puesto que el formador y la duración se sitúan en posiciones intermedias de valoración e importancia, consiguiendo un nivel óptimo de calidad y adecuación.

La idoneidad de los contenidos o materias de las acciones formativas con las necesidades de los trabajadores es un aspecto básico para considerar que la formación es eficaz. En ese sentido, se preguntó a los trabajadores sobre sus necesidades de formación, y poder ver así en qué medida hasta ahora se han cubierto o no esas necesidades.

Una vez analizada la formación realizada por los trabajadores participantes se han tenido en cuenta otra serie de cuestiones al colectivo general, hayan realizado o no formación continua. Así, con respecto al grado de adecuación de la oferta existente en el sector inmobiliario, la mayoría de los trabajadores consideran que ésta es bastante adecuada, el 66,92%.

Grado de adecuación de la oferta formativa existente para el sector. Trabajadores ocupados

Teniendo en cuenta las necesidades presentes en el sector inmobiliario, considera que la oferta formativa continua existente es...		
Grado de adecuación de la oferta formativa a las necesidades del sector	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Nada adecuada	0	0,00%
2. Poco adecuada	7	5,38%
3. Bastante adecuada	87	66,92%
4. Muy adecuada	9	6,92%
NS	27	20,77%
Total	130	100,00 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Las materias en las que consideran que existen más necesidades de formación son: contabilidad/financieros/nóminas (un 40,77% de mención), software/informática (25,38%), fiscalidad/tributación (13,85%), y legislación/normativas (12,31%). Gestión de ventas e idiomas han sido también mencionadas con frecuencia (un 10% de menciones en ambos casos).

Materias con más necesidades de formación, según los trabajadores

¿En qué materia considera que sería necesario o conveniente realizar algún curso en el sector de Actividades Inmobiliarias?		
	Nº trabajadores	% trabajadores
1. Gestión de ventas	13	10,00%
2. Marketing / Publicidad	9	6,92%
3. Administrativo	8	6,15%
4. Contabilidad / Financieros / Nóminas	53	40,77%
5. Fiscalidad, tributación	18	13,85%
6. Idiomas	13	10,00%
7. Software; Informática	33	25,38%
9. Prevención de riesgos laborales	6	4,62%
10. Normas de calidad	1	0,77%
11. Técnicas de Dirección	3	2,31%
13. Legislación, normativas	16	12,31%
14. Tasaciones	4	3,08%
15. Peritaje	1	0,77%
16. Administrador de fincas	11	8,46%
17. Gestor / Asesor inmobiliario	5	3,85%
18. Atención, trato al cliente	3	2,31%
19. Recursos Humanos	2	1,54%
97. Ninguna necesidad	2	1,54%
98. Otras	8	6,15%
99. NS	5	3,85%

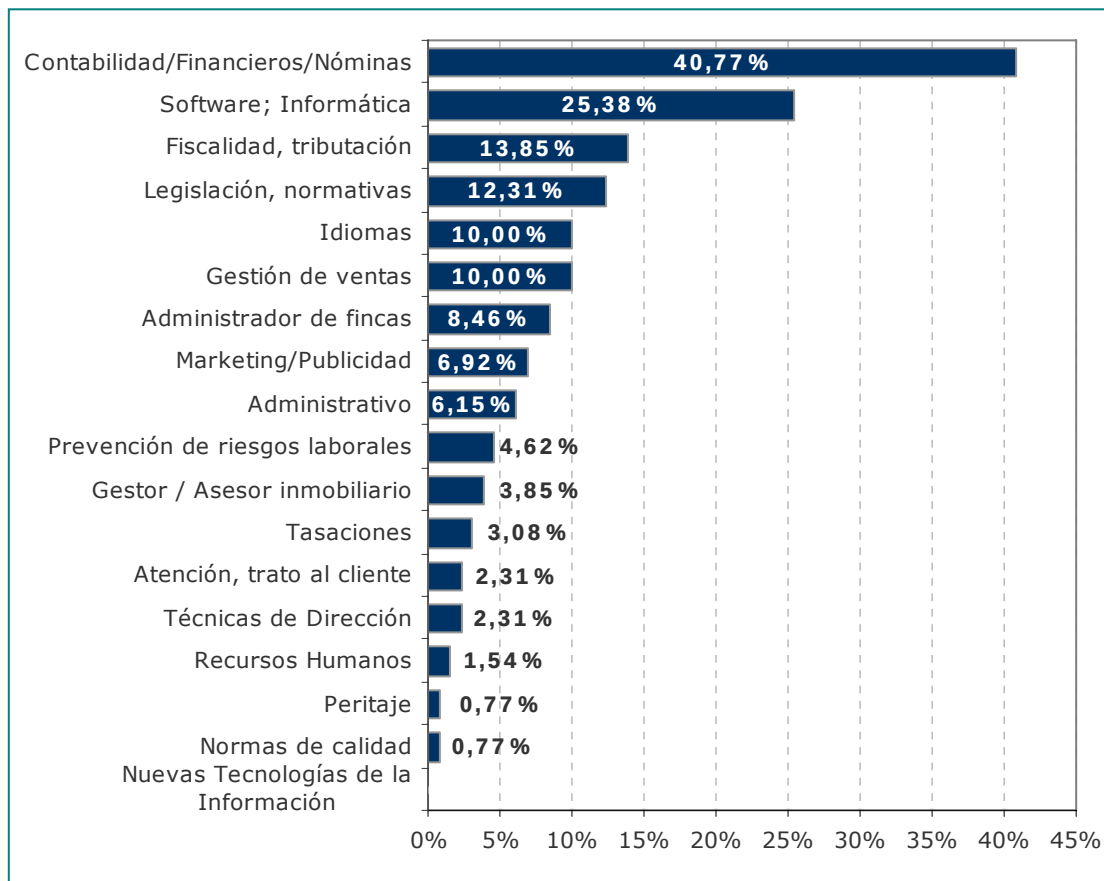
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Las materias que menos menciones han registrado son las normas de calidad y peritaje (en ambos casos no llega al 1%). Otras áreas que no son consideradas prioritarias son las de técnicas de dirección (2,31%), tasaciones (3,08%), prevención de riesgos laborales (4,62%) y administrativo (6,15%).

Atención al cliente y recursos humanos (2,31% y 1,54%) se mencionaron de forma espontánea, creando nuevos códigos para estas materias.

Sólo se ha registrado un comentario por parte de los trabajadores que han marcado la opción "otros", sobre Temas de técnicas de la construcción.

Materias con más necesidades de formación, según los trabajadores. Porcentajes



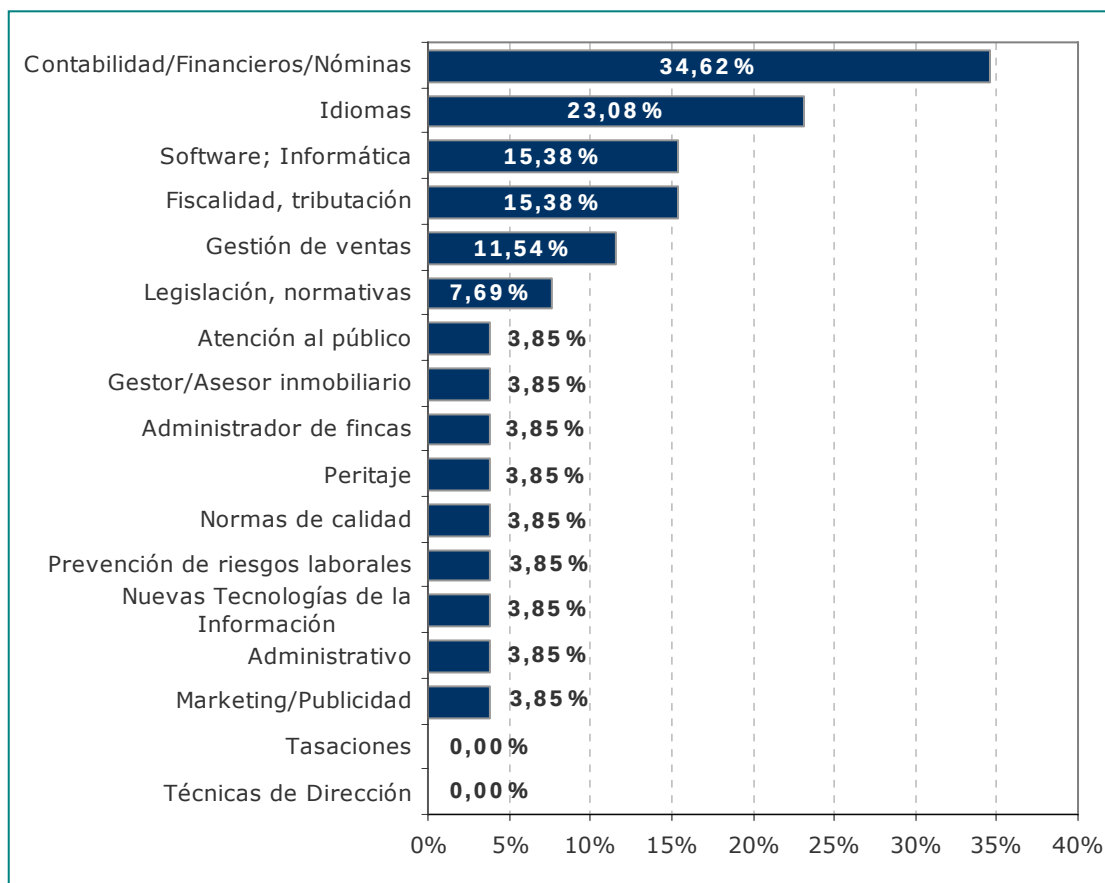
Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Trabajadores

Tal y como se verá en el siguiente gráfico, las demandas formativas de los trabajadores coinciden en gran medida con las de los empresarios y gerentes consultados.

Así, según este colectivo, las áreas formativas más demandadas son las de contabilidad/financieros/nóminas (34,62%), idiomas (23,08%) y software/informática (15,38%). Gestión de ventas es también más demandado, aunque en menor medida, un 11,54%.

En el resto de materias propuestas se han obtenido muy pocas menciones.

Materias con más necesidades de formación, según los empresarios



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresario

Tanto el colectivo de trabajadores como de empresarios consultados coinciden al señalar las materias de contabilidad y finanzas como las áreas a las que debería prestarse especial atención en el futuro al ser una necesidad de formación.

Asimismo, se ha de recordar que entre las acciones formativas más realizadas por estos trabajadores destacaba precisamente las relacionadas con la contabilidad y temas financieros. De ahí que se comentara la posibilidad de catalogar estos contenidos como específicos dentro del sector, puesto que hay un gran volumen de tareas en el perfil comercial y de gestión para las que es necesario disponer de conocimientos suficientes en esta área temática.

Los cambios en el entorno productivo y especialmente en la demanda de servicios y productos por parte de clientes potenciales de inmuebles,

hace que las tareas contables y financieras sean de las más susceptibles a una continua adaptación.

El reciclaje permanente acerca de nuevas modalidades de contratación de viviendas, servicios financieros, transacciones, compra y venta, etc. se convierte casi en un requisito para ser competitivo en el mercado inmobiliario. En este sentido, la formación realizada sí se adecuó a las necesidades del sector inmobiliario.

No es posible hablar de adecuación o no falta de adecuación de las acciones formativas sin conocer las demandas actuales. Es decir, el análisis de las necesidades formativas puede dar una idea de hasta qué punto estas necesidades fueron cubiertas en su momento.

“necesito tener unos conocimientos jurídicos básicos, unos conocimientos mínimos de aspectos, de financiación, fiscales. Y entonces claro, dentro del marketing que es fundamental. Pero la otra yo creo que se descuida mucho, realmente, a nosotros nos llegan muchas opiniones muy negativas, de personas que han visitado los servicios de intermediación, reclamando precisamente, ese asesoramiento, con un nivel más técnico.” (EP7)

“áreas que les doten de conocimientos que piensen que no tenían. Habilidades, tanto directivas como comerciales, como, tecnológicas, tener conocimientos de las nuevas tecnologías, como aplicarlas en tu trabajo diario, y sacar beneficios a esas herramientas.” (EP9)

“Como en cualquier profesión estar adaptado al momento es fundamental. El sector va evolucionando y las necesidades van siendo diferentes. El año pasado el tema de negociación, la venta al cliente eran temas cruciales. En otro momento la captación en exclusiva era fundamental porque tenía muchos compradores pero no tanta propiedades...” (EP4)

3.2.4. INCIDENCIA DE LA FORMACIÓN CONTINUA EN LA EMPRESA Y EN EL TRABAJADOR

Según el colectivo de los empresarios encuestados, los aspectos que han mejorado en mayor medida gracias a la formación que han recibido los trabajadores de la empresa es básicamente una mejor adaptación de los trabajadores a los nuevos cambios (42,31% lo cree así) y el aumento de la motivación y responsabilidad de estos trabajadores (38,46%).

Incidencia de la formación en la empresa y en el trabajador. Empresarios, gerentes y/o mandos intermedios

¿Qué aspectos han mejorado en su empresa como consecuencia de la formación continua realizada por sus trabajadores?		
	Nº empresarios	% empresarios
1. Mayor calidad en la producción	8	30,77%
2. Menor rotación de personal	1	3,85%
3. Aumento de la motivación y responsabilidad de los trabajadores	10	38,46%
4. Disminución de los accidentes de trabajo	0	0,00%
5. Promoción de los trabajadores dentro de la empresa	4	15,38%
6. Acceso a nuevos mercados	4	15,38%
7. Mejor adaptación de los trabajadores a los nuevos cambios del entorno laboral	11	42,31%
8. Mayor competitividad	5	19,23%
9. Ningún aspecto ha mejorado / mejoraría	0	0,00%
Otras	0	0,00%
No sabe	0	0,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta realizada a Empresarios

Se aprecia en estos datos que la aplicabilidad en el puesto de trabajo y en el propio trabajador es más que evidente. Sin embargo, no se aprecia igual si se analiza su incidencia en la organización, salvo en la mejora de la calidad de la producción (señalado en un 30,77% de ocasiones). Así, no se han dado resultados significativos de mención por parte del empresario en cuanto a una mayor competitividad (19,23%) o al acceso de nuevos mercados (15,38%).

Por ello, aunque se aprecia una incidencia de la formación realizada en la empresa, ésta no es en términos de competitividad, por lo que se podría identificar como un aspecto a ser reforzado en los próximos planes de formación que se diseñen.

Los expertos entrevistados coinciden en afirmar el tipo de incidencia que la formación tiene tanto sobre la empresa como sobre el trabajador, e incluso sobre la sociedad.

“Para las empresas debe de influir para su cuenta de resultados. (...) Y por parte del trabajador, aparte de la satisfacción personal, un mejor puesto de trabajo, y por parte una mejor retribución económica. Y si hablamos en términos más de sociedad, en definitiva, tener empresas más competitivas, y tener una sociedad mejor, desde el punto de vista de la economía en términos generales”. (EP7)

Además de un mejor desempeño de las funciones por parte del trabajador, cabe recordar que las utilidades de la formación realizada, un elevado porcentaje mencionaba el desarrollo personal que había alcanzado gracia a su participación en cursos de formación continua. Por tanto, estos datos vienen a confirmar la incidencia positiva que la formación a lo largo de la vida profesional ha tenido entre el colectivo de trabajadores del sector inmobiliario.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El conjunto de la información aportada por los diferentes agentes clave vinculados con el sector, la recogida de datos contextuales de las actividades inmobiliarias y el análisis de la formación realizada por los trabajadores han permitido conocer en profundidad el impacto de esta formación, la identificación de cambios y tendencias y la adecuación de la formación en la Comunidad de Madrid y, en definitiva, todos aquellos aspectos que han permitido enmarcar el alcance de la formación para el empleo en el sector estudiado.

A continuación se presentan las principales conclusiones y propuestas obtenidas gracias a todo el proceso analítico realizado a lo largo del estudio. Para facilitar la lectura de estos resultados, en primer lugar se exponen aquellas conclusiones resultantes del análisis del grado de implantación de la formación para el empleo en el sector y, en segundo lugar, del análisis de la calidad y adecuación de la formación realizada.

Tradicionalmente el sector inmobiliario no se ha caracterizado por una verdadera **cultura de la formación**. Las propias particularidades del sector complicaban hace unos años la consideración de la formación como un elemento fundamental en el desarrollo profesional de los trabajadores y de la empresa. La intensa atomización del sector, las jornadas de trabajo cambiantes en función de la demanda del cliente y la predominancia de la propia dinámica productiva de las actividades inmobiliarias, constituyen algunos de los principales rasgos que han dificultado en el periodo estudiado la integración de la formación a lo largo de la vida profesional como un elemento más.

No obstante, se aprecia tras el estudio realizado, un cambio de tendencia en estos últimos tres años hacia una valoración real de la formación para el empleo por parte de los actores que juegan un papel en el sector, ya sean trabajadores, gerentes, organizaciones empresariales y sindicales, etc.

Uno de los factores más influyentes en este cambio de percepción ha sido la propia situación económica en la que se han movido las actividades inmobiliarias. En la última década el sector ha venido acompañado de una explosión económica sin precedentes, lo que fomentó la entrada de un gran volumen de profesionales provenientes de áreas sin vinculación directa con la gestión inmobiliaria. Este escenario provocó además que la compra y venta de inmuebles se convirtiera en el aspecto prioritario para los trabajadores en detrimento de la formación.

Hace unos años los incrementos en los índices de oferta y demanda formativa vislumbraban la importancia real que comenzó a concederse a la formación; situación que empezó a mostrar la necesidad de profesionalizar las diferentes ocupaciones debido a la situación económica en la que empezaba a encontrarse el sector, por la que los expertos pronosticaban una ralentización que podría dar paso a la desaparición de aquellos empleados que no se encontraran lo suficientemente formados y especializados para poder competir.

La entrada en este ciclo económico recesivo ha generado un punto de inflexión, dando lugar a un replanteamiento desde el punto de vista profesional y empresarial. La necesidad de regular y profesionalizar el sector se ha hecho más que evidente al analizar la evolución de esta actividad económica en la última década. Ésta es la principal conclusión en la que convergen todos los expertos del sector consultados en el estudio.

En el momento de reflexión actual se está fomentando un proceso hacia la valoración real del papel que juega la formación para el empleo en la trayectoria profesional de los trabajadores, en la competitividad de la empresa e incluso en la sociedad. Este cambio de actitud ya se inició hace un periodo de tiempo, traducéndose en una intensificación de la participación en formación por parte del conjunto de trabajadores, una mejor valoración de las bondades de la formación para el empleo en el sector y una mayor preocupación por promocionar la preparación y cualificación profesional.

En este proceso se han identificado como agentes clave **la propia empresa y la organización empresarial más representativa del sector, al actuar ambos en los últimos años como los agentes canalizadores más significativos entre las actividades inmobiliarias**, facilitando la información y en la mayoría de las ocasiones actuando como fuente de financiación.

Las nuevas tecnologías, la movilidad empresarial y profesional y el esfuerzo por parte de estos agentes canalizadores han facilitado el acceso a la información por parte de los trabajadores sobre la posibilidad de hacer formación. Prácticamente la totalidad de trabajadores, el 90,77%, sabe que existen cursos subvencionados para el sector y una gran mayoría, el 70%, conoce entidades que ofrecen este tipo de formación, siendo la Fundación Tripartita, los propios centros formativos y el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid las más conocidas.

Aunque se observa un aumento en la participación, siguen estando presentes determinadas barreras a la hora de hacer formación para el empleo. Los horarios de trabajo y la dificultad para compatibilizarlo con la participación en cursos continúan siendo los principales obstáculos que los

trabajadores tienen que solventar para poder participar en una acción formativa.

La labor comercial depende fundamentalmente de la atención al cliente por lo que es un horario muy condicionado a su demanda. De ahí que sea del propio trabajador de quien debe partir la principal motivación e interés por prepararse a lo largo de su vida profesional. No obstante, por parte tanto de la empresa como de otras entidades representativas del sector se debe seguir haciendo un esfuerzo por facilitar la información sobre formación y facilitar los recursos hacia una mayor participación.

Desde el análisis del perfil sociodemográfico de los trabajadores que han participado en formación, no se han identificado variables que influyan negativamente, como pueda ser el tipo de contrato o las horas de trabajo dedicadas durante la semana. Si bien cabe decir que sí existen determinados factores que favorecen el índice de participación. Así, a mayor nivel formativo el interés por seguir preparándose a lo largo de la vida profesional aumenta.

La antigüedad laboral, por contra, **no es una variable indicativa de una mayor participación**, ya que precisamente el colectivo de trabajadores que más ha participado en los últimos años son aquellos que no acumulan más de cinco años en el sector, en la empresa o en la propia ocupación. En cambio sí da información de la preparación inicial adecuada al sector. Es decir, casi todos los trabajadores opinan que su formación era bastante adecuada en el momento de incorporarse a su trabajo, sin embargo son los que menos tiempo llevan en el sector los que afirman que menos adecuada era en aquel momento. Esta relación puede deberse en parte a la entrada masiva de nuevos trabajadores no vinculados con el sector derivada de la explosión inmobiliaria.

Los trabajadores que acumulan más antigüedad en el sector son los que consideran que menos adecuada es su formación, pero son también los que proporcionalmente menos han participado en formación para el empleo en los últimos tres años.

En términos generales, son el **reciclaje y la adquisición de nuevos conocimientos, así como la intención de hacer mejor el trabajo, las principales motivaciones** que mueven a los trabajadores del sector inmobiliario en la Comunidad de Madrid para participar en cursos. Se aprecia por tanto una aplicabilidad real y práctica de la formación en el puesto de trabajo y en la mejora del desempeño del mismo, manteniendo así las propias directrices marcadas en el Real Decreto 395/2007 por el que se regula el subsistema de formación para el empleo y se establece como uno de los principales fines favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores mejorando su capacitación y desarrollo personal.

En definitiva, gracias a este estudio se ha podido comprobar la existencia de antes y un después de la implantación de la formación continua, ahora formación para el empleo en el sector. Este punto de inflexión ha venido derivado en gran medida por la situación económica-empresarial que ha cambiado los esquemas del sistema productivo más reciente. **El periodo que ahora se abre favorece una verdadera cultura formativa en el sector inmobiliario, en la que se están sentando las bases hacia la consideración de la formación como un elemento estratégico para favorecer la competitividad del trabajador y de las empresas a largo plazo;** y lo que es más importante, si cabe, es la toma de consciencia de todos los actores implicados, empresas, organizaciones empresariales y sindicales, así como de los gestores y proveedores de formación vinculados con el sector en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Con respecto a la **calidad y adecuación de la formación realizada**, en el caso de las actividades inmobiliarias estos indicadores en los últimos tres años deben medirse en términos de relatividad. Es decir, **la formación en este sector ha intentado en todo momento adaptarse a las propias circunstancias del entorno productivo cambiante**, lo que ha originado que en ocasiones algunos aspectos que influyen en la calidad y en la adecuación hayan pasado a un primer plano en detrimento de otros.

Así, hace unos años esta formación presentaba fundamentalmente un carácter de acogida que intentaba dar respuesta al gran número de trabajadores nuevos con menos o sin experiencia ni vinculación con la gestión inmobiliaria, sector al que se habían incorporado de forma masiva en pocos meses. Tras este periodo de tiempo que coincide con la etapa marcada por la explosión inmobiliaria, la formación se ha ido centrando progresivamente hacia la especialización, momento en el que nos encontramos actualmente. En este sentido se podría afirmar que la formación ha sido adecuada y efectiva a las necesidades presentes en el sector.

La **participación de los trabajadores** en la formación continua, ahora formación para el empleo, ha ido en aumento. En el periodo de tiempo estudiado el ratio de participación llegaba, en el colectivo de trabajadores participantes, hasta casi dos cursos por persona (1,76). La mayor parte de esta formación ha sido de carácter no reglada, especialmente en el ámbito de la empresa (con un promedio de 1,44 por trabajador participante). Sin embargo, no se ha detectado una formación de tipo especializada de postgrado y/o master.

Tras analizar las características de la organización de los cursos, el horario, los medios didácticos y la modalidad son los aspectos más cuidados, alcanzando así una calidad y adecuación óptimas. Los contenidos es el único factor al que se debe hacer un especial esfuerzo por mejorarlo y adecuarlo a las necesidades y expectativas de los trabajadores de actividades

inmobiliarias, puesto que el formador y la duración se sitúan en posiciones intermedias de valoración e importancia, consiguiendo un nivel óptimo de calidad y adecuación.

Las necesidades de empresas y trabajadores evolucionan al ritmo en que el propio sistema productivo del sector cambia, por lo que las materias y/o contenidos de los cursos se convierten en un elemento vivo. Así, por ejemplo, las tendencias que se manifiestan a la hora de analizar las necesidades formativas en cuanto al perfil comercial han variado, ya que **ahora la actividad comercial es mucho más agresiva y cualificada y el catálogo de productos inmobiliarios es más diversificado que antes, con lo cual hay que tener en consonancia unos conocimientos técnicos mucho más variados**. Ahora se requieren personas más polivalentes y que conozcan con mayor profundidad las implicaciones jurídicas y financieras de los productos del ámbito inmobiliario.

Asimismo, se debe poner especial énfasis en el cuidado de los materiales didácticos en la modalidad a distancia (o mixta), en la que se ha apreciado una posición crítica, ya que no siempre ha respondido a las exigencias que debería marcar esta modalidad de formación.

Se trata de un cambio sustancial en el enfoque comercial del producto, por lo que las acciones formativas deberán ser dirigidas con este enfoque en lo que se refiere a la capacitación del perfil comercial. Si bien hace unos años la formación era adecuada por su carácter básico para acoger a los nuevos trabajadores, ahora debe tender hacia la especialización.

Atendiendo a los datos de participación de los planes formativos, los contenidos formativos de los cursos que más acogida han tenido entre los trabajadores han sido los relacionados con la venta y el alquiler (tasaciones inmobiliarias, vivienda nueva y protegida). Según los encuestados, las materias de los cursos que han realizado los últimos tres años versaban en su mayor parte en temas de contabilidad y finanzas (42,44%) y en software o informática (33,33%). Legislación y normativa también constituye una materia con una participación bastante elevada (20%).

Estos tres últimos contenidos son precisamente los más demandados por los trabajadores ante futuros planes formativos. En concreto, contabilidad y finanzas es solicitado por un 40,77%, software e informática por un 25,38% y legislación por un 12,31%. **Se aprecia en definitiva una correlación positiva entre formación ofertada y demanda formativa**.

Esta adecuación y calidad se traduce en términos de satisfacción, lo que se demuestra en los resultados obtenidos, ya que **la mayoría de los participantes en acciones formativas durante el periodo estudiado están bastante satisfechos con la formación realizada**.

Los principales resultados de la formación continua realizada se traducen en la adquisición de nuevos conocimientos o reciclaje de los ya existentes, además de un mejor desempeño en las funciones asignadas. Frente a esto, las motivaciones de los trabajadores a la hora de plantearse hacer formación coinciden con los resultados tras haberla realizado, lo que significa una formación eficaz. Se considera en este sentido que **la formación realizada ha sido efectiva en tanto en cuanto se ha conseguido lograr las expectativas iniciales**; es decir se detecta una correlación positiva entre expectativas iniciales y resultados conseguidos.

Se aprecia por tanto una efectiva aplicabilidad en el puesto de trabajo al considerar el 91,11% que la formación recibida les ha servido bastante o mucho para poder desempeñar mejor las funciones asignadas, siendo el desarrollo personal otro resultado importante obtenido gracias a la formación continua realizada por los trabajadores de la Comunidad de Madrid que desarrollan su actividad en la gestión inmobiliaria.

Sin embargo, **esta eficacia en el puesto de trabajo no se aprecia de la misma forma en el incremento de la competitividad de la empresa, aunque sí en la mejora de la calidad del servicio que la organización presta al cliente**. En el entorno organizacional no hay un resultado tangible para el empresario en ese sentido, o al menos no es apreciado así por los gerentes. Sin embargo, para este colectivo la formación sí se traduce en una mejor adaptación a los cambios del puesto de trabajo y en una mayor motivación en el trabajador.

En definitiva, el impacto de la formación se ve claramente en el trabajador, tanto a nivel personal como profesional, pero no se ve de la misma forma a nivel organizacional. Esto no significa un mal planteamiento de la formación realizada hasta ahora, sino que, como se explicaba anteriormente, el periodo estudiado corresponde a un momento especial en el sector inmobiliario en el que era más importante dar una respuesta rápida con formación de acogida a las nuevas plantillas surgidas en la situación de bonanza que plantear de forma estratégica una formación a largo plazo orientada hacia la mejora de la competitividad no sólo del trabajador sino también de la empresa.

Este enfoque ha cambiado en el momento actual. A partir de ahora, derivado del cambio situacional del entorno productivo, la formación tenderá hacia la especialización profesional, lo que incidirá en un profesional mejor preparado, en un mejor servicio y, por tanto, en un aumento de la competitividad de la empresa. La formación se diseñará forma estratégica a medio y largo plazo.

Se proponen las siguientes **recomendaciones**:

- ⇒ En el caso de los contenidos la oferta formativa debe huir del exceso de carácter transversal que, si bien, hace unos años era adecuada para el nivel y las exigencias presentes en el sector, ahora es insuficiente para dar respuesta a las necesidades emergentes.
- ⇒ La configuración ideal con respecto a la duración de formación será aquella que no sea excesivamente extensa, especialmente cuando se trata de la modalidad presencial, ya que como hemos visto anteriormente el principal obstáculo que tienen los trabajadores es compatibilizar su horario laboral con el de la formación.
- ⇒ En cuanto a la modalidad, aunque la presencial es la preferida, desde este estudio se percibe la teleformación o a distancia con posibilidades reales de implantación en este sector.

No obstante, para que esta modalidad tenga éxito no puede utilizarse con todas las materias y debe haber con una labor importante de control y seguimiento del alumno, para que éste se sienta en todo momento motivado y exista un feedback a lo largo de la acción formativa. Sólo de este modo se conseguirá que la teleformación sea mejor vista por la empresa y por el trabajador. Es una fórmula que además conseguiría dar solución al problema de compatibilización del horario de trabajo con el de la formación.

- ⇒ En determinadas materias se recomienda la modalidad presencial, especialmente en aquellas relacionadas con la adquisición de habilidades comerciales que se basan fundamentalmente en las técnicas de comunicación y relaciones personales.
- ⇒ Se debe apostar por una complementariedad de modalidades de formación. Es decir, la situación ideal es aquella en la que coexisten diferentes alternativas para dar respuesta a las necesidades específicas de cada colectivo.
- ⇒ Se recomienda que en el momento actual de reestructuración del sector las materias se dirijan hacia la concreción. Es decir, las necesidades de la sociedad están cambiando y la facilidad en la venta de inmuebles ha pasado a tener una atención más personalizada, global y que precisa de más tiempo y esfuerzo dedicados.

El comercial ahora debe ser un profesional autónomo, con más conocimientos jurídicos, financieros y un pleno dominio de nuevas figuras presentes en el mercado, como el alquiler con opción a compra o nuevas modalidades de contratos patrimoniales. Disponer

de una base financiera, jurídica y urbanística será fundamental para poder asesorar al cliente.

- ⇒ Teniendo en cuenta la actual coyuntura económica y la problemática que afecta las actividades inmobiliarias, las acciones formativas dedicadas a la motivación de los trabajadores se revelan como un elemento estratégico para el fortalecimiento de las organizaciones internas de las empresas.
- ⇒ Existe, por tanto, un cambio de enfoque que se debe traducir en un cambio paralelo en el perfil del profesional y de sus competencias, en su preparación y capacitación para afrontar esta evolución. El modelo comercial ha cambiado y a partir de ahora el enfoque de atención al cliente exige mucho más esfuerzo por parte de este profesional, la venta es más proactiva, de mayor dedicación y búsqueda de soluciones.
- ⇒ La inexistencia de cualificación profesional en este sector debe ser tomado como una oportunidad para regularizar la situación de la gestión inmobiliaria. La difícil situación actual debe ser tomada como un punto de inflexión en este sentido, y aprovechar este momento para sentar las bases hacia la profesionalización del trabajador.
- ⇒ La formación diseñada para el sector ha de basarse en un plan de formación y de evaluación que permita lograr los resultados esperados, a través de procedimientos e instrumentos basados en criterios de calidad, fiabilidad y validez. Un sistema formativo fundamentado en estos criterios facilitará en gran medida que se consiga un impacto e incidencia de la formación en todos los niveles, tanto empresariales como profesionales.

Para ello, se recomienda aplicar un enfoque de la evaluación integral, que dé comienzo con la detección de necesidades de forma previa al diseño de la formación, y un seguimiento de la misma que tenga un carácter continuo y flexible para permitir la retroalimentación entre los diferentes actores que participan en este proceso. Éste es el procedimiento, que como resultado de la investigación, se recomienda a todas aquellas entidades beneficiarias de planes de formación tomar como modelo de evaluación y seguimiento.

- ⇒ La garantía de consecución de resultados positivos en el análisis del impacto de la formación a largo plazo dependerá en gran medida de la reflexión y seguimiento que lleve a cabo a lo largo de todo el proceso de formación, revisión de resultados conseguidos en cada fase y el planteamiento de acciones de mejora. Este enfoque permitirá que la formación tenga una incidencia e impacto no sólo a

nivel individual del trabajador sino también a nivel colectivo de la organización.

- ⇒ No existen afirmaciones establecidas sobre el futuro del sector en la Comunidad de Madrid. Es evidente la situación delicada en la que se encuentra, pero las perspectivas son aún inciertas. Todos los puntos de vista de los actores vinculados al sector que han sido consultados coinciden en asegurar la necesidad de regular el sector, objetivo hacia el cual ya se está trabajado hoy día. La consecución de este nuevo escenario implica un profesional reconocido y con una formación específica relacionada que le otorgue credibilidad y garantías de calidad en el servicio. Esta nueva situación posibilitaría además la estabilización de la situación económico-empresarial del sector de gestión inmobiliaria en la Comunidad de Madrid.

FUENTES CONSULTADAS

- Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación. Publicada en el B.O.E. núm. 67, martes 18 de marzo de 2008.
- REAL DECRETO 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Publicado en el B.O.E. núm. 223, miércoles 17 de septiembre de 2003.
- LEY ORGÁNICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. B.O.E. núm. 147, jueves 20 de junio de 2002.
- REAL DECRETO 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad. B.O.E. núm. 27, jueves 31 de enero de 2008.
- REAL DECRETO 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo. B.O.E. núm. 87, miércoles, 11 de abril de 2007.
- REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. B.O.E. núm. 260, martes 30 de octubre de 2007.
- Otras normativas relacionadas.
- Encuesta de Población Activa (EPA), Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Directorio Central de Empresas (DIRCE), Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Bancos de datos del Instituto Regional de Estadística de la Comunidad de Madrid.

- Estadísticas del Mercado de Trabajo, Observatorio Regional Empleo y de la Formación. Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid.
- Información y Estadísticas de la Fundación Tripartita.
- Servicio Público de Empleo Estatal (INEM).
- Observatorio ocupacional. INEM.
- Datos del mercado de trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- *Acuerdo de Formación Profesional para el empleo. Competitividad, empleo estable y cohesión social.* Diálogo Social. 2004. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- INCUAL (Instituto Nacional de Cualificaciones).
- Instituto Regional de las Cualificaciones.
- CEDEFOP (Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional).
- Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93) y (CNAE-2009).
- Cámaras de Comercio. Servicio de Estudios.
- CES. Consejo Económico y Social. Servicio de documentación.
- Instituto de Estudios Económicos.
- Banco Central de España. Estadísticas.
- Dirección General de Política de la Pequeña y Mediana Empresa.
- Eurostat.
- Informes del Fondo Monetario Internacional.
- Estudios e Informes de sindicatos UGT y CCOO.
- Banco Central Europeo. BCE: The European Central Bank.
- Instituto Universitario de Análisis Económico y Social (SERVILAB) de la Universidad de Alcalá.
- Organización Mundial del Comercio (OMC).

- Comisión de las Comunidades Europeas.
- Confederación Empresarial de Madrid – CEOE (CEIM).
- Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria (AEGI).
- KIRKPATRICK, Donald L. *Evaluación de las acciones formativas*. Gestión 2000, Barcelona, 1999.
- Ministerio de Administraciones Públicas. La evaluación de la formación actual en las Administraciones Públicas. Mayo 1998.
- LOZARES, C., MARTÍN A., LÓPEZ P. El tratamiento multiestratégico en la investigación sociológica. Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Sociologia. Barcelona.
- Estudio Sectorial Servicio a las Empresas. INEM. 1990
- BARROSO, Julio; DOMENE Soledad. *Evaluando la Formación para el desarrollo profesional*.
< <http://tecnologiaedu.us.es/rabida/pag/8.htm> >
CATALANO, A. (coord.). *Enseñar y evaluar en formación por competencias laborales: orientaciones conceptuales y metodológicas*. Primera Edición. Buenos Aires: BID/FOMIN; CINTERFOR/OIT, 2006.
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/ens_eva/index.htm>.
- PRIETO, José M. Universidad Complutense, Madrid. CARRASCO, Juan Carlos, CONCEPTO, SE. *Guía para la evaluación de la formación en las empresas*.
< <http://www.ucm.es/info/Psyap/calidad/formacio/> >.
- LE BOTERF, Guy. *Ingeniería y evaluación de los planes de formación*. Ed. Deusto, 1991.
- Investigación Sectorial de Actividades Inmobiliarias. Convocatoria estatal 2005 de Acciones Complementarias y de Acompañamiento a la Formación. Expediente C20050079. Disponible en www.fundaciontripartita.org
- GARCÍA FERRNDO, M; IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social: metodología y técnicas de investigación*. Madrid. Alianza., 1994.

SOLICITANTE



COLABORADOR



ACCIÓN FINANCIADA POR



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
INVIERTE EN TU FUTURO

*Acción realizada en el marco de la **ORDEN 2642/2008, de 26 de septiembre de 2008**, de la Consejería de Empleo y Mujer, por la que se aprueba la convocatoria para el año 2008 de concesión de subvenciones destinadas a la realización de acciones complementarias y de acompañamiento a la formación, de ámbito regional.*