



Trabajo Fin de Grado

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Autor/es

Alejandro Gamarra Peco

Directora

María José Vela Jiménez

Facultad de economía y empresa
2019

Autor del trabajo: Alejandro Gamarra Peco

Directora del trabajo: María José Vela Jiménez

Título del trabajo: Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Titulación: Finanzas y contabilidad

Resumen

Este trabajo pretende analizar las distintas prácticas de flexibilidad de los recursos humanos en uno de los sectores que más cambios ha sufrido en las últimas décadas, el sector inmobiliario. Estudiaremos las distintas prácticas que llevan a cabo los empleados de las inmobiliarias y los deseos acerca de aquellas prácticas que les facilitarían la conciliación laboral, familiar y personal.

Con este trabajo de fin de grado profundizaremos en una de las más novedosas prácticas de flexibilidad laboral como es el teletrabajo. Analizaremos el grado de uso que se hace del teletrabajo, así como el interés suscitado por los trabajadores de las inmobiliarias por su implantación. Adicionalmente, conoceremos las principales ventajas e inconvenientes que encuentran los trabajadores del sector inmobiliario en Zaragoza al teletrabajo.

Por último llevaremos a cabo un estudio acerca del fenómeno de la sobrecualificación en el sector inmobiliario, basándonos en el nivel de estudios de nuestros trabajadores y en el nivel de estudios solicitados para su puesto.

Para llevar a cabo el estudio se ha recogido información a través de cuestionarios estructurados vía e-mail y de forma presencial en las inmobiliarias de Zaragoza.

Abstract

This work expects to analyze the different practices of human resources flexibility in one of the sectors that has suffered most changes in the last decade, the real estate sector. We will study the different practices carried out by the employees of the real

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

estate and the desires about those practices that would facilitate the labor, family and personal conciliation.

With this work of end of degree, we will deepen in one of the most innovative practices of labor flexibility as is the telework. We will analyze the degree of use made of teleworking, as well as the interest aroused by the real estate workers for its implementation. In addition, we will know the main advantages and disadvantages that the workers of the real estate sector in Zaragoza find to teleworking.

Finally, we will carry out a study on the phenomenon of overqualification in the real estate sector, based on the level of studies of our workers and the level of studies requested for their job.

To carry out the study, information has been collected through structured questionnaires by e-mail and face to face in Zaragoza's real estate.

ÍNDICE

Apartado I: PRÓLOGO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Apartado II: MARCO CONCEPTUAL

2.1. Flexibilidad laboral

2.1.1. ¿Qué es la flexibilidad laboral?

2.1.2. Antecedentes

2.1.3. Tipología

2.1.4. Ventajas e inconvenientes

2.2. Conciliación

2.3. Teletrabajo

2.3.1. ¿Qué es el teletrabajo?

2.3.2. Modalidades de teletrabajo

2.3.3. Ventajas e inconvenientes

2.4. Sobre cualificación

Apartado III: CONTEXTUALIZACIÓN

3.1. Conciliación

3.1.1. Evolución en España

3.1.2. Evolución en Europa

3.2. Teletrabajo

3.2.1. Situación nacional

3.2.2. Situación en Europa

3.3. Sobrecualificación

Apartado IV: TRABAJO DE CAMPO

4.1. Introducción

4.2. Selección de la muestra

4.3. Recogida de datos

4.4 Resultado de la investigación

4.4.1. Caracterización de la muestra

4.4.2. Conciliación laboral, familiar y personal

4.4.3. Teletrabajo

4.4.4. Sobrecualificación

Apartado V: CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

ANEXOS

Apartado I: PRÓLOGO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de nuestra actividad laboral diaria y la disponibilidad de tiempo libre para poder atender nuestras necesidades familiares y personales es uno de los principales retos que tiene pendiente nuestra sociedad.

Se trata por tanto de una relación y/o equilibrio entre las necesidades de la empresa y el trabajador. Por un lado, el trabajador buscará tener una flexibilidad laboral que le permita realizar aquellas actividades que también debe realizar en su día a día, como puede ser el cuidado de hijos o personas mayores, mantener unos hábitos de salud o deporte o atender una serie de necesidades sociológicas. Por otro lado, tendremos a la empresa, la cual buscará flexibilizar sus recursos humanos con la intención de adaptar su disponibilidad de mano de obra a sus necesidades de producción en función de los requerimientos del mercado y de lograr que, sus trabajadores, puedan conciliar su vida laboral, personal y familiar.

Dar respuesta al reto de la conciliación familiar no es una tarea fácil, pues dependen de múltiples factores tanto estructurales como culturales, a los que es difícil enfrentarse. Entre los argumentos más repetidos para apostar de forma significativa por las medidas de conciliación familiar aparece el cálculo de costes-beneficios que supone para las empresas la implantación de dichas medidas.

Una de las primeras barreras que se encuentran las empresas a la hora del cálculo coste-beneficio es la dificultad para cuantificar estos beneficios, ya que en muchos casos se trata de beneficios cualitativos. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, en las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de llevar a cabo prácticas de flexibilidad laboral. Dichas prácticas proporcionan a las empresas un mejor clima y motivación laboral o mayor productividad entre otros beneficios.

Un aspecto muy importante a la hora de analizar las medidas de flexibilidad de recursos humanos de una empresa es el sector al que pertenece dicha empresa. Existen algunos sectores que tienen una serie de medidas de flexibilidad concretas establecidas en función de sus acuerdos y que por tanto tendrán una regulación específica.

Vista la importancia que tiene el sector a la hora de analizar las medidas de flexibilidad laboral de la empresa, nos centraremos exclusivamente en el sector

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

inmobiliario. Analizaremos la flexibilidad laboral de dicho sector, así como la aplicación de las distintas prácticas flexibles que posibilitan la conciliación laboral, personal y familiar en el sector de la vivienda. Por otro lado, analizaremos también el grado de sobre cualificación en dicho sector, y como consecuencia de ello, la alta rotación de la plantilla.

Profundizando en el sector inmobiliario, analizaremos las empresas que prestan servicios de venta y alquiler de viviendas, compraventa de inmuebles, administración y venta de fincas, alquiler y venta de naves y oficinas y otro tipo de servicios inmobiliarios.

Así pues, con este trabajado intentaremos conocer mediante una investigación de campo, el uso de las distintas prácticas de conciliación laboral, personal y familiar en el sector inmobiliario. Todo este proceso finalizará con un análisis que nos permitirá dictar una serie de recomendaciones o consejos, tanto para las empresas del sector como para los trabajadores de dicho sector, que permitan un mejor equilibrio entre la disponibilidad y el uso de dichas prácticas de flexibilidad laboral.

A partir de este objetivo general planteado en los párrafos anteriores, presentaremos una serie de objetivos específicos, a los que daremos respuesta a lo largo del trabajo:

1. Conocer las principales prácticas de flexibilidad de recursos humanos utilizadas en el sector.
2. Conocer la satisfacción de los trabajadores con las prácticas de flexibilidad de su empresa y conocer cuáles serían los puntos a mejorar.
3. Conocer qué ventajas proporcionarían a los trabajadores las distintas medidas de flexibilidad.
4. Conocer en qué situación se encuentra una de las prácticas de flexibilidad que más ha evolucionado en los últimos años, el teletrabajo.
5. Analizar la viabilidad del teletrabajo en el sector inmobiliario.

6. Estudiar el problema de la sobre cualificación, y como consecuencia, de la alta rotación en los trabajadores en las inmobiliarias.

Para poder dar respuesta a los objetivos planteados, llevaremos a cabo una encuesta que será repartida en las distintas inmobiliarias de la ciudad de Zaragoza, tanto online como presencialmente, y a través de las cuales obtendremos información de primera mano de sus trabajadores.

El listado de inmobiliarias a las que se les facilitará la encuesta lo podemos encontrar en el Anexo I.

Apartado II: MARCO CONCEPTUAL

2.1. FLEXIBILIDAD LABORAL

2.1.1. ¿Qué es la flexibilidad laboral?

La flexibilidad laboral es un concepto muy complejo, en el cual se pueden distinguir dos ámbitos a los que hace referencia, la empresa como organización individual y el mercado de trabajo.

En nuestro caso, el que nos interesa es el ámbito microeconómico, donde la flexibilidad laboral abarca el ámbito de la empresa como organización individual. En este caso, la importancia se centra en la eficiencia y en la capacidad de cambio y de respuesta de los sistemas de recursos humanos ante variaciones del mercado.

Como consecuencia de ese nivel microeconómico, se llevan a cabo una serie de estudios que tienen como finalidad examinar las prácticas de flexibilidad en las empresas a través del uso de medidas de flexibilidad.

Una de las principales definiciones de flexibilidad laboral que surge de este estudio es la que aporta Atkinson (1984) donde indica que *“la flexibilidad se define dependiendo de dónde se encuentre dicha flexibilidad en la empresa, interna o externa a la misma y cómo ésta es desarrollada funcionalmente, numéricamente o financieramente”*. Por tanto, según Atkinson, existen cuatro tipos de flexibilidad: numérica externa, numérica interna, funcional y financiera.

Como consecuencia de la definición anterior, Martínez-Lucio y Blyton (1994) afirmaban que *“la flexibilidad es la libertad de variar o ajustar la cantidad y la cualidad de los inputs del trabajo como respuesta a los cambios en la demanda”*. De la misma forma que Atkinson, ellos identificaban cuatro tipos de flexibilidad.

También, en España, han sido distintos autores los que han proporcionado una definición para la flexibilidad laboral. Por ejemplo, Yáñez (1999) define la flexibilidad laboral como *“la capacidad de adaptación a situaciones cambiantes internas y externas a la empresa”*. Bajo una flexibilización productiva y laboral podemos entender la flexibilidad laboral como *“el conjunto de las medidas adoptadas para que las empresas puedan responder al constante proceso de cambio, dando una respuesta en forma oportuna en tiempo, calidad y costo; a fines de aumentar la eficiencia económica”*.

Definiciones generales de flexibilidad laboral, como son las que hemos expuesto en este apartado, son herramientas conceptuales muy ricas a la hora de describir o delimitar estructuras de funcionamiento organizacional ligadas al concepto.

Bien es cierto que dichas definiciones pierden efectividad si son utilizadas para realizar investigaciones más específicas sobre el tema. En este caso, debido a la elevada complejidad que implica el concepto de flexibilidad laboral se hace necesario un análisis sistemático del concepto, con el fin de llevar a la formulación de distintas sub-definiciones.

2.1.2. Antecedentes

El sistema de producción predominante en el mundo era, desde 1945, el modelo fordista. Dicho modelo surgió en Estados Unidos en el siglo XX en la industria automotriz y de ahí se extendió al resto de países y de industrias.

Este sistema de producción estaba construido sobre un marco institucional que presentaba ciertas rigideces. Garantizaba la estabilidad de empleo, originaba mercados internos bien estructurados, mediante sistemas nada flexibles de asignación de trabajadores a los distintos puestos de trabajo y de fijación de salarios.

Según Lousada (2009) en el modelo fordista *“las jornadas de trabajo eran dependientes de las variaciones de la producción de la cadena, no así la distribución ya*

que esta era rígida, era la manera más sencilla de administrar los recursos humanos en la organización, al ser continua la producción en cadena”.

Sin embargo, el marco económico global comenzó a reestructurarse debido a la crisis económica de los años 70. Algunos autores como Piore y Sabel (1984) o Harvey (1990) afirmaron que el fordismo entró en crisis debido a la disminución de los beneficios de las empresas, propiciado por el estancamiento tecnológico y debido a las dificultades de ajustar la oferta a la evolución de la demanda.

Dicha situación hacía ver que el fordismo era demasiado rígido para adecuarse a las nuevas demandas. Como consecuencia, el fordismo dio paso a nuevos modelos de regulación de la economía de mercado, así como a formas más flexibles de producción y organización empresarial.

Un aspecto muy a tener en cuenta de los cambios pasados y actuales es el papel de la tecnología. Castells (2001) afirma que *“el aumento de la competitividad basado en las nuevas tecnologías y en la globalización es la raíz de la flexibilidad actual. El trabajo se individualiza, la gestión se descentraliza y los mercados se personalizan”.*

2.1.3. Tipología

En este apartado explicaremos las diferentes tipologías de flexibilidad laboral, apoyándonos en un autor ya citado anteriormente, Atkinson (1984). Es importante destacar que para Atkinson, la flexibilidad laboral se divide en cuatro ámbitos atendiendo a la localización de la flexibilidad en la empresa y a cómo está desarrollada. Por tanto, para Atkinson, la flexibilidad laboral se divide en cuatro: flexibilidad numérica externa, flexibilidad numérica interna, flexibilidad funcional y flexibilidad salarial o financiera.

Además de los cuatro tipos de flexibilidad aportados por Atkinson, añadiremos uno más a nuestro trabajo. Se trata de la flexibilidad geográfica, la cual está sufriendo una importante evolución en los últimos años como consecuencia de la globalización.

Los cuatro tipos de flexibilidad para Atkinson son los siguientes:

- Flexibilidad numérica externa, que se define como la capacidad y velocidad de adaptación de la mano de obra o del número de trabajadores que se podría contratar. Algunos ejemplos de flexibilidad numérica externa es la contratación por parte de la empresa o a través de una empresa de trabajo temporal (ETT) de trabajadores con contratos de duración determinada. Podría definirse, de forma incompleta, como el recurso a los contratos de duración determinada o a las facilidades para despedir a los trabajadores.
- Flexibilidad numérica interna, hace referencia a la capacidad de ajuste en términos cuantitativos del factor trabajo dentro de la propia empresa ante variaciones de la demanda. Las prácticas principales de flexibilidad numérica interna son las horas extraordinarias, presencia de horario flexible, trabajo por turnos y trabajo a tiempo parcial.
- Flexibilidad funcional, depende de la capacidad de las empresa en reorganizar los puestos de trabajo para su adaptación a los cambios tecnológicos, a la polivalencia exigida por los sistemas productivos y a las exigencias impuestas por clientes y consumidores. Esta flexibilidad funcional se consigue a través de dos vertientes, mediante el uso del mercado interno de trabajo (flexibilidad funcional interna) o a través del mercado externo de trabajo (flexibilidad funcional externa). La flexibilidad funcional interna es la capacidad que tiene la empresa de poder transferir a los trabajadores a distintos puestos de trabajo donde se requieren distintas habilidades, cuya formación ha sido recibida dentro de la empresa. Esta demanda de trabajo en algunos puestos también se puede suplir externalizando algunas actividades. Para ello las empresas acceden a servicios de consultoría, contratan servicios de autónomos o externalizan las actividades. Esta es la conocida flexibilidad funcional externa.
- Flexibilidad salarial o financiera, es la que una empresa consigue a través de distintas políticas retributivas que influyen en los salarios de los trabajadores. Un ejemplo de flexibilidad salarial sería el pago por beneficios u objetivos.

Como hemos citado anteriormente y como consecuencia de la internacionalización que sufren las empresas hoy en día, surge la flexibilidad geográfica. Esta flexibilidad está basada en la localización en donde sus trabajadores realizan sus funciones. El principal ejemplo de flexibilidad geográfica es la movilidad geográfica.

2.1.4. Ventajas e inconvenientes

Las distintas medidas de flexibilidad laboral explicadas en el apartado anterior proporcionan a la empresa, al trabajador y a la sociedad una serie de ventajas e inconvenientes que mostraremos en las siguientes tablas, atendiendo a la tipología:

Tabla 2.1. Ventajas e inconvenientes de la flexibilidad numérica externa

FLEXIBILIDAD NUMÉRICA EXTERNA	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ágil adaptación a los cambios. ▪ Bajo coste de adaptación. ▪ Adecuación de costes salariales. ▪ Más poder de negociación para la empresa. ▪ Permite cubrir puestos poco duraderos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menor productividad. ▪ Menor inversión en formación. ▪ Menor compromiso de trabajadores. ▪ Dificulta procesos de innovación. ▪ Malas relaciones entre trabajadores fijos y eventuales.

Fuente: elaboración propia, basado en Geary (1992), Ruiz (2003), Forrier y Sels (2003) y Díaz-Mayans y Sánchez (2004).

Tabla 2.2. Ventajas e inconvenientes de la flexibilidad numérica interna

FLEXIBILIDAD NUMÉRICA INTERNA	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reduce costes laborales. ▪ Mayor satisfacción laboral. ▪ Mayor compromiso del trabajador. ▪ Sensación de apoyo al trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayores costes administrativos. ▪ Falta de compromiso si es impuesto por parte de la empresa.

Fuente: elaboración propia, basado en Albizu (1997), Lewis (2003), Gall y Allsop (2007).

Tabla 2.3. Ventajas e inconvenientes de la flexibilidad funcional

FLEXIBILIDAD FUNCIONAL	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento económico. ▪ Mayor cohesión social. ▪ Mayor productividad. ▪ Mayor satisfacción laboral. ▪ Mejor desarrollo del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inseguridad para el trabajador. ▪ Mayor estrés laboral. ▪ Mayor gasto en formación. ▪ Posibilidad de fuga de información confidencial.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción costes laborales. ▪ Rápida adaptación al mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibilidad de aumento de la carga de trabajo para el trabajador.
--	---

Fuente: elaboración propia, basado en Streeck (19 91), Lind (2001), Michie y Sheeham (2001), Martínez (2007) y Beltrán (2013).

Tabla 2.4. Ventajas e inconvenientes de la flexibilidad salarial o financiera

FLEXIBILIDAD SALARIAL O FINANCIERA	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta motivación de los empleados para conseguir los objetivos. ▪ Atracción y retención de talento. ▪ No incrementa los costes personales de la empresa. ▪ Mejora la retribución neta. ▪ Base imponible menor y gastos exentos fiscalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemática entre trabajadores con distintos objetivos. ▪ Política peligrosa si no se lleva a cabo un plan de comunicación adecuado y efectivo.

Fuente: elaboración propia, basado en Weitzman y Kruse (1990), Murray y Gerhart (1996), Tsiouri (2005), Gielen (2006), Origo (2009) y Maella (2012).

Tabla 2.5. Ventajas e inconvenientes de la flexibilidad geográfica

FLEXIBILIDAD GEOGRÁFICA	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora la productividad de las empresas. ▪ Mejora de la retribución económica para los trabajadores. ▪ Oportunidad de crecimiento como profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En muchos casos, separación familiar. ▪ Adaptación a una nueva vida.

Fuente: elaboración propia, basado en Rimbau y Triadó (2006)

Además de ventajas e inconvenientes para los trabajadores y para la empresa, la implantación de las distintas medidas de flexibilidad laboral supone una serie de ventajas para la sociedad en general.

La principal ventaja para la sociedad que aparece al aplicar las medidas de flexibilidad laboral es la aparición de nuevas oportunidades de empleo y como

consecuencia la aparición de nuevas modalidades contractuales. Otra ventaja sería también la ampliación de horario de atención al cliente.

Sin embargo, la implantación de las distintas medidas de flexibilidad también trae consigo algún inconveniente, como puede ser la ocultación de precariedad laboral a través de variables como horarios, salarios, e incluso contratos o despidos.

2.2. CONCILIACIÓN

La conciliación de la vida laboral, familiar y personal está basada en una responsabilidad social en la cual intervienen los diferentes agentes sociales. Cada uno de ellos desempeña un papel fundamental a la hora de establecer las diferentes medidas y estrategias dirigidas a buscar la armonía entre los intereses y las necesidades de las personas. Estos agentes sociales que intervienen en la conciliación son las administraciones públicas, los sindicatos, las iniciativas sociales y las empresas.

Actualmente, las empresas están sometidas a grandes cambios en su estructura organizativa y tecnológica que requieren de una mentalidad diferente para establecer la organización del trabajo y de los recursos humanos. Como consecuencia de ello, es difícil poder compatibilizar la vida laboral con la familiar y/o la personal, lo que afecta a los trabajadores, y a su vez, tiene consecuencias negativas para las empresas.

Por tanto, es necesario que las organizaciones sean flexibles y se preocupen por el bienestar del personal, ya que esto está directamente relacionado con su rendimiento, lo cual a su vez está relacionado con un aumento del rendimiento económico de la empresa.

La conciliación personal, familiar y laboral podría definirse como una participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida como consecuencia de la reestructuración y reorganización de los sistemas laborales, educativos y sociales (Fundación Pilares, 2014).

Según Feldstead (2002) la conciliación se trata de *“la habilidad de los individuos, con independencia de su edad o género, de encontrar un ritmo de vida que les permita combinar su trabajo con otras responsabilidades, actividades o aspiraciones”*.

Siguiendo a Marín (2009) podemos definir la conciliación de la vida laboral, familiar y personal como “*un conjunto de acciones sociales, institucionales y empresariales cuyo objetivo es el desarrollo de una sociedad más igualitaria y justa. Es un modo de organizar el entorno laboral que facilita a hombres y mujeres la realización del trabajo y de sus responsabilidades personales y familiares*”.

Según Lingard y Francis (2006) “*existen evidencias de que las empresas tienen mucho que ganar cuando ayudan a los trabajadores en la persecución del equilibrio entre su vida laboral y personal*”. En la tabla que se muestra continuación, podemos observar los principales beneficios derivados de una buena conciliación, tanto para las empresas como para los trabajadores:

Tabla 2.6. Beneficios derivados de una buena conciliación

EMPRESA	TRABAJADOR
Satisfacción laboral de sus trabajadores, lo que proporción mejor rendimiento.	Reducción de estrés laboral.
Reducción del absentismo laboral.	Motivación laboral.
Aumento de la retención	Aumento de la productividad.
Aumento del compromiso del capital humano en la empresa	Aumento del tiempo libre o de ocio.
Mejora en la competitividad de la empresa	Aumento de posibilidades de ascenso al no estar atado a responsabilidades familiares.

Fuente: elaboración propia, basado en Lingard y Francis (2006), Aragón (2011) y Bagger (2008).

Entre todas las modalidades de prácticas que facilitan la conciliación destacaremos las medidas de flexibilidad laboral, las políticas excepcionales, los servicios a los trabajadores y el apoyo profesional, las cuales podemos encontrar en el Anexo II.

2.3. TELETRABAJO

2.3.1 ¿Qué es el teletrabajo?

El teletrabajo es un concepto que surge en el año 1957 en Estados Unidos y a medida que la tecnología evoluciona se va enfocando a tareas relacionadas con el tratamiento de la información y que pueden realizarse sin supervisión personal continua.

El término teletrabajo ha sido conceptualizado por diferentes autores y organizaciones desde distintos puntos de vista. El Centro de Innovación y Desarrollo para la Economía Circular (CIDEDEC) afirmó en el año 2000 que *“el teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación”*.

Poco después, Padilla (2001) afirmaba que *“etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo”*.

Según Belzunegui y Eraso (2001) el teletrabajo es una forma de trabajar que cumple con tres condiciones:

1. El lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la compañía, es decir, en el domicilio del trabajador o en un entorno fuera de él.
2. La segunda condición es que durante el desarrollo del trabajo, se utilicen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Esta característica restringe la definición de teletrabajo, indicando claramente que el trabajo manual o destajo no debe considerarse nunca teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador.
3. La realización del trabajo a distancia es un elemento esencial para la vida del trabajador, no solo será una actividad esporádica.

Una de las principales cuestiones que surge del teletrabajo es cómo y dónde realizarlo. Di Martino (2004) identifica *“una serie de prácticas clave en el teletrabajo”*, entre las cuales se incluyen:

1. Teletrabajo desde el hogar o telehomeworking
2. En una ubicación por lo general más cercana al hogar que al lugar de trabajo tradicional.
3. En cualquier lugar de trabajo alternativo, donde las telecomunicaciones hacen posible y cómodo el teletrabajo.
4. En diferentes lugares cambiando con el paso del tiempo
5. A través de países o continentes

De lo anterior, deducimos que existen distintas formas de teletrabajar y diferentes espacios desde donde un trabajador puede realizar sus tareas. Estos espacios físicos a los que hacemos referencia pueden ser telecentros comunitarios, oficina satélite, centros de trabajo vecinales, telecentros, call centers o centros de teletrabajo offshore.

2.3.2 Modalidades de teletrabajo

Una vez citadas las distintas opciones del espacio donde teletrabajar, podemos pasar a analizar el aspecto referente a cómo teletrabajar. En este sentido Yáñez (2007) plantea que *“el Instituto Europeo de Investigación y Estudios Estratégicos de Telecomunicaciones (EURESCOM) ha definido la existencia de varias modalidades de trabajo”*:

1. Teletrabajador en casa: se trata de alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.
2. Teletrabajador de oficina: alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa.
3. Teletrabajador flexible de oficina: emplea parte de su jornada laboral o días en casa. En esta modalidad se incluyen los trabajadores que sólo trabajan en casa por las noches o los fines de semana.
4. Teletrabajador flexible en casa: no tiene un puesto permanente en una oficina, si no que trabaja en casa y en diferentes oficinas.
5. Teletrabajador con oficina en casa: hace referencia a aquellos trabajadores que tienen ordenador tanto en la oficina como en casa, y que pasan dos o tres días en la oficina y el resto en casa.
6. Teletrabajador móvil en casa y en la oficina: tiene un puesto y un ordenador en su oficina y un ordenador portátil, trabajando tres días en la oficina, otro día en casa y otro día en otras oficinas.

2.3.3 Ventajas e inconvenientes

En este apartado intentaremos definir las principales ventajas e inconvenientes que presenta el teletrabajo desde la posición tanto del trabajador, como de la empresa y de la sociedad (ver Anexo III).

La principal ventaja que ofrece el teletrabajo al trabajador es la posibilidad de tener una adecuada conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Desde el punto de vista de la empresa, la ventaja más importante es la reducción de costes debido a la menor necesidad de infraestructuras y la reducción del absentismo laboral.

Sin embargo, el teletrabajo, al ser una de las medidas de flexibilidad más innovadoras presenta también algunos problemas a la hora de implantarlo. Uno de los principales problemas que aparece es el distanciamiento que se produce entre trabajadores y empleados, la sensación de soledad y la disminución de relaciones laborales a todos los niveles jerárquicos.

2.4. SOBRECUALIFICACIÓN

Según Freeman (1976) *“el debate en torno a la sobrecualificación surge en los años 70 en EEUU, tras la expansión de la educación superior en la segunda mitad del siglo XX, seguida de las dificultades de los jóvenes universitarios para insertarse en el mercado de trabajo”*. Por tanto, el objeto de investigación es resultado de la sensibilidad por la cuestión social de las personas que, tras haber invertido tiempo, esfuerzo y dinero en formación, no logran un puesto de trabajo acorde a su formación.

Para comenzar a abordar este tema es necesario realizar una aproximación al concepto de sobrecualificación. Este concepto se basa en una relación entre las capacidades del individuo y las capacidades requeridas para su ocupación. Por tanto, si un trabajador está sobrecualificado, esto quiere decir que posee más competencias de las necesarias, es decir, un nivel superior para el desempeño de su actividad laboral (Serracant Melendres, 2005).

La sobrecualificación se presenta tanto como un problema de frustración personal (Kucel, 2001) como un problema de tipo económico, pues aumenta la tasa de paro de equilibrio y disminuye la productividad tanto a nivel empresarial como del país (Quintini, 2011).

El término sobrecualificación también es definido por Fina (2000) como *“el desajuste existente entre los requerimientos profesionales del puesto de trabajo que se ocupa y el nivel formativo que se posee, es decir, cuando se posee un nivel de cualificación superior al requerido por el puesto de trabajo ocupado”*.

Una vez definido el concepto de la sobrecualificación es importante analizar las distintas teorías que explican la relación entre el nivel de educación del trabajador y el requerido por un puesto de trabajo. Existen cuatro teorías que explican este fenómeno:

- La teoría del capital humano señala que cuanto mayor es el nivel educativo de un trabajador, mayor es su productividad, y por tanto, su salario. Como consecuencia, cualquier aumento de nivel educativo se transformaría en un incremento de la productividad. Sin embargo, un aumento de la oferta de los trabajadores más cualificados provocará una disminución de sus salarios. Los trabajadores por su parte decidirán invertir en educación en función de sus expectativas de rentabilidad de dicha inversión. De este modo a largo plazo, las cualificaciones de los trabajadores se utilizarán plenamente, aunque, a corto plazo, se puede producir un desajuste temporal entre la oferta y la demanda de trabajadores muy cualificados.

Relacionado con este tema, Barone y Ortiz (2011) afirman que *“algunos estudios muestran que la sobrecualificación es mayor en titulaciones universitarias de ciertas ramas, de lo cual se infiere que no es resultado de un desajuste si no del reconocimiento de que un título formal equivalente puede ocultar competencias laborales claramente diferentes”*.

- La teoría de la señalización o credencialismo (Spence 1973) considera que *“la formación no mejora la productividad de los trabajadores, si no que la consecución del título educativo señala a quienes son más productivos”*. De esta forma, el empleador contratará primero a aquellos individuos que han conseguido mayores niveles educativos, con la confianza de que su productividad y motivación serán mayores, dado que han sido capaces de superar los obstáculos que les separaban de la obtención del título.

Atendiendo a la versión más estricta de esta teoría, la sobrecualificación sería un fenómeno permanente, ya que los individuos aumentarán su nivel educativo para mejorar su probabilidad de encontrar un empleo, y los empresarios los contratarán con independencia de los requerimientos del puesto de trabajo.

- La teoría de las colas: algunos autores citan otra posible explicación de la sobrecualificación basada en el modelo de Thurow (1975), según el cual existen dos colas: una de puestos de trabajo y otra de trabajadores. Cada puesto tiene sus propias características en términos de requerimientos, salarios, etc...

Los individuos compiten por los puestos de trabajo y su posición en la cola está determinada por su nivel educativo, y posiblemente por su experiencia laboral. De esta forma, la sobrecualificación puede ser también un fenómeno permanente, pues existe una tendencia a aumentar el nivel educativo de los individuos de la cola frente a los requerimientos de los puestos de trabajo siempre que la estructura de los mismos se mantenga estable. Esta explicación tiene menor soporte empírico que las otras dos teorías.

- La teoría de la asignación de Sattinger (1993) tiene en cuenta argumento de la teoría del capital humano y de la teoría de las colas. En esta teoría, el salario se define tanto por la productividad de los trabajadores como por la productividad del propio puesto de trabajo. Un determinado puesto de trabajo tendrá un techo y un suelo salarial, y en esa horquilla, la falta o el exceso de educación puede contribuir a aumentar o reducir la rentabilidad esperada.

Es interesante también medir la sobrecualificación. La medición depende de manera determinante de la información contenida en el cuestionario que se utilice para realizar el cálculo, el tipo de estudio que se desea realizar y el nivel de agregación de las unidades que se desea comparar. Existen básicamente tres aproximaciones a la medida de la sobrecualificación: aproximación normativa, estadística y procedimiento de autoevaluación (Anexo IV).

Apartado III: CONTEXTUALIZACIÓN

3.1. CONCILIACIÓN

3.1.1 Evolución en España

El gran punto de partida en cuanto a la legislación estatal sobre materia de conciliación laboral y familiar es el Estatuto de los Trabajadores de 1980 y sus posteriores reformas. En él se reconocen los derechos de los trabajadores y se establecen unas condiciones básicas que deben seguir las empresas.

En el año 1983 se creó el Instituto de la Mujer, un organismo con el objetivo de fomentar y desarrollar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en los distintos ámbitos de la vida de las personas como la educación, el acceso al trabajo y las

condiciones laborales. Su principal función era el desarrollo de planes de actuación de igualdad de oportunidades dentro de la empresa y del ámbito familiar.

Cabe destacar también la ley 39/1999 del 6 de Noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. Dicha ley hacía referencia al término personas trabajadoras y por lo tanto, se incluía la figura de la mujer. Con esta incorporación de la mujer al mercado laboral surge por tanto una nueva necesidad, el cuidado y mantenimiento del hogar. Ya no era una tarea exclusiva de la mujer, por lo que a partir de entonces parece lógico que el ámbito doméstico y familiar sea repartido a partes iguales entre el hombre y la mujer.

Dentro del nivel empresarial las medidas que se han ido tomando han estado orientadas hacia la igualdad de género, y por tanto, es a partir del siglo XXI cuando han ido cobrando mayor importancia por parte de las empresas las políticas de conciliación, con su correspondiente legislación.

3.1.2 Evolución en Europa

En algunos países europeos la relación empleo-familia constituye desde hace décadas un objetivo importante de la política social europea. La Unión Europea ha desempeñado un papel muy importante en la construcción de la conciliación como problema social relevante y como preocupación por parte de los poderes políticos.

La acción europea en materia de conciliación tiene un doble origen, las políticas de igualdad entre hombres y mujeres y, por otro lado, el envejecimiento de la población y la escasez a medio plazo de población potencialmente activa:

- Políticas de igualdad entre hombres y mujeres: los dos primeros *Programas de Acción Comunitaria para la Promoción de la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres* (1983-1985 y 1986-1990) centran su actuación el mundo laboral, recibiendo atención especial cuestiones como la inserción laboral femenina, la igualdad de las condiciones de trabajo o la supresión de la segregación en el empleo.

A partir de este momento y ante la vista en la lentitud de los avances, la perspectiva cambia por completo. El nuevo planteamiento parte de que para lograr una igualdad de género real en el mundo del empleo hay que mirar al

mundo de la familia, en el cual se encuentran muchas de las claves que permiten entender por qué la equiparación real avanza lentamente, a pesar del rápido aumento de las mujeres activas en todos los países europeos en las últimas décadas del siglo XX.

El Cuarto Programa (Comisión Europea, 1996) incluye aspectos novedosos como el de la individualización de derechos, además de un enfoque mucho más ambicioso de la conciliación de la vida laboral y familiar. En el punto 3 de dicho programa se habla del desfase entre la organización de la sociedad y los cambios en la estructura demográfica, en la composición de los hogares y en los tipos de familia que exigen una nueva infraestructura en la organización de los servicios y del mercado de trabajo.

- La preocupación por el envejecimiento de la población: es el otro motivo por el cual la conciliación pasa a ser objeto de políticas europeas, como consecuencia del incremento de la esperanza de vida y la disminución de la fecundidad. En la *Estrategia Europea por el Empleo* se plantea de manera explícita la necesidad de promover la actividad laboral en general, especialmente la ocupación femenina para lo que la conciliación aparece como el instrumento principal.

3.2. TELETRABAJO

Cuando surge una nueva modalidad de trabajo, como es el caso del teletrabajo, la primera tarea a la que nos debemos enfrentar es la de determinar su naturaleza jurídica, incluyéndola en alguna de las categorías legales que ya existen o en el caso de que esto no sea viable, reclamar una regulación propia.

Por tanto, el teletrabajo, tiene la necesidad de establecer un estatuto jurídico para el trabajador respecto del perceptor de sus servicios, ya que esta forma de organización laboral se encuentra en una difícil zona de delimitación entre el trabajo subordinado y el trabajo autónomo.

A mediados de los años 90 se producen los primeros pasos para delimitar las prácticas del teletrabajo. Este hecho tuvo lugar en la Comisión Delors, presidida por Jacques Delors. Dicha comisión realizó ciertas recomendaciones acerca del teletrabajo mediante los siguientes informes:

- Libro blanco de la Comisión sobre *Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI* (1993).
- Informe Bangemann sobre *Europa y la sociedad mundial de la información* (1994).
- *Europa en marcha hacia la sociedad de la información* (1994).
- *Cooperación para una nueva organización del trabajo* (1997).

Como consecuencia de la falta de legislación acerca del teletrabajo, la regulación se ha limitado en los últimos años a lo expresado en la negociación colectiva. Por este motivo, los sindicatos europeos han forzado la negociación de acuerdos ya sean de manera verbal, escrita o entre los representantes de los trabajadores y empresas.

3.2.1 Situación nacional

El día 6 de Junio del año 2012 se producía en España una reforma laboral cuyo objetivo fue lograr una mayor flexibilidad para las empresas. Esta reforma supuso un cambio en todo tipo de contrataciones, y el teletrabajo no fue una excepción.

Con la creación del Real Decreto Ley 3/2012 se buscó fomentar la contratación e implantación de nuevas formas de desarrollo de la actividad laboral, con el fin de mejorar los problemas socioeconómicos que España sufría por aquel entonces.

En el artículo 6 de dicho Real Decreto Ley se regula el trabajo a distancia y se hace referencia a la localización de este. La legislación lo localiza específicamente en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores.

En el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores se determina que la prestación de servicios debe darse en un lugar distinto al centro de trabajo. En segundo lugar se establecen las reglas de contratación, donde se indica que el contrato debe formalizarse por escrito.

A continuación se hace referencia a los derechos y obligaciones del Teletrabajador. Posiblemente este sea el apartado más importante del artículo, ya que es donde se garantiza que los teletrabajadores tendrán los mismos derechos y obligaciones que los trabajadores ubicados en un centro de trabajo de la empresa.

En el Anexo V se presenta el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores al completo.

3.2.2 Situación en Europa

A nivel europeo, es el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET) firmado en Julio del año 2002 el que ha respondido a la regulación del teletrabajo. Se trata de acuerdo de carácter voluntario y de naturaleza jurídica no vinculante que fue firmado entre la CES (Consejo Económico y Social), UNICE (Unión de las Industrias de la Comunidad Europea), UEAPME (Unión Europea de Artesanías y Pequeñas y Medianas Empresas) y CEEP (Centro Europeo de Empresas de Servicios Públicos).

Se adoptó en relación a lo establecido en el artículo 139 del Tratado de la Unión Europea, y responde básicamente a la necesidad de acción comunitaria en el ámbito del teletrabajo señalada años atrás por el *Programa de acción social de la comisión de los años 1998-2000*.

La importancia de este acuerdo puede observarse desde tres vertientes:

- Por primera vez un Acuerdo Marco a nivel europeo fue suscrito por CES, UNICE y CEEP, y fue llevado a cabo por sus respectivos miembros no por la legislación europea. En dicho tratado se admitió el establecimiento de relaciones convencionales entre interlocutores sociales para tratar de obtener acuerdos, pero estos no tenían eficacia directa al necesitar una segunda negociación a nivel estatal.
- Se trató de mejorar la flexibilidad del mercado de trabajo, la movilidad de los trabajadores y su calidad de vida, haciendo especial énfasis en la conciliación laboral, familiar y personal.
- Se delimitó el teletrabajo en varias direcciones: la prestación del servicio en un lugar diferente del cual normalmente se lleva a cabo el trabajo, hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y crear un modo de organización diferente.

La finalidad de este acuerdo es equiparar flexibilidad y seguridad, fortaleciendo la calidad de los empleos y garantizando la igualdad de trato entre los teletrabajadores y los asalariados que trabajan físicamente en la empresa. Además, trata de concienciar a

las empresas de que el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo que responde a las necesidades de las empresas. También contempla algunos aspectos clave que exigen una atención especial cuando se teletrabaja, como pueden ser los derechos sindicales, los equipos de trabajo, la protección de datos, la salud y seguridad en el puesto de trabajo o la delimitación de la vida privada con la laboral.

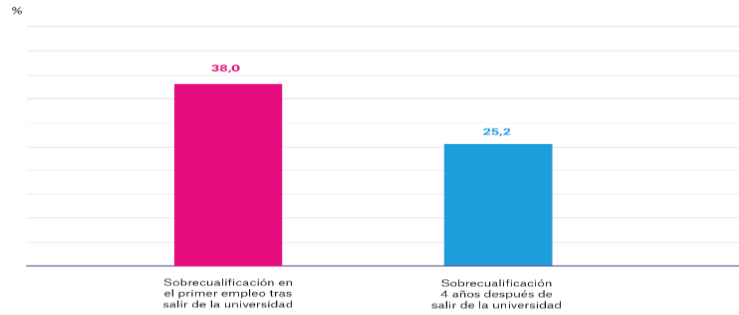
La mayor parte del Acuerdo Marco está dedicada a regular las condiciones individuales de los teletrabajadores, las cuales encontramos en el Anexo VI.

3.3. SOBRECUALIFICACIÓN

El desempleo no es el único problema laboral de los jóvenes españoles, ya que desde hace años el mercado laboral se caracteriza por una segmentación entre los mayores de 30 años, con contratos fijos y una protección frente al despido, y los jóvenes, con altas tasas de empleo temporal y con mayores facilidades para ser despedidos (García-Pérez y Muñoz-Bullón, 2011). Uno de los tantos problemas al que la juventud está sometida es al de la sobrecualificación.

En las últimas décadas se ha producido en España una gran expansión educativa que no ha venido acompañada de un crecimiento equivalente en la demanda de trabajadores cualificados en el mercado de trabajo. El aumento de titulados superiores como resultado de esta expansión educativa ha sido constante y mayor que el incremento de la demanda de puestos altamente cualificados.

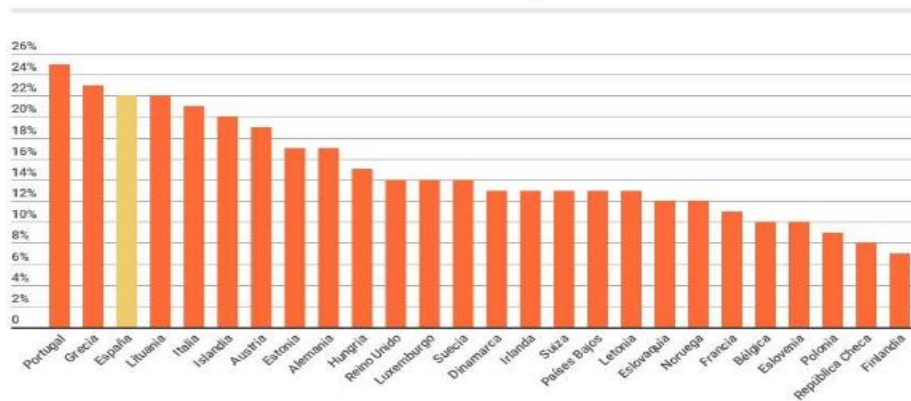
En España, 1 de cada 5 trabajadores tiene un nivel educativo superior al que sería necesario para desempeñar correctamente su trabajo. Además, como podemos observar en el siguiente gráfico, en las primeras etapas de la vida laboral existe más riesgo de padecer una sobrecualificación. Existe una sobrecualificación del 38% en los jóvenes que consiguen su primer empleo al terminar la universidad. Sin embargo, ese porcentaje de sobrecualificación se reduce al 25.2% tras 4 años en el mercado laboral tras acabar la universidad.



Fuente: INE 2016, Encuesta de Inserción Laboral de Titulados Universitarios

Si realizamos la comparación con el resto de países pertenecientes a la OCDE, España se encuentra en el tercer puesto respecto a ocupados que presentan sobrecualificación en sus puestos de trabajo, tan sólo superada por Portugal y Grecia y muy por encima de países como Alemania, Francia o Reino Unido, caracterizados por ser el motor económico de la Unión Europea.

Porcentaje de los ocupados que presentan sobrecualificación en los países de la OCDE



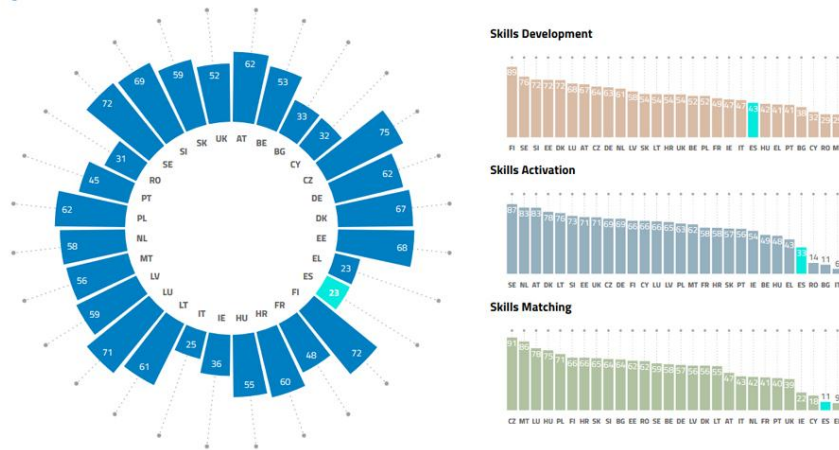
Fuente: OCDE, 2018

España es una de los países de la Unión Europea donde las competencias de la mayoría de sus trabajadores con estudios universitarios no concuerdan con los puestos de trabajo que ocupan, lo que genera una sobrecualificación (European Skills Index, 2018).

El *European Skills Index*, creado por el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), analiza cómo se desarrollan y se activan las habilidades de las personas de la Unión Europea y cómo se relacionan con los empleos existentes en el mercado laboral de cada país.

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Tanto España como Grecia han conseguido la nota más baja del *European Skills Index*, con 23 puntos frente a los 75 que ha obtenido la República Checa, uno de los países mejor valorados junto a Suecia y Finlandia:



Fuente: CEDEFOP - European Skills Index, 2018

Apartado IV: TRABAJO DE CAMPO

4.1. Introducción

La principal razón que ha motivado la elección de Zaragoza como localidad para llevar a cabo nuestro estudio de campo ha sido la facilidad para acceder a los encuestados, pudiendo dejar la encuesta en sus puestos de trabajo y dejando varios días para que contestaran y pasar a recoger los resultados.

Otra de los motivos por los que se eligió llevar a cabo el trabajo de campo en la ciudad de Zaragoza es debido a que es una de las ciudades en las que más impacto tuvo la crisis inmobiliaria, y que por lo tanto, más inestable ha sido últimamente debido a la burbuja inmobiliaria.

Zaragoza es una de las localidades más pobladas de España con un número de habitantes por encima los 700.000 según datos del INE. Actualmente es la quinta ciudad más poblada tan solo por detrás de Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla, y por tanto, al ser una de las ciudades más grande de España tiene una gran cantidad de empresas dedicadas al sector inmobiliario, objeto de estudio de nuestra investigación.

4.2. Selección de la muestra

La población objeto de estudio está compuesta por los trabajadores pertenecientes al sector inmobiliario en la ciudad de Zaragoza.

El listado de inmobiliarias en las que se distribuyó la encuesta y en la cual se ha obtenido al menos la respuesta por parte de uno de sus trabajadores lo podemos encontrar en el Anexo I.

Al igual que nuestro estudio se basa en distintas inmobiliarias, exactamente 29, el número de trabajadores encuestados es elevado, con distintas categorías profesionales dentro de los encuestados, por lo que se pueden detectar diferencias a la hora de estudiar la conciliación, el teletrabajo y la conciliación.

Es importante a la hora de estudiar la flexibilidad tener en cuenta el número de trabajadores que trabaja en cada una de las empresas donde hemos llevado a cabo la encuesta, encontrando empresas donde por ejemplo solo trabajaban dos personas y otras donde la plantilla era superior a los 10 empleados.

4.3. Recogida de datos

La metodología para la recogida de datos ha estado basada en un formulario que contenía diversas preguntas, las cuales se dividían en diferentes bloques según el tema de estudio.

El primer paso para obtener la información fue crear una encuesta en formato papel, escanearla y enviarla por correo electrónico a las distintas inmobiliarias, con la idea de que las imprimieran, las rellenaran y, una vez rellenas, pasarlas a buscar para registrar los resultados. Esta primera idea fue descartada rápidamente debido a la baja tasa de respuesta por parte de las inmobiliarias, ya que solo fueron contestadas tres encuestas.

Se tomó la decisión de llevar las encuestas presencialmente en formato papel. Una vez en la inmobiliaria se procedía a actuar de dos modos distintos. Si el empleado de la inmobiliaria disponía de tiempo en ese mismo momento, la encuesta era rellenada y obteníamos los datos en el mismo momento. Sin embargo, la mayor parte de los

empleados estaban ocupados, por lo que se les dejaba el cuestionario y se pasaba a buscar uno o dos días después.

Es importante citar que la mayor parte de los datos (97%) han sido recopilados presencialmente en las inmobiliarias.

La encuesta (Anexo VII) estaba dividida en cuatro bloques (datos personales, entorno laboral, entorno personal y sobrecualificación). A lo largo de los bloques aparecen preguntas cerradas, abiertas, de selección múltiple o de selección única y preguntas con escala de Likert. Un dato importante que debemos tener en cuenta es que en la encuesta se garantizaba la anonimidad tanto de la empresa como del trabajador.

4.4. Resultado de la investigación

En este apartado presentaremos los resultados obtenidos a través de la encuesta, incidiendo en los aspectos considerados relevantes para dar respuesta a los objetivos planteados al principio de este trabajo y poder sacar conclusiones.

En el primer apartado caracterizaremos la muestra obtenida, con el fin de determinar el perfil de los trabajadores de las inmobiliarias. Para esto nos basaremos en distintos datos descriptivos como el sexo, la edad, el estado civil, la antigüedad en la empresa y otras variables importantes.

En el segundo apartado analizaremos la conciliación laboral, familiar y personal de los trabajadores de las inmobiliarias, analizando las distintas medidas de flexibilidad laboral que emplean nuestros encuestados, así como las medidas de flexibilidad laboral que mejor encajarían entre sus necesidades.

En el tercer apartado analizaremos el teletrabajo, uno de los puntos principales del trabajo, para conocer la situación de una de las medidas de flexibilidad que más ha evolucionado en los últimos años.

Por último, en el cuarto apartado analizaremos el fenómeno de la sobrecualificación y de la rotación en el sector inmobiliario.

4.4.1 Caracterización de la muestra

En este apartado procederemos a la caracterización de la muestra con el fin de determinar el perfil tipo de los trabajadores de las inmobiliarias. En el Anexo VII podremos encontrar una caracterización de la muestra objeto de estudio.

4.4.2 Conciliación laboral, familiar y personal.

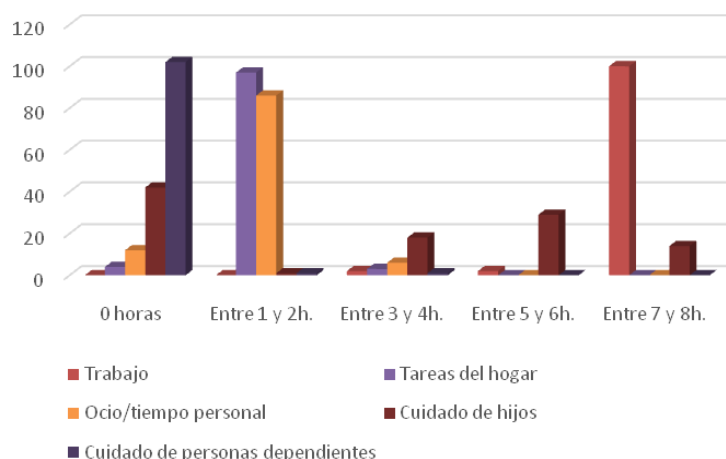
En este apartado nos centraremos en el análisis de los resultados en relación a la conciliación laboral, familiar y personal de los trabajadores de las inmobiliarias.

Como podemos observar en el gráfico 4.8, en cuanto a la distribución del tiempo en un día laborable, es unánime que una gran parte de este es dedicado a la jornada laboral. Prácticamente la totalidad de nuestra muestra dedica 7 u 8 horas a su jornada laboral.

Seguido del tiempo invertido en el trabajo, encontramos la dedicación al cuidado de hijos con una media entre 3 y 8 horas diarias. Se observa una mayor variabilidad de horas con relación a las actividades remuneradas debido a que esta última presenta una menor flexibilidad horaria.

Nuestra población diana destina entre 1 y 2 horas en labores del hogar y tiempo de ocio personal.

Gráfico 4.8. Tiempo dedicación por actividad en un día laborable.



En caso de disponer de más tiempo libre, las respuestas sobre a que lo dedicarían se centraron en los mismos 4 bloques analizados anteriormente, exceptuando el trabajo:

ocio y tiempo personal, cuidado de personas dependientes, tareas del hogar y cuidado de hijos.

En caso de que los trabajadores dispusieran de más tiempo libre lo invertirían principalmente en el cuidado de hijos (41%) y en ocio y tiempo libre (39%). Un 19% de los encuestados dedicarían ese tiempo libre extra a tareas del hogar, mientras que tan solo un 1% lo dedicaría al cuidado de personas de personas dependientes.

Gráfico 4.9. Deseos a cumplir con más tiempo libre.

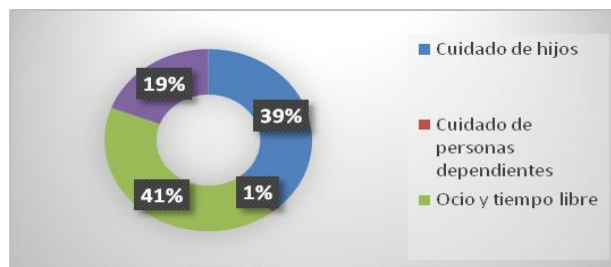
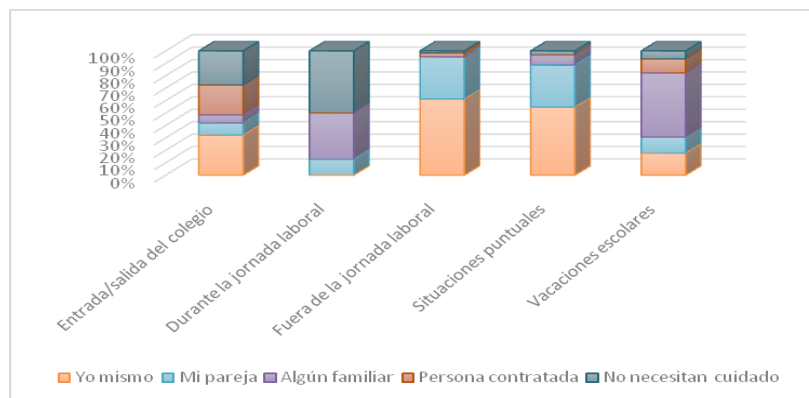


Gráfico 4.10 Cuidado de hijos en diferentes ocasiones.



En relación al cuidado de hijos, sorprende la elección de diferentes alternativas en cada una de las situaciones expuestas. No obstante, examinando los resultados se puede llegar a una explicación lógica.

En primer lugar, analizando en quien recae la responsabilidad de llevar o acompañar al colegio, según las edades de los hijos es la variable más fraccionada, dando lugar a la presencia de todas las opciones presentadas. Destaca la frecuencia de la persona contratada casi al mismo nivel que la persona encuestada. Aquellos mayores de 14 años, se asume que son quienes no necesitan cuidados.

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Tanto durante la jornada laboral como en las vacaciones escolares, debido a la coincidencia con el horario de trabajo del encuestado, predomina la figura de algún familiar, en el que delegar el cuidado de los hijos.

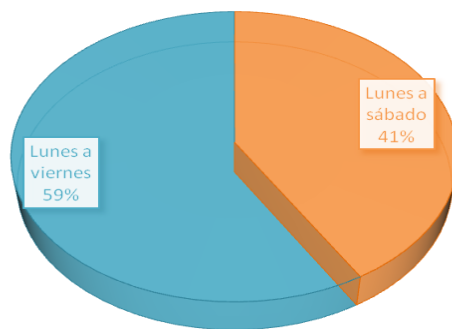
Y por último, tanto el encuestado como su pareja, se dividen, prácticamente a partes iguales, la atención fuera del horario laboral y en situaciones excepcionales que puedan surgir (citas con el médico, enfermedades...).

Como conclusión de este apartado, y tras el análisis de los datos, es necesaria una jornada más flexible para la coordinación y organización de las diferentes responsabilidades familiares.

A continuación, de acuerdo al siguiente apartado planteado en la encuesta, se analizará el grado de disponibilidad de prácticas flexibles en las inmobiliarias objeto de estudio, así como el nivel de satisfacción de los usuarios con dichas prácticas.

En el gráfico 4.11 podemos observar los días en los que los encuestados realizan su jornada laboral. La mayoría de los trabajadores de las inmobiliarias, un 59%, lleva a cabo una jornada laboral de Lunes a Viernes, sin incluir los fines de semana. El restante 41% de los trabajadores, lleva a cabo una jornada de Lunes a Sábado, guardando fiesta únicamente el Domingo.

Gráfico 4.11 Jornada laboral por días.



Ningun trabajador objeto de nuestro estudio trabajó los Domingos o de Lunes a Jueves.

La mayor parte de los trabajadores encuestados, un 80%, realiza su horario en jornada partida, y sólo un 20% realiza una jornada intensiva, dividiéndose en turnos de mañana y tarde.

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

El porcentaje tan alto de trabajadores encuestados que realizan una jornada partida puede dificultar la conciliación familiar y personal, ya que esta jornada partida implica un horario de salida más perjudicial para el cuidado de hijos. Un porcentaje más alto de los trabajadores que realizan jornada continua permitiría a los trabajadores una mayor facilidad para el cuidado de sus hijos o de personas dependientes.

En nuestro estudio, no tenemos datos de trabajadores que tengan una jornada en días comprimidos, y escasos de jornadas reducidas, únicamente 3 de toda la muestra.

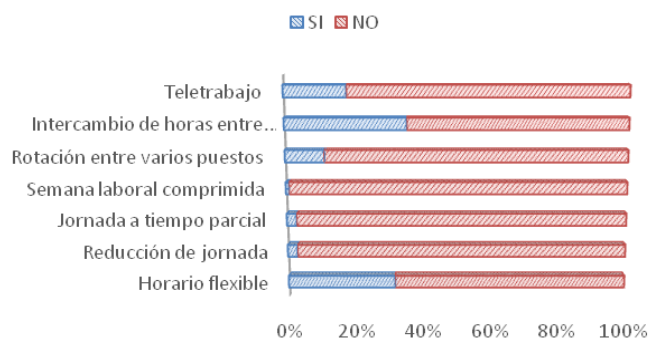
A continuación vamos a profundizar en el estudio de las prácticas de flexibilidad laboral en el sector inmobiliario. Estudiaremos primero a través de la media la opinión que tienen los trabajadores de las inmobiliarias acerca de algunas variables dentro de su empresa.

La valoración más baja que proporcionan los trabajadores es a la duración de la jornada, con una puntuación de 2,89 sobre 5. Junto a la puntuación sobre la flexibilidad horario, un 2,98, son las únicas dos variables que se encuentran por debajo del 3 en cuanto a puntuación media se refiere.

El salario está valorado por nuestros encuestados con una puntuación de 3,48 sobre 5, la posibilidad de ascenso con un 3,50 sobre 5, los permisos y vacaciones con un 3,61 sobre 5 y la estabilidad en el puesto de trabajo con un 3,97 sobre 5.

Las variables que más puntuación han obtenido son el ambiente de trabajo y la relación con los jefes, con un 4,27 y 4,34 sobre 5 respectivamente.

Gráfico 4.13 Uso medidas de flexibilidad.



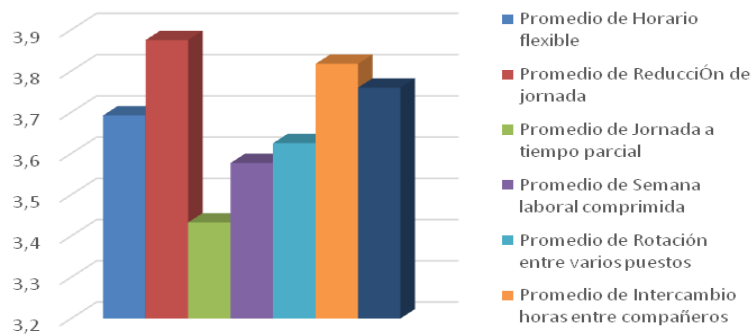
Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Por lo que se refiere a la utilización de las distintas medidas de flexibilidad, se observa en el gráfico 4.13 que las más utilizadas son el intercambio de horas entre compañeros y la posibilidad de un horario flexible, ambas dos con la capacidad de poder colaborar con el trabajador frente a sus necesidades.

Y como ya se ha comentado, con un 0% aparece la jornada laboral comprimida, ya que no se han obtenido datos de este tipo de jornada.

No utilizan ninguna medida de flexibilidad laboral 34 de las personas encuestadas, un 32,7%, ya sea porque la empresa no las ofrece o porque el trabajador no considera necesario hacer uso de ellas.

Gráfico 4.14 Media de las valoraciones de prácticas de flexibilidad.



En relación con las estadísticas anteriores, se analiza el grado en el que dichas medidas podrían favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según los encuestados. La opinión de nuestra muestra, le da una mayor importancia a la reducción de jornada con una media de 3,85 sobre 5, al teletrabajo con una media de 3,72 sobre 5 y al intercambio de horas entre compañeros con una media de 3,8 sobre 5, siendo esta última la medida en la que mayor número de empleados se benefician.

4.4.3 Teletrabajo

En el siguiente apartado, el objetivo principal es conocer la situación de una de las medidas de flexibilidad que más ha evolucionado en los últimos años, el teletrabajo.

En primer lugar se les preguntaba a los trabajadores si su empresa les ofrecía la posibilidad de realizar teletrabajo. Si la contestación era negativa, a los encuestados se

les preguntaba si les gustaría que la empresa les ofreciese esa posibilidad y para quién sería beneficioso implantar el teletrabajo. Por el contrario, si la contestación era afirmativa, se pasaba a preguntar si realizaban o no teletrabajo, en que porcentaje y con qué medios. La última pregunta acerca del teletrabajo consistía en indicar qué ventajas e inconvenientes encontraban a la medida de flexibilidad del teletrabajo.

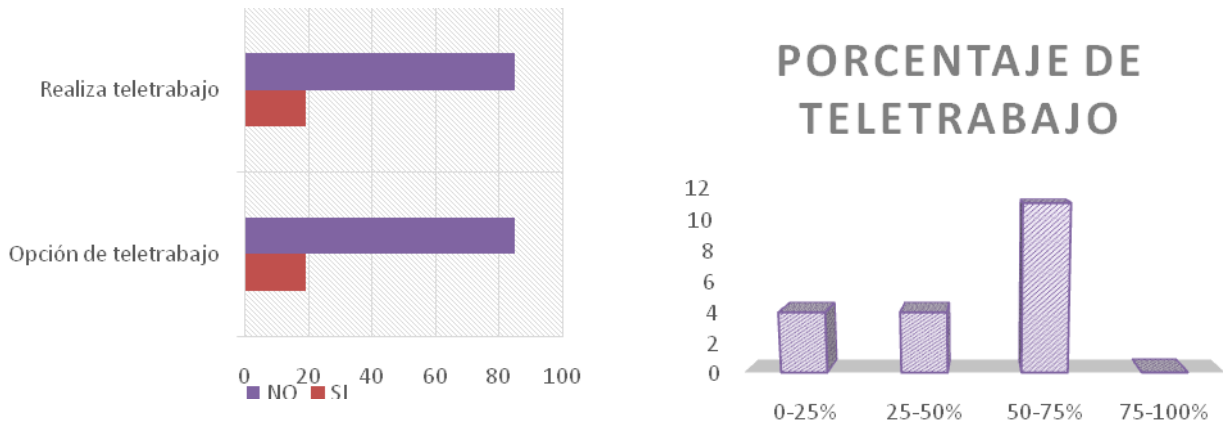
El teletrabajo es una práctica de flexibilidad laboral que consiste en desarrollar toda o una parte de tu actividad laboral en un lugar distinto a su centro de trabajo habitual. Para su realización es necesario el uso de tecnologías de la información y la comunicación, manteniendo enlaces con la empresa.

Comenzaremos analizando los resultados de los trabajadores cuya empresa no les permite realizar teletrabajo. Del total de la muestra estos trabajadores están representados en un 81,7%. Los trabajadores sin opción al teletrabajo dentro de su empresa reflejan los siguientes resultados: el 31,8% manifiesta que no le gustaría o le sería indiferente que su empresa le permitiera realizar teletrabajo, mientras que el 68,2% le gustaría tener la posibilidad de realizar teletrabajo.

Con la última pregunta dirigida a los trabajadores sin opción a teletrabajar se pretendía conocer la opinión de dichos trabajadores acerca del principal beneficiado del teletrabajo. Un 25,89% creen que implantar el teletrabajo en su empresa no sería beneficioso ni para el trabajador ni para la empresa. Sin embargo, el 57,65%, cree que sería beneficioso para ambos. Tan sólo 3 personas de las 104 encuestadas, el 2,88%, creen que el teletrabajo sería beneficio para la empresa, mientras que el 10,58% cree que sólo sería beneficioso para el trabajador.

Al analizar los datos se observa que todos los trabajadores que tienen la posibilidad de realizar teletrabajo llevan a cabo el uso de esta práctica de flexibilidad laboral. Del total de 104 trabajadores encuestados tan solo 19, el 18,3%, tienen la opción de teletrabajar en su empresa. Y como hemos citado anteriormente, el 100% de estos trabajadores realiza teletrabajo durante algún porcentaje de su jornada laboral.

Gráficos 4.15 y 4.16 Uso de teletrabajo y porcentajes de uso

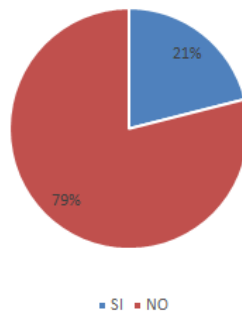


Es importante recalcar que ninguna de las 19 personas que realizan teletrabajo lo realiza en un 100% de su jornada laboral, es decir, algún día del mes acuden a empresa para realizar sus funciones laborales allí. La mayoría de los encuestados realiza entre el 50 y el 75% de su trabajo fuera de la oficina. El 42% de los encuestados que realizan teletrabajo lo hacen en una proporción del 50% o menor. Todos estos datos los podemos observar en el gráfico

Sin embargo, solamente un 21% de los trabajadores que realizan teletrabajo tienen en su contrato un apartado en el cual se regula dicha práctica de flexibilidad laboral (gráfico 4.17). Este porcentaje tan bajo de regulación nos podría llevar a la conclusión de que muchos de los trabajadores que realizan teletrabajo lo realizan como complemento a su jornada laboral.

Gráfico 4.17 Teletrabajo regulado

Teletrabajo regulado en el contrato



Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Como colofón a este apartado analizaremos las principales ventajas e inconvenientes que los trabajadores de las inmobiliarias encuentran a la realización e implantación del teletrabajo. Estas cuestiones han sido contestadas por la totalidad de la muestra, es decir, por todos los trabajadores realizaran teletrabajo o no.

Como se observa en el siguiente gráfico, la flexibilidad en los horarios y la mejora de la atención familiar encabezan las ventajas del teletrabajo, sin embargo, se distingue una diferencia significativa con la mejora de la vida social.

Por otro lado, con respecto a los inconvenientes o desventajas, la realización del trabajo en otro lugar distinto a la oficina en la que se comparte el espacio laboral, por lo que la sensación de no pertenecer a la empresa alcanza una mayor representación estadística en la tabla junto con la falta de comunicación. Asimismo, la dificultad de ascenso supone otro de los principales escollos a la hora de tomar la decisión de llevar a cabo sus responsabilidades laborales, si se presentase la opción del teletrabajo.

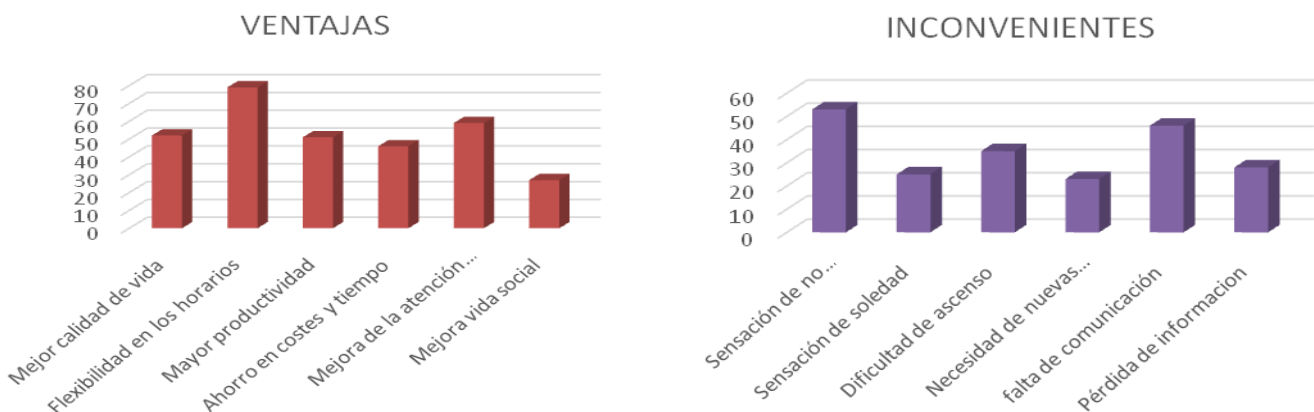


Gráfico 4.18 y 4.19 Ventajas e inconvenientes del teletrabajo

4.4.3 Sobrecualificación

Otro de los objetivos planteados al comienzo de este trabajo era estudiar el problema de la sobrecualificación y de la alta rotación de la plantilla en el sector inmobiliario. Con objeto de dar respuesta a estos objetivos planteados realizamos tres cuestiones en la encuesta para conocer el nivel de estudios de los trabajadores, el nivel de estudios exigidos para su puesto y, por último, una pregunta acerca de la intención del trabajador de continuar trabajando en el sector inmobiliario.

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

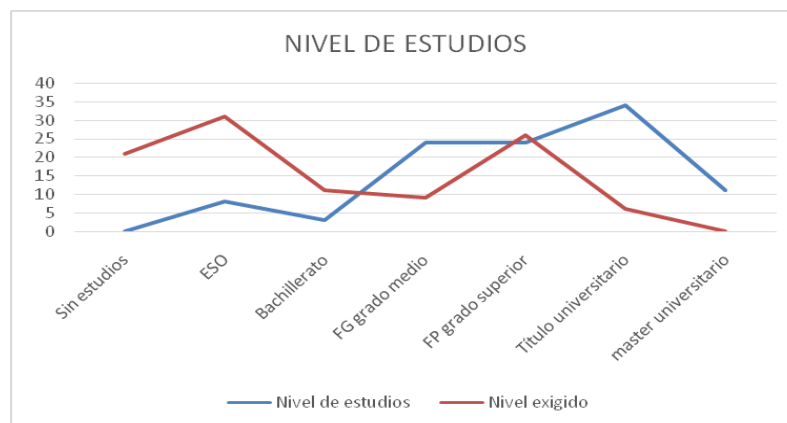
Los trabajadores españoles tienen un nivel formativo elevado en comparación con la media europea, surgiendo el problema cuando no encuentran un empleo adecuado a su cualificación y terminan ocupando puestos para los que no hubiesen necesitado esa titulación. Llamando a esta situación sobrecualificación, siendo en la actualidad uno de los mayores problemas para la sociedad Española, que afecta de forma directa, sobre todo, a los recién titulados que se enfrentan por primera vez al mercado laboral. Es algo contradictorio, pues se está considerando la formación como algo negativo, es decir, que en ocasiones no contribuye a la consecución del trabajo deseado.

Se aceptan empleos menos cualificados por necesidad, pero sí siendo conscientes de que el hecho de estar desarrollando una actividad profesional infra cualificada, lo entienden como algo temporal. Por lo que, cuando esta situación económica mejore y los trabajos para profesionales altamente cualificados vuelvan a estar disponibles, es posible que el profesional altamente cualificado renuncie a ese trabajo que había aceptado provisionalmente.

Todo ello se convierte en un hecho traumático para aquellos que dedican su tiempo y esfuerzo para conseguir una formación adecuada, que al fin y al cabo, hoy por hoy, probablemente no les sirva de mucho.

Tal y como se vive la situación actual laboral española se ve reflejada en el gráfico, destacando una mayor cualificación frente al nivel de estudios exigido.

Gráfico 4.20 Nivel de estudios y estudios requeridos



Si hablamos del nivel de estudios de los trabajadores de las inmobiliarias, un 43,27% tiene un título universitario (máster o grado), un 46,15% tiene al menos un título de

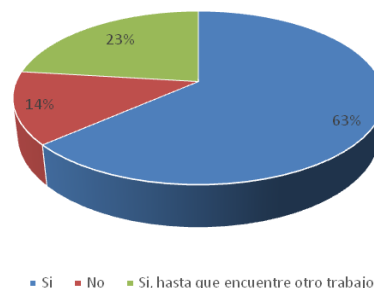
formación profesional (grado medio o superior) y tan solo un 10,58% tiene títulos de bachillerato, la educación secundaria obligatoria o no tiene ningún estudio.

Esto contrasta claramente con el nivel exigido para desempeñar la función de trabajador del sector inmobiliario. Tan solo en un 5,77% de los puestos de trabajo es necesario un título universitario para desempeñar el trabajo. En el 60,58% de los puestos de trabajos no es necesario ningún título a parte de bachillerato y educación secundaria obligatoria. En el restante 33,65% es necesario como mínimo un título de formación profesional, ya sea de grado medio o de grado superior.

Para finalizar la encuesta se preguntó a los trabajadores la predisposición que tenían para seguir trabajando en el sector inmobiliario. A pesar de que la mayor parte de los empleados encuestados realizan un trabajo infracualificado a su nivel de estudios, puede observarse que el 66% de la muestra tiene intención de seguir trabajando en el sector inmobiliario. Se observa que el sector inmobiliario es un sector en el que prima la estabilidad laboral, ya que la gran mayoría de trabajadores, como ya se ha citado anteriormente, cuentan con una antigüedad mayor de 5 años en la empresa. Únicamente un 14% de la muestra no le gustaría continuar trabajando en el sector, y un 23% continuará hasta encontrar otro trabajo que se asemeje más a su cualificación y nivel de estudios.

Gráfico 4.21 Deseo de seguir en el sector

¿Le gustaría seguir trabajando en el sector?



Apartado V: CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación se centra en analizar la flexibilidad laboral en el sector inmobiliario, más concretamente en el sector inmobiliario de Zaragoza. La población de estudio está formada por los trabajadores de dicho sector inmobiliario.

Con este estudio, se pretende analizar cuáles son las principales medidas de flexibilidad laboral ofrecidas por las inmobiliarias, así como también comprobar la situación de los empleados de las inmobiliarias respecto a la conciliación laboral y a la implantación de medidas de flexibilidad.

El teletrabajo también es analizado en este estudio. Se pretende saber cuál es el grado de aplicación del teletrabajo en el sector inmobiliario y cuál es la disposición a su utilización en base a las ventajas e inconvenientes que de ella se derivan. Por último, estudiaremos el grado de sobrecualificación encontrado en el sector inmobiliario de Zaragoza.

La información necesaria para realizar el estudio se ha obtenido a través de una encuesta, la cual se ha realizado tanto en formato papel como por correo electrónico.

El total de la muestra está compuesta por 104 trabajadores pertenecientes a distintas empresas del sector inmobiliario de Zaragoza.

La muestra de estudio está formada prácticamente por el mismo número de mujeres y hombres, con un 50,93 y 49,07% respectivamente. La edad de los trabajadores abarca desde los 22 años hasta los 61, por lo que se trata de una muestra bastante amplia en cuanto a edad se refiere. El 87% de los encuestados tiene un contrato fijo, y prácticamente la mitad de la muestra lleva trabajando más de 5 años en el sector inmobiliario.

Para la muestra objeto de estudio, el 61% tienen personas dependientes a su cargo, ya sean hijos o personas dependientes. En cuanto a la necesidad de conciliación, nuestra muestra deja claro que la mayor parte del día la dedican a trabajar y a cuidar de sus hijos o personas dependientes, dedicando poco tiempo a actividades de ocio o tiempo personal durante el día. Un 41% de la muestra de estudio emplearía más tiempo, si lo tuviera, en realizar actividades de ocio o personales, seguido de un 39% que lo dedicaría a pasar más tiempo con sus hijos.

Uno de los principales indicadores de que se está llevando a cabo una adecuada conciliación de la vida laboral, personal y familiar es el uso de las distintas prácticas de flexibilidad laboral.

Del estudio se obtiene que las prácticas de flexibilidad más utilizadas son el intercambio de horas entre compañeros y el horario flexible, destacando por encima del resto de prácticas. Muchos trabajadores no utilizan ninguna de las distintas prácticas de flexibilidad laboral.

Si hablamos del teletrabajo, podemos afirmar que no es un sector en el que esté implantado de manera definitiva. Del total de nuestra muestra, el 81,7% no tiene opción de realizar teletrabajo, pero un 68,2% de ese porcentaje les gustaría poder realizar teletrabajo para conciliar su vida familiar, personal y laboral. El 100% de los trabajadores que tiene opción de realizar teletrabajo hacen uso del mismo, por lo que podemos observar que en el sector inmobiliario es una medida de flexibilidad a la que los trabajadores le dan importancia.

Si hablamos de la sobrecualificación del sector inmobiliario, se trata de un sector con una alta sobrecualificación, es decir, los trabajadores de nuestra muestra poseen unos niveles de estudios superiores a los estudios solicitados y necesarios para su puesto.

Sin embargo, estos datos de sobrecualificación chocan con la intención de los trabajadores de seguir trabajando en el sector inmobiliario, ya que un 63% de la muestra afirma que quiere seguir trabajando en él. Este deseo de seguir trabajando en el sector inmobiliario pese a tener un nivel de estudios superior puede estar explicado por la alta puntuación que los encuestados proporcionan a variables como el sueldo, el ambiente de trabajo o la relación con sus jefes, que a su vez lleva asociado una estabilidad en el puesto de trabajo.

En definitiva podemos observar que el sector inmobiliario necesita de una mejora en cuanto a las prácticas de flexibilidad laboral de sus trabajadores, que faciliten tanto la conciliación laboral, familiar y personal de sus trabajadores. En cuanto al teletrabajo también se necesita una mejora, ya que son muy pocos los trabajadores de las inmobiliarias que pueden acceder a él, y son muchos los trabajadores que lo demandan.

En cuanto al interés del estudio, sus resultados pueden ser considerados por los agentes implicados en el sector analizado, como en otras empresas de servicios de similar tamaño que estén interesadas en favorecer la conciliación laboral, familiar y personal de sus empleados.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

ALBA, A. (1993): «Mismatch in the Spanish labor market: Overeducation?», *Journal of Human Resources*, 259-278.

ARANCIBIA, F. (2011): «Flexibilidad laboral: elementos teóricos-conceptuales para su análisis»

CHINCHILLA, N.; POELMANS, S. (2009): «Guía de buenas prácticas de la empresa flexible».

COLABORACION DE ORGANIZACIONES: ENDESA, BBVA, ET AL. (2012): El libro blanco del Teletrabajo en España. Foro efr de la fundación Más familia.

DE LA CAMARAARILLA, C. (2000): “El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo”. Cuaderno de Relaciones Laborales, Universidad Complutense de Madrid.

DE LA GAZA, E. (1999). Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI. 1999

DE LUIS CARNICER, M.P.; MARTINEZSANCHEZ, A.; PEREZPEREZ, M. y M.J.P. (2014): El teletrabajo marca tendencia en España. [web]. Madrid. Actualizado: marzo 2014.[Abril 2019]

FERNANDEZ, JA.; TOBÍO, C (2005): «Conciliar las responsabilidades familiares y laborales: políticas y prácticas sociales»

GORDON. C.E. (2014): “Flexible Workplace Practices: Employees’ Experiences in Small IT Firms”. *Érudit-Industrial Relations*, 69 n° 4, páginas 766-784.

HOYOS (1987): “Flexibilización laboral como mecanismo de apertura al mercado global y su incidencia en el principio proteccionista del derecho de trabajo en Venezuela” volumen VI, enero 2014-julio 2014.

INSTITUTO DE POLITICA FAMILIAR (2019): Informe de Evolución de la Familia en Europa 2019.

MARQUÉS, I., GIL-HERNANDEZ C. J. (2015): «Social Origins and Over- Education of Spanish University Graduates: Is Access to the Service Class Merit- Based? », 150, 89-112.

MARTÍN (1995): “Teletrabajo” Revista Gaceta Laboral, vol 9, nº 3 año 2003. Página 400.

MEIL, G.; GARCÍA, C. (2000) «Las grandes empresas y la conciliación de la vida laboral y personal en España».

PACHECO, ANTONIO (2015): «Conciliación de la vida laboral, familiar y personal: Evolución del empleo a tiempo parcial a raíz del Real Decreto Ley 16/2013, de 20 de Diciembre»

SICHERMAN, N. (1991): «Overeducation; in the Labor Market», Journal of Labor Economics, 9(2), 101-122.

TRUJILLO, S.; CARDONA, A. (2009): «El concepto de flexibilización laboral, una mirada a partir del ordenamiento jurídico colombiano».

VELA JIMENEZ, M.J. (2005): “Flexibilidad e innovación: el efecto moderador de la cooperación”. Revista Europea de dirección y economía de la empresa, vol. 16 num.4 (2007), páginas 69-88.

YAÑEZ, S. (1999): “Consideraciones sobre flexibilidad laboral planteadas desde una mirada de género”. Centro de Estudios de la Mujer de Santiago de Chile, páginas 97-110.

ANEXO I: LISTADO DE INMOBILIARIAS DE NUESTRA MUESTRA

1. Agentes Mediadores S.L
2. Ryc Navarro Agentes S.L
3. Circuitos Inmobiliarios S.L
4. Desarrollos Inmobiliarios Gaysa S.L
5. Servicios Inmobiliarios Alto Rey S.L
6. Vidal Servicios Inmobiliarios S.L
7. Gestores Inmobiliarios Joserco S.L
8. Don Jaime Servicios Inmobiliarios S.L
9. Asesores Inmobiliarios Ciudad Jardín S.L
10. Desarrollos Inmobiliarios De Río Leza S.L
11. Jovi Asesores Inmobiliarios S.L
12. Aragonesa de Patrimonios Inmobiliarios S.L
13. Inmobiliarios Casmar S.L
14. Tecnofincas
15. Gramin S.A
16. JPisos
17. Inmobiliaria Martín Aznar S.A
18. Fincas Romareda
19. AGC Trullén
20. Probolar Habitale
21. Arasem
22. Jomain Promo S.L
23. Fincas Alfa S.L
24. Alquisegur
25. Estudio Bernuz S.L
26. Compañía Urbanizadora Norte Zaragoza S.L
27. Inmobiliaria Mucor 2003 S.L
28. Estudios Inmobiliario Vertice S.L
29. Tecnocasa, en distintas sucursales

ANEXO II: PRINCIPALES MODALIDADES DE PRÁCTICAS QUE FAVORECEN LA CONCILIACIÓN

- ✓ Flexibilidad: una de las principales medidas que facilitan la conciliación laboral y familiar, y consiste, como apunta Flaquer (2001) en *“introducir una cierta flexibilidad en la organización empresarial de tal forma que los propios intereses de hombre y mujeres puedan hacer compatibles, en las mejores condiciones posibles y sin penalizaciones excesivas, sus responsabilidades profesionales y familiares”*. Algunos ejemplos de medidas de flexibilidad son los horarios flexibles, las semanas laborales comprimidas, los puestos compartidos, la reducción de jornada, el trabajo a tiempo parcial y el teletrabajo.
- ✓ Políticas excepcionales: dichas políticas buscan hacer frente a todas esas situaciones en las cuales, los trabajadores, a pesar de que existan medidas de flexibilidad, no son capaces de atender todas sus necesidades familiares o personales. Entre las principales políticas excepcionales encontramos la baja maternal o parental, las excedencias para cuidar a los hijos o las vacaciones no remuneradas.
- ✓ Servicios a los trabajadores: se trata de prestaciones que conceden las empresas a sus trabajadores en el ámbito extra laboral. Son medidas que benefician a los empleados y facilitan la conciliación laboral y familiar. Algunos ejemplos de estos servicios son los servicios de guardería, las ayudas económicas, los seguros de accidente y salud, y por último, los programas de formación y mentoring.
- ✓ Apoyo profesional: tratan de afrontar temas que suponen importantes preocupaciones para todas las personas. Liberando parte de estas preocupaciones, el trabajador se encontrará más dispuesto a ejercer sus responsabilidades de una manera más productiva. Los programas de salud y los programas de asistencia a empleados son ejemplos de apoyo profesional.

ANEXO III: VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO.

	VENTAJAS	INCONVENIENTES
TRABAJADOR	<p>Flexibilidad para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar.</p> <p>Autonomía en la organización y desarrollo de sus actividades.</p> <p>Movilidad.</p> <p>Mayor productividad.</p> <p>Mayores oportunidades laborales.</p> <p>Mayor vida familiar, asociada a la flexibilidad del teletrabajo.</p> <p>Oportunidad de participación para personas discapacitadas.</p> <p>Menor desplazamiento para trabajar, lo que se traduce en ahorro en gastos de transporte y reducción del estrés.</p> <p>Capacidad de elección del entorno de trabajo.</p> <p>Mejor calidad de vida y sólido desarrollo personal.</p> <p>Crear nuevas empresas y oportunidades de trabajo para otros teletrabajadores.</p>	<p>Disminución de las relaciones con otros trabajadores.</p> <p>Sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría a su rendimiento.</p> <p>Posibilidad de nula identidad laboral y nula integración con la empresa en la que laboran.</p> <p>Conflictos de confidencialidad, ya que un Teletrabajador puede estar trabajando para varios competidores al mismo tiempo.</p> <p>Sensación de inseguridad laboral por su ausencia en la compañía.</p> <p>Posibilidad de sedentarismo en los trabajadores, desmejorando la calidad de vida de los mismos.</p> <p>Aspectos culturales, en algunos países no comprenden el teletrabajo y lo menosprecian.</p>
EMPRESA	<p>Menores problemas de convivencia entre los empleados, como consecuencia de la falta de interacción.</p> <p>Mayor productividad, debido a que el teletrabajo se realiza asignando trabajos por objetivos.</p> <p>Menor coste por puesto y menor necesidad de infraestructura al no requerir de espacio físico.</p> <p>Ahorro en costes al no existir la necesidad de invertir en sistemas de control de horario para trabajadores.</p> <p>Diminución en los índices de ausentismo laboral.</p> <p>Disposición de una mejor infraestructura de TIC para el desarrollo de los trabajos</p>	<p>Dificultad para motivar a los teletrabajadores por estar fuera de la empresa y por motivos culturales.</p> <p>Pérdida de la fuerza corporativa de la empresa, por la falta de integración de los trabajadores en esta.</p> <p>Difícil supervisión de los teletrabajadores, con lo que puede generarse puntos de rendimiento decrecientes en estos.</p> <p>Pueden existir conflictos de lealtad entre los teletrabajadores y las empresas, cuando estos acceden a información vital de la misma.</p>

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

	<p>requeridos por la empresa. Mejora en los plazos de entrega de los trabajos y proyectos. Crecimiento y expansión geográfica de la empresa. Eficiencia en el desempeño de los puestos de trabajo, al existir la flexibilidad de ser manejados por distintos teletrabajadores.</p>	
SOCIEDAD	<p>Reducción de la contaminación ambiental como consecuencia de la reducción del transporte. Resuelve problemas de tráfico como la congestión o el embotellamiento. Contribuye a la inserción laboral de personas con problemas (minusválidos, discapacitados...) Evita la despoblación rural, facilitando el desarrollo del trabajo en zonas rurales.</p>	Disminución de relaciones sociales.

Fuente: Elaboración propia a partir de García (1998), Hernández (2001), Di Martino (2004) y Montalvo (2006).

ANEXO IV: APROXIMACIONES A LA MEDIDA DE LA SOBRECUALIFICACIÓN

Existen básicamente tres aproximaciones a la medida de la sobrecualificación:

1. La aproximación normativa o basada en el análisis del puesto de trabajo. En esta aproximación se supone que para cada puesto de trabajo existe un nivel y un tipo de educación específica requerida. El ejemplo más claro es el llamado Dictionary of Occupational Titles (DOT) de Estados Unidos. Hartog (1980) y Rumberger (1987) utilizan la comparación entre el DOT y el nivel educativo de los trabajadores para medir la sobrecualificación. En España, García Montalvo (1995) compara la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) con la clasificación de niveles educativos en un intento de medir la sobrecualificación a partir de dichos indicadores.
2. La aproximación estadística, o basada en el ajuste observado en cada ocupación. En este caso el nivel educativo más apropiado para cada ocupación se obtiene a partir del nivel más frecuente en dicha ocupación. Por tanto, se puede suponer que los individuos que superan la media nacional en más de una desviación estándar para cada ocupación estarían sobrecualificados. Este tipo de aproximación es adoptada por ejemplo por autores como Verdugo (1989). La principal ventaja de este tipo de aproximación es que evita un análisis preciso de los requerimientos educativos de cada ocupación dado que utiliza el supuesto de que las decisiones de los trabajadores y las empresas en el mercado laboral conseguirán que cada nivel educativo se oriente hacia la ocupación más adecuada.
3. En procedimiento de autoevaluación, se pregunta a los individuos directamente su opinión respecto al ajuste entre su nivel formativo y los requerimientos educativos del puesto de trabajo. Este método tiene la ventaja de producir información actualizada sobre los requerimientos del puesto de trabajo sin necesidad de acudir a ningún agregado.

Como conclusión citar que es muy difícil elegir cuál de estas tres alternativas es mejor. La selección estará condicionada por la disponibilidad de información.

ANEXO V: ARTÍCULO 13 DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

Artículo 13 – Trabajo a distancia

- Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por este, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa.
- El acuerdo por el que se establezca el trabajo a distancia se formalizará por escrito. Tanto si el acuerdo se estableciera en el contrato inicial como si fuera posterior, le serán de aplicación las reglas contenidas en el artículo 8.4 para la copia básica del contrato de trabajo.
- Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquellos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral en el mismo de manera presencial. En especial, el trabajador a distancia tendrá derecho a percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional y funciones.
- El empresario deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional para el empleo, a fin de favorecer su promoción profesional. Asimismo, a fin de posibilitar la movilidad y promoción, deberá informar a los trabajadores a distancia de la existencia de puestos de trabajo vacantes para su desarrollo presencial en sus centros de trabajo.
- Los trabajadores a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud resultando de aplicación, en todo caso, lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo.
- Los trabajadores a distancia podrán ejercer los derechos de representación colectiva conforme a lo previsto en esta ley. A estos efectos dichos trabajadores deberán estar adscritos a un centro de trabajo concreto de la empresa.

ANEXO VI: CONDICIONES INDIVIDUALES DE LOS TRABAJADORES EN EL ACUERDO MARCO 2002

La mayor parte del Acuerdo Marco está dedicada a regular las condiciones individuales de los teletrabajadores, que básicamente son las siguientes:

- **Forma del contrato.** El acuerdo exige que el empresario facilite al teletrabajador la información escrita necesaria, tal como indica la Directiva 91/533 de 14 de octubre, referente a la obligación del empresario de comunicar al trabajador las condiciones que serán de aplicación al contrato de trabajo o a la relación laboral. De esta manera, el acuerdo obliga a que se establezcan los elementos esenciales de la relación laboral: identificación de las partes, lugar de trabajo y domicilio social de la empresa, uso de los locales para el teletrabajo, descripción de las funciones, fecha de inicio del contrato o de la relación laboral, tiempo de trabajo diario o semanal y la remuneración del trabajador.
- **Voluntariedad.** Esto significa que si el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo, el trabajador no estará obligado a aceptar sin que esto pueda ser objeto de sanción disciplinaria. De la misma manera, el empresario tampoco estará obligado a aceptar la solicitud del trabajador en el caso de que haya vacantes en puestos de trabajo de estas características. Para tener la consideración de teletrabajador es imprescindible que haya mutuo acuerdo entre las partes, ya que de lo contrario estaríamos hablando de modificación sustancial de condiciones de trabajo.
- **Intimidad del teletrabajador e inviolabilidad del domicilio.** El acuerdo garantiza el respeto a la vida privada del teletrabajador cuando éste se encuentre desarrollando la actividad, ya que es muy fácil traspasar el límite entre vida profesional y vida privada del trabajador. A pesar de este límite, la actividad laboral que es ejecutada fuera de la empresa puede ser supervisada como si se encontrara trabajando en la empresa físicamente, aunque el método de vigilancia utilizado por el empresario debe ser proporcional al objetivo perseguido, y que únicamente se limite a verificar el cumplimiento de los deberes laborales. En cuanto a la inviolabilidad del domicilio, se establece que solo por razones de seguridad y de salud laboral se podría solicitar el acceso a la vivienda del trabajador, aunque es necesario el consentimiento del mismo.

- Derecho a remuneraciones extra salariales para el mantenimiento y pago de los gastos ocasionados por los equipos informáticos de trabajo. Como regla general, el empresario es normalmente quien debe proveer el equipamiento necesario para que el teletrabajador pueda desarrollar su actividad con normalidad, aunque si el equipamiento es propiedad del teletrabajador, será éste quien tendrá la obligación de reparar cualquier daño, avería o pérdida en el equipo de trabajo, mientras que solo será responsabilidad del empresario los gastos de luz y teléfono, o los que originara la pérdida de los datos o daños en éstos.
- Igualdad de trato. Esta condición hace referencia a la igualdad de condiciones en el empleo de los teletrabajadores con el resto de personal que trabaja físicamente en la empresa. Esta igualdad se encuentra recogida en el Acuerdo Marco, salvo que un convenio colectivo pueda establecer diferencias basadas en peculiaridades del teletrabajo. Dicha igualdad supone igualdad de condiciones 31 en aspectos como la retribución, vacaciones, permisos de trabajo, promoción profesional, etc.
- Seguridad y Salud del Teletrabajador. El acuerdo recoge dos obligaciones básicas que debe adoptar el empresario, y hacen referencia a la adopción de las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud y seguridad profesional del trabajador, e informar al teletrabajador de la política de empresa en materia de prevención de riesgos laborales. El acuerdo marco tan solo hace una mención especial a algunos riesgos específicos que pueden sufrir las personas que teletrabajan, que son el uso de las pantallas de visualización y los riesgos relacionados con el aislamiento del teletrabajador.

Organización del trabajo. En principio, el acuerdo marco proporciona plena libertad al trabajador de organizarse su jornada laboral, de la manera que sea más beneficiosa para él, tanto desde el punto de vista productivo como el de conciliar la vida personal y familiar. A pesar de esta libertad organizativa, hay tres aspectos importantes que son básicos: regulación de la jornada de trabajo, horario de trabajo y horas extraordinarias.

ANEXO VII: PRÁCTICAS DE FLEXIBILIDAD LABORAL EN EL SECTOR INMOBILIARIO

Buenos días:

Mi nombre es Alejandro Gamarra, y estoy recopilando información acerca de las prácticas de flexibilidad en el sector inmobiliario para mi trabajo de fin de grado en Finanzas y Contabilidad. Por ello, agradecería que me respondierais a este cuestionario.

La información recogida será totalmente anónima y confidencial, utilizándola únicamente de base para mi trabajo.

MUCHAS GRACIAS POR COLABORAR

DATOS PERSONALES

Género: Mujer Hombre **Edad:** _____

Número de hijos viviendo en casa: _____

Estado civil: Soltero En pareja Casado Divorciado

Antigüedad en la empresa:

Inferior a 6 meses	<input type="checkbox"/>	Entre 6 meses y 1 año	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 2 años	<input type="checkbox"/>	Entre 2 y 5 años	<input type="checkbox"/>
Más de 5 años	<input type="checkbox"/>		

Tipo de contrato:

Fijo	<input type="checkbox"/>	Contrato en prácticas	<input type="checkbox"/>
A tiempo parcial	<input type="checkbox"/>	Eventual, interinidad o servicio determinado	<input type="checkbox"/>

Puesto en la empresa: _____

Nombre de la empresa: _____

ENTORNO LABORAL

1. Indique los días que trabaja semanalmente:

De lunes a viernes Lunes Martes Miércoles
 Jueves Viernes Sábado Domingo

2. En caso de tener horario fijo, indique horas de entrada y salida del puesto de trabajo:

Jornada continua de _____ a _____ horas

Jornada partida de _____ a _____ horas y de _____ a _____ horas

3. Indique el grado de satisfacción, siendo 0 nulo y 5 muy alto:

	0	1	2	3	4	5
Duración jornada laboral						
Flexibilidad horaria						
Salario						
Permisos y vacaciones						
Ambiente de trabajo						
Estabilidad en el puesto de trabajo						
Posibilidad de ascenso						
Relación con cargos superiores						

4. **Indique si actualmente utiliza alguna de las siguientes medidas de flexibilidad en su empresa y el grado en que cree que dichas medidas le favorecen (desde 0 nada a 5 totalmente). En caso de NO utilizarlas, indique el grado en que cree que le podrían favorecer:**

	SI	NO	0	1	2	3	4	5
Horario flexible								
Reducción de jornada								
Jornada a tiempo parcial								
Semana laboral comprimida								
Rotación entre varios puestos								
Intercambio turnos/horas entre compañeros								
Teletrabajo								
Otras:								

ENTORNO PERSONAL

5. **En un día laborable, ¿cuántas horas le dedica a...?**

Trabajo _____ Tareas del hogar _____
 Ocio/Tiempo personal _____ Cuidado de hijos _____
 Cuidado personas dependientes _____

6. **En caso de disponer de más tiempo libre, lo invertiría en... (puede marcar varias):**

Tareas del hogar Ocio/Tiempo libre
 Cuidado de hijos Cuidado de personas dependientes

7. **¿Quién es el encargado de las tareas domesticas?**

Yo mismo/a Mi pareja Mis hijos Persona contratada

8. **Indique si tiene hijos o no, y en caso de tenerlos, el número de hijos y la edad:**

No tengo hijos Tengo hijos
 Tengo ___ hijo/s menores de 3 años Tengo ___ hijo/s entre 3 y 14 años
 Tengo ___ hijo/s mayores de 14 años

9. **En caso de tener hijos, ¿Quién se encarga de ellos en estas situaciones?**

	Yo mismo/a	Mi pareja	Algún familiar	Personas contratada	No necesitan cuidado
Entrada/ salida de colegios/guarderías					
Durante la jornada laboral					
Fuera de la jornada laboral					
Médicos, enfermedades...					
Vacaciones escolares					

10. **¿Tiene usted personas dependientes a su cargo? (discapacitadas, ancianos, enfermas)**

Sí No

11. Respecto al cuidado de personas dependientes, ¿Quién se encarga de ellos en estas situaciones?:

	Yo mismo/a	Mi pareja	Algún familiar	Personas contratada o centros de día	No necesitan cuidado
Durante la jornada laboral					
Fuera de la jornada laboral					

12. ¿Existe la opción de realizar teletrabajo en su empresa?

Si (Pase a la pregunta 15) No

13. ¿Le gustaría que la empresa ofreciera la posibilidad de realizar teletrabajo?

Si No

14. ¿Cree que sería beneficioso para la empresa y el trabajador, poder realizar teletrabajo en aquellas funciones que no necesiten presencia física del trabajador?

Sí, beneficioso para ambos Sí, pero solo para la empresa
 No Sí, pero solo para el trabajador

15. ¿Usted realiza teletrabajo en su actividad laboral?

Si No

16. ¿Qué porcentaje de tu jornada laboral dedicas a realizar teletrabajo?

0-25% 25-50% 50-75% 100%

17. Respecto al teletrabajo, responda a las siguientes preguntas:

En su contrato, ¿está regulado el tiempo que dedica a teletrabajar?

Si No

¿Puede conectarse a la red de su trabajo desde casa?

Si No

18. Indique que medio o medios utiliza para realizar su trabajo cuando se encuentra fuera de la oficina:

Ordenador portátil Tablet Teléfono fijo
 Teléfono móvil Otros

19. Tanto si realiza teletrabajo como si no, marque con una cruz las ventajas e inconvenientes que encuentra o encontraría realizando teletrabajo:

Ventajas

Mejor calidad de vida _____
 Flexibilidad en los horarios _____
 Mayor productividad _____
 Ahorro en costes y tiempo _____
 Mejora de la atención familiar _____
 Mejora vida social _____
 Otros: _____

Inconvenientes

Sensación de no pertenencia a empresa _____
 Sensación de soledad _____
 Dificultad de ascenso _____
 Necesidad de nuevas tecnologías _____
 Falta de comunicación _____
 Pérdida de información _____
 Otros: _____

SOBRECUALIFICACIÓN

20. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Sin estudios	<input type="checkbox"/>	FP Grado medio	<input type="checkbox"/>
E.S.O	<input type="checkbox"/>	FP Grado superior	<input type="checkbox"/>
Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Título universitario	<input type="checkbox"/>
Otro: _____		Máster universitario	<input type="checkbox"/>

21. ¿Cuál es el nivel de estudios exigido para tu puesto?

Sin estudios	<input type="checkbox"/>	FP Grado medio	<input type="checkbox"/>
E.S.O	<input type="checkbox"/>	FP Grado superior	<input type="checkbox"/>
Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Título universitario	<input type="checkbox"/>
Otro: _____		Máster universitario	<input type="checkbox"/>

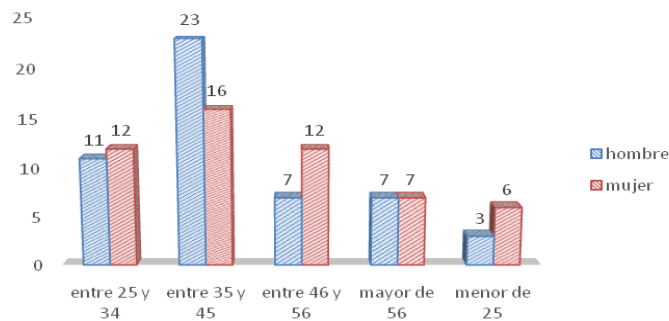
22. En un futuro, ¿Le gustaría seguir trabajando en el sector inmobiliario?

Si, hasta que encuentre trabajo **Si** **No**

ANEXO VIII: CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

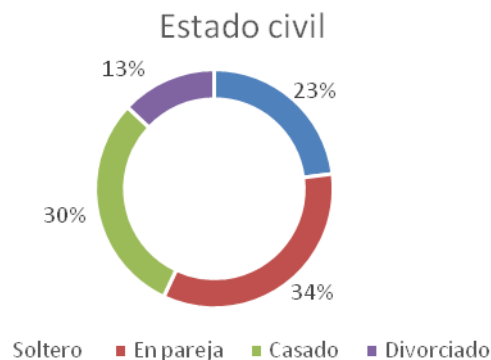
En primer lugar, centrándonos en las variables de edad y género de los 104 cuestionarios cumplimentados, el 50,93% pertenecería al género femenino, y, por el contrario, un 49,07% del total al género masculino. Prácticamente no existe distinción entre el género de los trabajadores. Ambos géneros se encuentran divididos en diferentes rangos de edad, siendo el rango de mayor frecuencia el comprendido entre 35 y 45 años con un valor del 37,5%. En el gráfico 4.1 podemos observar los distintos rangos de edades que componen la muestra clasificados por género.

Gráfico 4.1. Clasificación por edades



Un dato llamativo es la poca representación de trabajadores menores de 25 años, tan solo un 8,65% del total de la muestra. En cuanto a los valores máximos y mínimos, la muestra presenta un valor máximo de edad de 61 años, y por el contrario, un valor mínimo de edad de 22 años.

Gráfico 4.2 Clasificación según estado civil



Prácticas flexibles de recursos humanos y teletrabajo en el sector de venta y alquiler de inmuebles

Atendiendo al estado civil, el 13% de los encuestados están divorciados. Les siguen con un 23 % de la muestra los solteros, los casados con un 30% y los individuos casados con un 34%, siendo estos últimos los más representativos de la muestra.

Respecto al tipo de contrato, en el gráfico 4.3 podemos observar que mayoritariamente los encuestados tienen un contrato fijo, predominando los empleados con una antigüedad mayor de 5 años.

Gráfico 4.3 Clasificación de contratos.

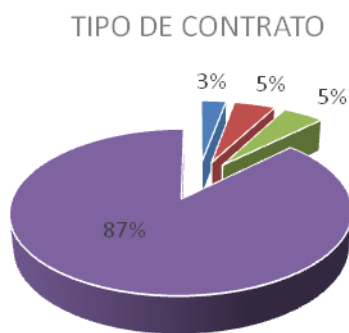
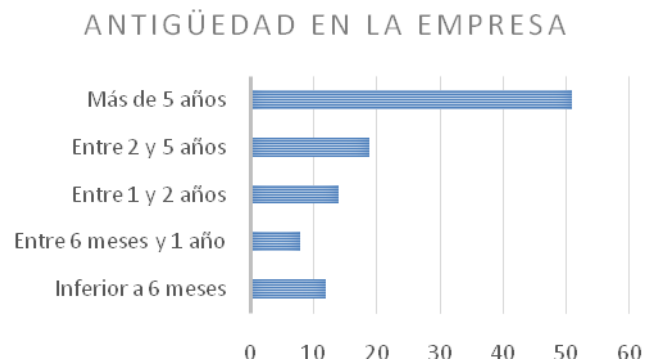


Gráfico 4.4 Clasificación por antigüedad

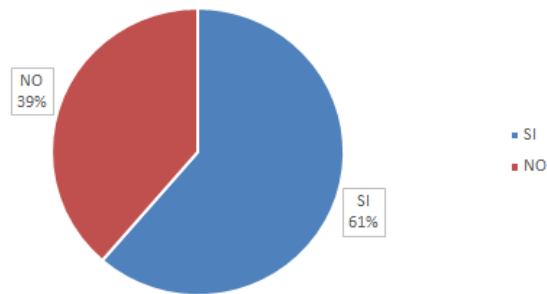


El otro 13 % de los contratos de los trabajadores de las inmobiliarias de nuestra muestra se distribuye entre eventuales, en prácticas y, por último, jornadas parciales.

Uno de los pilares fundamentales del trabajo es analizar las facilidades que las empresas brindan a sus trabajadores con el objetivo de compatibilizar su vida laboral con la familiar, por lo que es primordial el análisis acerca de los hijos y de las personas dependientes a su cargo.

Como podemos observar en el gráfico 4.5, más de la mitad de los encuestados tienen personas a su cargo, refiriéndose fundamentalmente al cuidado de hijos.

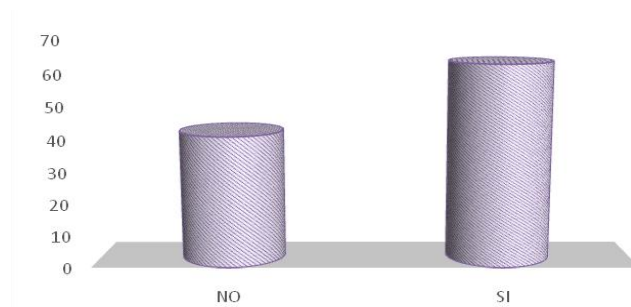
Gráfico 4.5 Personas dependientes a su cargo



Tan solo 2 personas de las encuestadas cuidan a personas dependientes a su cargo que no sean sus hijos.

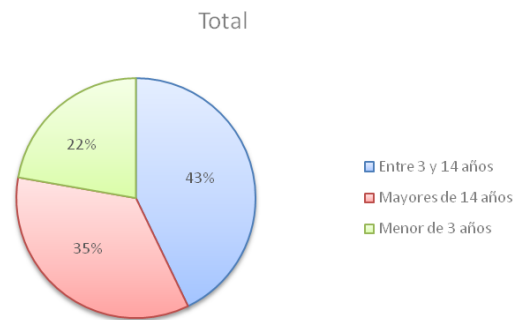
Resulta llamativo, que en una muestra cuyo rango de edad oscila entre 35 – 45 años, tan solo un 60,5 % del total de la muestra tenga hijos.

Gráfico 4.6. Proporción de trabajadores que tiene hijos



Relacionando la edad de los hijos y la dependencia requerida, observamos que prácticamente dos terceras partes de los hijos necesitan una total supervisión por parte de los progenitores al ser menores de 14 años. En el gráfico 4.7 podemos observar que esta muestra de hijos que necesitan supervisión por parte de sus padres representa un 65%, frente al 35% de hijos mayores de 14 años.

Gráfico 4.7 Clasificación por edades de los hijos



Una vez hemos analizado la caracterización de la muestra, podemos destacar que nuestra muestra es prácticamente similar en cuanto al número de individuos que representan al género masculino (49,07%) como al femenino (50,93%). El rango de edad más representado en nuestra muestra es el que va desde los 35 a los 45 años, representado con un 37,5% del total. La mayoría de la población (87%) tiene un contrato fijo que lo une a su empresa y un poco más de la mitad de los encuestados (60,5%) tiene hijos.