



**UNIVERSITAT  
JAUME·I**

# **TRABAJO FIN DE MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS ORGANIZACIONES Y EN RRHH**

## **REFLEXIÓN DE COMPETENCIAS**

**Alumna: Isabel Ballester Huerta**

**Tutor: Miguel Ángel Nadal**

**Curso: 2014 - 2015**

**Fecha: Septiembre 2015**

## **RESUMEN /ABSTRACT**

En el presente documento se reflexiona sobre las competencias desarrolladas a lo largo del Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos tanto en la vertiente profesional como en la vertiente de la investigación abastecido por los conocimientos y las metodologías.

Este trabajo pretende conocer las diferentes asignaturas desarrolladas a largo del curso académico, las competencias desarrolladas en el ámbito profesional y la visión del futuro profesional.

El objetivo de esta autorreflexión es el análisis del grado en la situación en la que se encontraba el alumno/a al inicio del curso académico y el grado en el considera que se ha desarrollado, ampliado o se ha mantenido estable. Para su evaluación se requerirá la atención de los ejercicios, actividades u otras herramientas que han promovido el desarrollo de las distintas actividades y la oportunidad de realizar las prácticas de una manera más real en una empresa de trabajo temporal.

El trabajo finaliza con una valoración personal especificando los aspectos positivos que este máster ha contribuido a mi mejora personal como profesional y las competencias a mejorar. Como conclusión una pequeña trayectoria profesional desde el inicio del master hasta la actualidad y la visión del futuro profesional.

## **PALABRAS CLAVE**

Competencias, desarrollo, reflexión

This project introduces and reflects on the competences that were developed throughout the Master's course Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos in both sides the professional as well as the research which was supplied by the knowledge and methodologies.

This work aims to find out about the different subjects developed during this academic year, the competences developed in the professional field and its view of the future.

The main objective of this self-reflection is the analysis of the learner's evolution from an initial state at the beginning of the academic year to her state when finishing it. In order to evaluate this evolution, it will be necessary to pay attention to the different exercises, activities and tools which made easier the development of tasks as well as the opportunity to carry out an internship period in a temporary work company which reinforces an authentic experience.

This project ends with a personal assessment by naming the master's positive aspects of which has helped me in my personal and professional improvement, besides some skills that need to be improved. As a result of this experience, the student has started a professional career since the beginning of this master up to the present, which will be developed in the future.

## **KEYWORDS**

Competence, development, reflection

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	Pág. 4
<b>2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL</b> .....	Pág. 6
<b>3. VALORACIÓN PERSONAL</b> .....	Pág. 16
<b>4. UNA MIRADA AL FUTURO</b> .....	Pág. 19
<b>5. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA</b> .....	Pág. 20

## 1. PRESENTACIÓN

De manera introductoria se expongo una tabla enumerando las diferentes nomenclaturas y nombres de todas las asignaturas desarrolladas en el Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos. A continuación los aspectos que me han resultado más importantes o que más he interiorizado, resumiéndolos con un pensamiento de la asignatura, en el que resalto los conceptos o los conocimientos teóricos que he podido absorber.

Código y nombre de la asignatura	Aspectos destacados
<p><b>SBE001/SBE501.</b> <b>Trabajo y Salud Ocupacional</b></p>	<p>Conocer las dimensiones que toda investigación debe incorporar, la metodología e instrumentos que pueden utilizarse para intervenir en los daños psicosociales como el caso de tecnoestrés, burnout...</p>
<p><b>SBE002/SBE502.</b> <b>Psicología de los Recursos Humanos y Salud Ocupacional</b></p>	<p>Teorías o procesos que contribuyen a una adecuada gestión de los Recursos Humanos, gestor de emociones o implantación de un código de buenas prácticas que tenga como base los principios éticos o deontológicos y que cuentan con el consenso de la comunidad científica, destacando desde mi punto de vista el liderazgo de equipo y la metodología 5S.</p>
<p><b>SBE003/SBE503.</b> <b>Psicología Organizacional Positiva</b></p>	<p>Como lograr el bienestar y la felicidad de los miembros de la empresa y la importancia de éstos, para así conseguir el éxito en todos los ámbitos, tanto personales como empresariales.</p>
<p><b>SBE004/SBE504.</b> <b>Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad</b></p>	<p>Como su nombre indica, estamos en continuo cambio y en estos tiempos tan inestables y turbulentos nos enseñan cómo abordarlos y adaptarnos en su entorno laboral. Para ello, se recalcó la importancia de la cultura, cómo generar un clima laboral adecuado, los valores y su complejidad y la calidad del servicio</p>
<p><b>SBE005/SBE505.</b> <b>Técnicas de Gestión de Recursos Humanos</b></p>	<p>El principal activo de una organización radica en las personas. Un correcto desarrollo de la política de personal es tan útil como necesario para garantizar el buen funcionamiento de la organización. Las herramientas para lograr un adecuado ajuste persona puesto de trabajo y aumento de la inteligencia emocional son la evaluación del desempeño y el potencial, análisis de las competencias y la formación del personal, métodos formativos y de desarrollo de competencias, a través del mentoring, coaching y outdoor.</p>

<p><b>SBE006/SBE506.</b> <b>Prácticas Organizacionales</b> <b>Saludables</b></p>	<p>La exploración e investigación de protocolos y procesos para mejorar el ámbito empresarial. La resolución de conflictos mediante la negociación y/o mediación teniendo en cuenta la justicia o la confianza para lograr una influencia sobre el compromiso "engagement", la satisfacción o la conducta de la plantilla.</p>
<p><b>SBE007/SBE507.</b> <b>Intervención Psicosocial en el</b> <b>Trabajo</b></p>	<p>No se puede intervenir u optimizar sin antes haber realizado una evaluación de los factores que afectan al conjunto de la organización. Para poder llevar a cabo con creces estos conocimientos se han requerido el apoyo de otras asignaturas anteriormente señaladas.</p>
<p><b>SBE008/SBE508.</b> <b>Psicología del Coaching</b></p>	<p>Palabras tan de moda actualmente quizás debido a la implicación que lleva porque las personas nos gusta estar en una mejora continua y alcanzar nuestros objetivos tanto personales como profesional y eso no sería tan fácil si no fuera por una ayuda de una persona que instruye a la otra y qué mejor manera que hacerlo a través de instrumentos positivos.</p>
<p><b>SBE011/SBE511.</b> <b>Prácticas Externas</b></p>	<p>Es la aproximación más real entre las teorías enseñadas y estudiadas en las aulas y la práctica en el mundo laboral. Por eso, tiene un gran peso en el aprendizaje, en ocasiones dificultosas de poner todas las materias en práctica y además de encontrarnos en continuo aprendizaje, bien debido a un cambio tecnológico o bien en la ejecución de las tareas.</p>

## 2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO ACADÉMICO Y PROFESIONAL

En este apartado se describen las competencias desarrolladas en el ámbito académico y profesional. Se trata de una valoración global del aprendizaje adquirido. Para su desarrollo utilizaré la siguiente escala, la cual hace referencia a la categorización planteada por el master Psicología TORH, donde se indican diferentes competencias, como se han adquirido (actividad en la estancia en empresa o en trabajo en grupo en aula, y el resultado que se ha alcanzado esta competencia), y su categorización sobre el nivel de adquisición utilizando una escala de 1 a 4.

1	2	3	4
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.

### 2.1 COMPETENCIAS BÁSICAS

AUTOGESTIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Durante los primeros días de estancia en Iman, mi conocimiento sobre la realización de tareas era mínimo ya que desconocía el funcionamiento de la empresa. Tras la explicación del funcionamiento y de los procesos a seguir, me asignaron tareas de poca responsabilidad.</p> <p>Con el paso de los días el nivel de dificultad en las tareas fue aumentando, por lo que tuve que evaluar los recursos necesarios para poder realizarlas, así como su planificación.</p> <p>Una vez finalizadas las prácticas la autogestión aumentó considerablemente, ya que el nivel de responsabilidad era mucho mayor.</p> <p>Al empezar en Iman como auxiliar administrativa, analizaba las tareas a realizar y las planificaba según prioridad. Por ejemplo, en primer lugar dar de alta a los trabajadores que se incorporan el mismo día a trabajar en el caso de no haberlas hecho previamente.</p>	3

	<p>En segundo lugar, imprimir la lista de vencimientos de contratos para comprobar y controlar los trabajadores que finalizan el contrato en los días próximos, para comunicárselo al cliente para proceder a dar de baja al trabajador, realizarle nuevo contrato o prórroga del contrato. Etc.</p> <p>Las prioridades en ocasiones cambian ya que a veces surgen imprevistos que deben de solucionarse con rapidez.</p> <p>Esta competencia se relaciona con la asignatura Técnicas de gestión de RRHH.</p>	
--	---	--

MANEJO DE INFORMACIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p>El conocimiento de los medios para recoger información referente a los temas tratados en cada asignatura para la realización de trabajos de investigación era básico. Esta competencia adquirí durante la realización del trabajo final de carrera.</p> <p>Al inicio del curso se realizó un taller de búsqueda de información, el cual considere muy útil para recordar su total utilidad y conocer nuevas bases de datos.</p> <p>Durante el transcurso del curso académico del máster, a medida que finalizábamos asignaturas, iba desarrollando esta competencia aprendiendo nuevos espacios y recursos para obtener documentos necesarios para realizar los trabajos. Como la utilización de las bases de datos de la biblioteca de la Uji, internet, libros y artículos proporcionados por los profesores y profesoras. Esto me ha servido para llevarlo a la práctica y saber que buscar y donde cuando es necesaria la información referente a un tema en concreto.</p> <p>Al inicio de las prácticas no sabía dónde encontrar la información necesaria, ya que desconocía las fuentes de información que utilizaban. Durante las primeras semanas estuve familiarizándome con las webs de reclutamiento para obtener toda la información posible de los candidatos, acto seguido, valoraba los curriculums con la supervisora y entonces comenzaba el proceso de selección.</p> <p>Una vez incorporada en la plantilla de la empresa, en algunos procesos como en la elaboración y comunicación de contratos, desconocía a que se dedicaba la empresa usuaria, los puestos, tipos de contratos, lo que provocaba que la elaboración de los procesos fueran lentos. A medida que me han formado y he ido teniendo contacto telefónico con los clientes y trabajadores ha ido aumentando la habilidad del manejo de información lo que ha aumentado la rapidez del proceso.</p> <p>Esta competencia ha estado presente en todas las asignaturas del curso académico.</p>	3

COMUNICACIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p>Esta competencia comencé a desarrollarla durante el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, ya que realizaba presentaciones orales, con las que aumentaba la habilidad.</p> <p>Tras la realización de actividades durante el curso académico, como las dinámicas de grupo y presentaciones. Por ejemplo en la asignatura SBE006 – SBE506 “Prácticas Organizacionales Saludables”, en la primera sesión “Información, comunicación y participación”, se realizó una dinámica la cual consistía en describir al grupo una figura compuesta por diferentes figuras geométricas, los componentes del grupo no podían realizar preguntas. Posteriormente se realizó la misma actividad, pero esta vez los participantes podían realizar preguntas de cómo se situaba cada figura. Esta asignatura me ha servido para mejorar los conocimientos y aprender nuevas pautas de comunicación.</p> <p>En lo referente a su aplicación en las prácticas externas, me ha servido para poder poner en práctica estas nuevas habilidades de comunicación, como en el caso de los procesos de gestión de los RR.HH. o la gestión del talento. Esta competencia la he podido perfeccionar mediante la realización de entrevistas telefónicas, donde la comunicación era importante, ya que debía obtener toda la información posible del candidato o candidata. En las primeras entrevistas telefónicas realizadas, tuve que realizar otra llamada para saber información que anteriormente no había preguntado. Considero que tras mi incorporación esta competencia se ha desarrollado favorablemente aunque la puedo mejorar.</p> <p>Esta competencia la desarrollamos básicamente en la asignatura Técnicas de gestión de RRHH.</p>	3

TRABAJO EN EQUIPO		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p>El trabajo en equipo es una competencia que la he trabajado tanto a nivel personal, durante la carrera y en el máster.</p> <p>Durante el curso académico, hemos realizado trabajos en grupo por asignatura y realizando diferentes dinámicas en el aula, lo que me ha llevado a trabajar, adaptarme y relacionarme con compañeros con distintas personalidades y diferentes</p>	3



	<p>formas de trabajar. Esto me ha llevado a desarrollar esta competencia, ya que de cada compañero he podido aprender. Por ejemplo, los trabajos de investigación que se debían realizar por asignatura, tuve la oportunidad de realizarlos con diferentes compañeros. Destaco el trabajo en equipo de la asignatura SBE003 – SBE503 “Psicología organizacional positiva”, realice el trabajo con una compañera que había estudiado la carrera de psicología, por lo que tenía diferente enfoque de realizar trabajos. El resultado del trabajo fue muy positivo. Esta experiencia posteriormente la aplique en los trabajos de investigación de las siguientes asignaturas.</p> <p>Durante mi estancia en empresa hasta mi actual incorporación en la empresa he aplicado esta competencia, ya que somos 4 compañeros en la oficina y cuando un compañero tiene volumen de trabajo nos ayudamos unos a otros. Al mismo tiempo, se comunican los procesos que realiza cada uno, de esta forma facilita el trabajo entre el grupo para no hacerlo duplicado. Por ejemplo, durante un proceso de selección de incorporación inmediata, se realizó un trabajo en equipo realizando tanto llamadas como entrevistas para encontrar el trabajador que cumpliera con el perfil deseado por el cliente. En todo momento había comunicación para no perder detalle.</p> <p>El resultado fue muy positivo, porque pudimos contrastar las características de cada candidato, pudiendo de esta manera realizar informes más completos para el cliente.</p>	
--	---	--

ACADEMICAS		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
<b>2</b>	<p>Durante el curso académico he ido adquiriendo nuevos conocimientos, como la aplicación de estrategias para solucionar problemas con un pensamiento lógico y crítico. Está es otra competencia que también he podido desarrollar, principalmente en la sesión de negociación y conflicto que tuvo lugar durante la asignatura SBE006 – SBE506 “Prácticas Organizacionales Saludables”. En la cual realizamos ejercicios de negociación y para tener éxito en la misma era necesario cierto nivel de pensamiento lógico y crítico, la cual desarrollamos de forma satisfactoria.</p>	<b>3</b>

### 2.3 COMPETENCIAS PROFESIONALES

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Diferenciando el periodo de prácticas del periodo actual como auxiliar administrativa en Iman, los enfoques de los objetivos eran diferentes.</p> <p>Al inicio de la estancia en prácticas a pesar de tener objetivos definidos, los procesos que debía realizar no estaban claros, por lo que sumaba dificultad para conseguirlos. Ya que había conocimientos que no los había aplicado a la práctica.</p> <p>Con el paso del tiempo, el conocimiento del proceso de selección desde el primer contacto con la empresa usuaria, hasta la selección del trabajador/a fue mejorando, por lo que pude definir objetivos para llevar a cabo un proceso de selección.</p> <p>En Julio, pase a formar parte de la plantilla de Iman para sustituir una baja por enfermedad. Mi objetivo durante las 2 primeras semanas era formarme a contra tiempo para adquirir los máximos conocimientos posibles, así sustituirlas mientras disfrutaban de sus vacaciones. Esto supuso un aprendizaje bajo la presión temporal, fueron dos semanas muy intensas. Pero me ayudaron a aprender a definir los procesos para llevar a cabo objetivos del día y su prioridad.</p> <p>La capacidad de definición de objetivos ha aumentado, ya que también he adquirido conocimientos respecto a la relación laboral de los trabajadores y los trámites necesarios. (Alta, contrato, nómina, baja, relación con mutua en caso de accidente, etc).</p> <p>Respecto a los procesos de selección, he realizado recogida de información desde el primer contacto con la empresa usuaria, pasando por el proceso de selección, donde se analizan las capacidades del candidato para seleccionarlo y que cumpla con el perfil establecido por el cliente, para posteriormente realizar una entrevista con la empresa usuaria. Las principales fuentes de reclutamiento utilizadas eran infojobs, iman.es y trabajar.com.</p> <p>El resultado era presentar toda la información al cliente para pasar a realizar la segunda entrevista directa con la empresa usuaria. .</p> <p>La competencia que he adquirido en la práctica es la finalización de un proceso de selección siguiendo las pautas para completar el proceso con éxito.</p> <p>Las pautas de selección aprendidas en la asignatura SBE005 – SBE505 “Técnicas de Gestión de RRHH” me sirvieron para aplicarlas en estos procesos.</p>	3

DIAGNOSTICO		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p>En cuanto al <b>diagnóstico personal</b>, Considero que cursar el máster me ha ayudado a aprender, reforzar y poner a prueba mis competencias.</p> <p>Considero que mi autoresiliencia respecto a la gestión de estrés ha aumentado, ya que respecto a las primeras situaciones de estrés durante las prácticas, he mejorado la autogestión para poder llevar los objetivos propuestos sin desviarse de la consecución del objetivo. Una situación de estrés vivida durante mi estancia en prácticas fue al recibir una llamada de un cliente a las 11:00h solicitando la incorporación de 8 personas en plantilla a las 14:00h.</p> <p>En segundo lugar, en cuanto al <b>diagnóstico de grupos</b>, considero que la forma de establecer relaciones con mis compañeros ha mejorado en lo referente al trabajo, ya que debíamos tener en cuenta la estructura, objetivos y la comunicación entre nosotros para poder llevar a cabo las tareas encomendadas en la empresa.</p> <p>En tercer respecto al <b>diagnóstico organizacional</b>. La empresa se compone de delegaciones distribuidas por España, en la delegación de Paterna fue donde realice las prácticas y en la delegación de Valencia trabajo actualmente. Tanto mi supervisora de prácticas, como mis dos compañeras de trabajo las considero que tienen una buena capacidad de comunicación a la hora de explicar, lo que ha hecho que mi rendimiento y productividad aumentaran con rapidez, debido a su interés por mi rápida formación. También me han ayudado a diagnosticar errores cometidos para solucionarlos, pudiendo así ser más eficaz.</p> <p>Por ultimo en cuanto al <b>diagnóstico situacional</b>, durante la estancia en prácticas, compartía la mesa con mis y dependiendo del proceso que realizaba me situaba en una mesa u otra. En cambio tras mi contratación en Iman dispongo de un despacho propio para poder realizar las tareas donde también recibo a trabajadores. Éste, es un lugar amplio, con una mesa de trabajo, teléfono y un ordenador.</p>	3

DESARROLLO DE PRODUCTOS/SERVICIOS		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Esta competencia la he podido desarrollar en mi estancia en prácticas y actualmente.</p> <p>La definición del servicio es un rol muy importante para persuadir al usuario y al cliente. Para ello es necesario conocer el producto como por ejemplo en el momento</p>	3

	<p>en el que me tuve que enfrentarme a una entrevista, tuve que saber las fases y los requisitos para un buen servicio. También fueron minuciosamente detalladas pero estos términos no fueron explicados en la estancia en prácticas sino en mi posterior contratación.</p> <p>Consistía en explicar al usuario el sistema de pago, de quien era responsabilidad, a quien debía dirigirse... Sin esto no habría sido fácil informar al cliente o al usuario.</p> <p>El campo de evaluación del servicio lo pude desempeñar, comprobé que la utilidad del servicio era un trato más personalizado para cada cliente o situación que pueda darse en cualquier momento.</p> <p>Fui consciente de la satisfacción del cliente/ usuario respecto a mi trato hacia ellos. En la recepción de llamadas, había personas que preferían mi atención. En una ocasión plante a un cliente el requisito imprescindible de realizar un curso de formación, el cual no realizábamos en nuestra delegación, por lo que me puse en contacto con el departamento de formación para poder prestar el servicio en desde otra delegación para que el cliente no fuera a buscar una empresa externa a Iman.</p>	
--	--	--

INTERVENCIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p><b>Intervención directa orientada a la persona:</b> En las prácticas apliqué lo básico de los RR.HH. en lo referente a selección, debido a que realizaba entrevistas de selección, donde exponía mis ideas y daba opiniones para el desarrollo organizacional. Al principio, fue una tarea difícil, a medida que iba acumulando experiencia mediante la realización de entrevistas telefónicas, he conseguido intervenir en cada proceso de manera satisfactoria.</p> <p>Tras la incorporación en plantilla y la explicación por parte de mis compañeras de la información que se debe de dar a los trabajadores, he realizado 4 procesos de selección de inicio a fin. Una vez seleccionado el candidato, empezaba la relación laboral por lo que este era informado del curso de prevención requerido para su puesto de trabajo, tipo de contrato, duración y persona de contacto el día de su incorporación.</p>	3

EVALUACIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Durante el curso académico del master, pude ver todos los métodos para la evaluación de los trabajadores de una empresa, tanto para la selección, formación o su desarrollo de carrera. Por ejemplo, en la realización de un caso práctico en el cual consistía en valorar las necesidades del personal de un hotel de playa ante la llegada de la nueva temporada turística, en concreto de personal de recepción de habitaciones y limpieza. El caso pasaba por identificar fuentes reclutamiento así como pruebas, entrevistas u otros mecanismos de selección de personal útiles para asociar el perfil demandado con los candidatos y candidatas propuestos. Y que estos recibieran la formación necesaria para desarrollar en su puesto de trabajo, ya que los trabajadores/as anteriormente no estaban formado/as.</p> <p>Durante la estancia en empresa pude aplicar las herramientas de selección y evaluación de los candidatos, mediante entrevistas telefónicas, personales y la realización de informes. Normalmente, el plazo de tiempo para la evaluación de los candidatos depende del cliente y el interés que tenga para incorporar a la persona seleccionada en el puesto. El resultado de estas entrevistas era la asignación de un candidato al puesto de trabajo requerido por el cliente.</p> <p>Al mismo tiempo he podido observar la forma de trabajo de los diferentes compañeros y captar formas de organización para posteriormente mejorar mi planificación en el trabajo.</p>	3

COMUNICACIÓN		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Mediante los conocimientos adquiridos del máster he conseguido realizar informes sobre los candidatos entrevistados y enviárselos al cliente en la asignatura SBE00 – SBE505 “Técnicas de Gestión de RRHH”. Al mismo tiempo también se comunica a los candidatos que habían realizado la entrevista del resultado de la candidatura, su selección o descarte del proceso y la comunicación de realización de un nuevo contrato, prorroga, firma de contratos, etc.</p> <p>También mantengo comunicación con los clientes para recibir información de la correcta incorporación del candidato al puesto de trabajo, comunicar situaciones de baja por enfermedad de trabajadores.</p>	3

### 2.3 COMPETENCIAS FACILITADORAS

CALIDAD		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Para el mantenimiento del certificado de la ISO 900.2000, Iman realiza procesos para mantener la calidad. Algunos de los procesos que dictamina la empresa para cumplir con la normativa son por ejemplo que las personas entrevistadas deben rellenar sus datos en una ficha de registro, la cual aporta un escrito con la ley de protección de datos para poder ceder sus datos a empresas usuarias interesadas en su perfil. Al mismo tiempo también deben aportar su curriculum, DNI, número de la seguridad social.</p> <p>Cuando una persona es seleccionada se le abre un expediente donde se introduce la documentación nombrada anteriormente junto el alta y el contrato una vez firmado y comunicado. Cuando se procede a dar de baja al candidato/a, debe firmar una carta de cesión, de esta manera muestra la conformidad y se procede al cierre del expediente, pasando a trabajador inactivo.</p> <p>Al mismo tiempo los Contratos de puesta a disposición una vez firmados por la empresa usuaria, la prevención del trabajador y la firma de realización del curso de prevención, se archivan independientemente alfabéticamente por empresa y por nombre del trabajador para un mayor control.</p> <p>Respecto al archivo en selección, diariamente se archivan los curriculums por categorías profesionales. También se informa a las personas que acuden a entregar el curriculum la posibilidad de registro en la página web de la empresa, de esta forma tienen acceso todas las delegaciones de Iman.</p>	3

RELACIONES PROFESIONALES		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
1	<p>Durante las prácticas mantuve más relación con los trabajadores que con los clientes. Aunque también conocí a directores de otras delegaciones, entre ellos a mi actual jefe.</p> <p>A través de mi jefe, conocí a mis compañeras actuales, ya que me llamaron para entrar en un proceso de selección de una empresa internacional como auxiliar administrativa. En el cual de 6 candidatas seleccionadas fui la segunda seleccionada.</p>	3

	Finalmente me incorporé en Iman para cubrir la baja por enfermedad. Actualmente mantengo relación directa con todos sus clientes.	
--	---	--

DESARROLLO PROFESIONAL CONTINUO		
Antes	Tarea para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia	Después
2	<p>La reflexión que hicimos en clase del análisis de nuestras debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades junto con la estancia en prácticas, destacando mi posterior contratación han sido de gran ayuda para conocer no solo que trabajos hacer adecuadamente, sino hacia qué dirección debo seguir desarrollándome a nivel personal y profesional.</p> <p>Se han producido muchos cambios en mí desde que realice las prácticas de la carrera a las actuales, entre ellas los estándares y requisitos como psicóloga ya que no era capaz de llevar las riendas de una entrevista y actualmente me encuentra con estas capacidades desarrolladas. También en temas legislativos cuando finalice la carrera tenía un buen sustento legislativo pero ha habido cambios en los cuales no he sido capaz de mantenerme al día en ellos. Pero al llegar al contacto con la empresa, me han transmitido los cambios legislativos, como por ejemplo los cambios de cotización a la seguridad social, modificación de los contratos ...</p>	3

### 3. VALORACIÓN PERSONAL

Tras acabar la carrera de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, sentía la necesidad de recibir más formación y especializarme en el área de la psicología del trabajo, ya que la psicología siempre me ha llamado la atención. Por este motivo decidí realizar el máster en psicología del trabajo, organizaciones en RRHH. Considere que la opción de la psicología enfocada al mundo laboral y de las organizaciones podía ser interesante por las necesidades laborales actuales y de cara a un empleo futuro. Otro aspecto por el que decidí realizar el máster fue por su diseño enfocado de la Psicología Positiva, por tanto, deja de lado la perspectiva tradicional sobre los aspectos negativos del trabajo, centrándose en una visión contraria y novedosa, estudiando los efectos positivos (engagement, flow, felicidad en el trabajo, etc.), la cual me parece más útil y atractiva.

A lo largo de este trabajo he ido reflexionando sobre las competencias desarrolladas a lo largo del master, durante las prácticas externas y tras la incorporación en plantilla y he dejado entrever cuál sería mi valoración en cuanto al desarrollo de competencias básicas, profesionales y facilitadoras desde el inicio del máster hasta mi situación actual.

Positivamente destacaría, en primer lugar, qué no encuentro en la lista ninguna competencia que no pueda ser de relevancia en un futuro profesional relacionado con lo visto en este máster, por lo que pienso que la dirección que se ha tomado me parece acertada. También valoro positivamente los esfuerzos del profesorado con alumnos a la hora de facilitar el desarrollo de las competencias. La gran mayoría de ellos ha demostrado ser un buen catalizador, dados su cercanía y entusiasmo mostrado en cada sesión.

A continuación expongo un gráfico el cual muestra el progreso del desarrollo de las competencias al inicio del curso, contando con la experiencia en las prácticas externas hasta la situación actual. Los valores van numerados de 1 a 4, ya que es una recogida de datos del punto 2.





En esta representación se ve con más claridad las competencias más desarrolladas, como son la autogestión, la definición de objetivos, el desarrollo de productos/servicios, evaluación, comunicación, calidad, relaciones profesionales y desarrollo profesional continuo. Al inicio del curso poseía conocimiento y habilidades básicas pero estas competencias no estaban desarrolladas. En cambio actualmente ha aumentado estas competencias para desarrollar tareas básicas sin guía ni supervisión.

Por otra parte, las competencias de manejo de información, comunicación, trabajo en equipo, académicas, diagnóstico e intervención también han sido desarrolladas en menor medida aunque estas presentaban un punto mayor de desarrollo respecto a las competencias nombradas anteriormente. En este caso constaba la competencia para desempeñar tareas con guía y supervisión al inicio y al final no requería guía ni supervisión.

En mi opinión, aunque el enfoque es el adecuado, las prácticas no son suficientes y debería dársele un mayor valor a los proyectos de este carácter de las asignaturas, concediendo también más tiempo, o una mejor planificación, para poder profundizar en su realización y poder adquirir así un mayor nivel de cada una de las competencias, ya que, como he ido comentando a lo largo de todo este trabajo, son este tipo de actividades las que mejor facilitan su interiorización.

Mi última reflexión gira en torno a las prácticas externas, cuya realización me parece una de los aspectos más importantes y beneficiosos de cualquier titulación, incluido este máster, si bien en este

caso, la duración de las mismas me ha parecido poco más que breve. Al hilo de esta reflexión, me parecería una buena forma de mejorar el desarrollo de competencias con una mayor duración de la estancia, de poder realizar la misma no sólo en una organización.

En resumen, ésta es mi visión global sobre qué aspectos positivos destaco, cuáles creo he mejorado y qué puedo haber echado en falta. En definitiva, una dirección adecuada, un buen enfoque y una inversión por parte de todos, ha contribuido a llevar que pueda calificar mi experiencia como satisfactoria en cuanto al desarrollo de las competencias del máster.

#### **4. FUTURO PROFESIONAL**

Actualmente estoy trabajando en la empresa donde realicé las prácticas, la cual me ofrecieron la oportunidad de incorporarme de manera inmediata en plantilla debido a la baja por enfermedad de una compañera ya que el volumen de trabajo para una persona era difícil. Es mi primera experiencia en el mundo laboral, por lo que considero que es una buena oportunidad para adquirir experiencia.

La duración de esta experiencia no está definida. Pero si en un futuro cercano terminara, mi objetivo es marcharme al extranjero a aprender idiomas, ya que es una competencia que no tengo suficientemente desarrollada y pienso que actualmente es muy importante, ya que te abre muchas puertas al mundo laboral.

Posteriormente me gustaría incorporarme en el departamento de Recursos Humanos de una empresa para adquirir experiencia en este sector.

Actualmente, considero que tengo competencias suficientes para entrar en mundo laboral indicando como altibajo los idiomas. Mi nivel académico y profesional son buenos, por lo que adquirir esta competencia me permitiría un mayor acceso a puestos de trabajo más valorados.

## 5. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

- <https://ujiapps.uji.es/>
- Recursos Aula virtual