



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



Nombre del alumno/a: María Amparo Gallego García

Nombre del tutor/a del TFM: Miguel Ángel Nadal Martínez

Curso académico: 2014 - 2015

Fecha de lectura: Septiembre 2015

RESUMEN:

Durante las últimas décadas, la creciente globalización de la sociedad y de la economía, los fuertes desarrollos de la tecnología de la información y la comunicación y los cambios demográficos, sociales y culturales han producido importantes transformaciones en el mundo del trabajo, en las organizaciones y en las relaciones laborales. Por ello, Cascio (1995) puso de manifiesto las nuevas demandas planteadas por los profesionales de la Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos.

Cursar el Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos tenía como objetivo preparar al estudiante como profesional competente en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y Recursos Humanos a nivel básico.

Además de proporcionar una preparación sólida tanto en conocimientos teóricos como en competencias relacionadas con la Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y los Recursos Humanos. Así como, la oportunidad de practicar algunas de las competencias y roles requeridos para el ejercicio profesional en el contexto de la Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.

El objetivo final de este trabajo es ser capaz de desarrollar las competencias de auto-reflexión sobre las competencias desarrolladas a lo largo del Máster y de comunicación oral y escrita del resultado final de mi auto-reflexión.

Girará en torno a las temáticas vistas en las diferentes asignaturas del máster, haciendo hincapié en las evidencias concretas de su desarrollo.

Claramente, se estructura en dos partes. Por un lado, una breve presentación de cada una de las asignaturas cursadas destacando los aspectos clave de las mismas. Y, por otro, una reflexión de las competencias adquiridas en la estancia en empresa y si ha sido posible aplicar los conocimientos adquiridos en el máster en su práctica profesional.

PALABRAS CLAVE

Competencias, metodologías, técnicas de gestión, habilidades

ABSTRACT:

In recent decades, the increasing globalization of society and the economy, the strong development of information technology and communication and demographic, social and cultural changes have been significant changes in the workplace, in organizations and in labor relations. Therefore, Cascio (1995) revealed the new demands posed by professional psychologists Labor Organizations and Human Resources.

Study the Master in Psychology of Work, Organizations and Human Resources aimed to prepare students as competent professional in Psychology of Work, Organizations and Human Resources at the basic level.

In addition to providing a solid background in both theoretical knowledge and skills related to the Psychology of Work, Organizations and Human Resources. As well as the opportunity to practice some of the skills and roles required for professional practice in the context of the Psychology of Work, Organizations and Human Resources.

The ultimate goal of this work is being able to develop the skills of self-reflection on the skills developed during the Masters and oral and written communication of the outcome of my self-reflection.

Will revolve around the thematic views on the different subjects of the master, emphasizing concrete evidence of its development.

Clearly, it is divided into two parts. On the one hand, a brief presentation of each of the subjects studied highlighting key aspects of them. And on the other, a reflection of the skills acquired during the stay in business and whether it has been possible to apply the knowledge acquired in the master in his practice.

KEYWORDS

Competences, methodologies, management techniques, skills

ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. AGRADECIMIENTOS | 5 |
| 2. PRESENTACIÓN | 6 |
| 3. COMPETENCIAS DESARROLLADAS | 9 |
| 4. VALORACIÓN PERSONAL | 15 |
| 5. FUTURO PROFESIONAL | 17 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA | 18 |

1. AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas a las que cabe agradecer tanto la oportunidad de hacer las prácticas como el adentrarme en realizar el Máster.

La decisión de hacer el Máster fue propia, decisión que tomé tras finalizar el curso de adaptación al Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y viendo que las oportunidades laborales no se daban y observando que las empresas solicitaban candidatos con más nivel de competencia.

Aunque mi decisión fue tomada fuera de plazo de primera preinscripción, mi interés por el máster era elevado. Me admitieron para realizar el máster a distancia pero cuando me ofrecieron realizarlo de forma presencial no lo dude ni un segundo, enseguida me puse en marcha con los trámites.

Por ello, he de agradecer a las coordinadoras por la oportunidad de hacer el Máster. Al profesorado por la formación recibida, su atención y cierta disponibilidad ante las dudas que han surgido a lo largo de las asignaturas.

A mi tutor de prácticas y del trabajo, Miguel Ángel Nadal quiero agradecerle su interés mostrado antes y durante mis prácticas en la empresa. Además de su guía y ayuda en la elaboración de mi memoria de prácticas y de este trabajo de fin de máster.

A mis compañeros y compañeras por el gran grupo que hemos formado, aun siendo de diferentes puntos geográficos hemos formado un grupo donde lo que no aportaba uno aportaba otro.

Destaco a mis compañeros de "Súper UJI Team" por las horas de estudio compartidas, por el buen trabajo en grupo, por el intercambio de conocimientos pero sobretodo por los buenos ratos que hemos pasado.

A mis amigos y amigas que siempre han entendido cada una de mis decisiones pero sobretodo a mi familia tengo que darles las gracias por el apoyo que me han dado, por soportarme en esos días donde el estrés y el nerviosismo se apoderaban de mí.

¡¡¡GRACIAS!!!

2. PRESENTACIÓN

El plan de estudios del máster suponía cursar un total de 60 créditos como mínimo. Estaba formado por un total de 13 asignaturas, de las cuales siete eran obligatorias, tres optativas a elegir una, más iniciación a la metodología de investigación o prácticas externas.

A continuación, se presentan las asignaturas que han compuesto el máster señalando los aspectos clave de cada una de ellas.

| Nombre de la asignatura | Aspectos claves a destacar |
|--|--|
| SBE001 Trabajo y Salud Ocupacional | Burnout, tecnoestrés, adicción al trabajo, mobbing, engagement, modelos teóricos de salud ocupacional (modelo vitamínico, modelo de estrés y coping, modelo de demandas/control, modelo demandas-recursos laborales, modelo HERO). |
| SBE002 Psicología de los Recursos Humanos y Salud Ocupacional | Estrategia de las 5eses (lograr entornos de trabajo más productivos, más seguros, potenciar la calidad del producto, respeto al medioambiente y cumplimiento normativo), modelos de liderazgo (nuevos paradigmas) cuadro de mando integral (CMI), socialización organizacional (socialización en el trabajo y para el trabajo), desarrollo de carrera (enriquece y obtiene trabajadores más cualificados). |
| SBE003 Psicología Organizacional Positiva | Psicología positiva (no pretende remediar), felicidad (hedónica y eudaimónica), bienestar recordado y experimentado (medición a través del PHI), dimensiones del capital psicológico y creencias de eficacia, inteligencia emocional (evaluación con el MSCEIT), dimensiones del engagement en el trabajo (cuestionario Utrecht Work Engagement Survey), el Flow. |

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">SBE 004</p> <p>Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad</p> | <p>Empleabilidad (competencia que permite encontrar, mantener o cambiar de puesto de trabajo), clima organizacional (percepción del contexto al que pertenecen, modelo FOCUS), cultura organizacional (creencias compartidas por los miembros), modelo SERVQUAL (mide la calidad del servicio), técnica Survey feedback (herramienta de intervención), modelos avanzados de gestión de calidad (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).</p> |
| <p style="text-align: center;">SBE005</p> <p>Técnicas de Gestión de Recursos Humanos</p> | <p>Procesos básicos en la gestión de RRHH (análisis del trabajo, planificación de los RRHH), Procesos de inserción (reclutamiento, selección), técnicas de evaluación en RRHH y aplicación, gestión del talento, outdoor training.</p> |
| <p style="text-align: center;">SBE006</p> <p>Practicas Organizacionales Saludables</p> | <p>Información, participación y comunicación (mala práctica = conflictos), dimensiones de la justicia organizacional (distributiva, procedimental, interpersonal e informacional), confianza organizacional (proceso psicológico), practicas de desarrollo directivo (ventaja competitiva).</p> |
| <p style="text-align: center;">SBE007</p> <p>Intervención Psicosocial en el Trabajo</p> | <p>Evaluación de riesgos psicosociales (evaluación de factores psicosociales con consecuencias negativas para la seguridad y salud del empleado), metodologías de evaluación de riesgos psicosociales (RED, ISTAS 21), herramientas y técnicas de intervención psicosocial (modelo RED), intervenciones positivas (cultivar lo positivo mediante actividades), intervención psicosocial en el trabajo (burnout, adicción en trabajo, tecnoestrés),</p> |

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">SBE009</p> <p>Gestión por Competencias de Empleabilidad</p> | <p>Emprendimiento (capacidad de poner en marcha una iniciativa empresarial), autoeficacia emprendedora (cuestionario de medición), marca personal (técnica de búsqueda de empleo), creatividad 360°.</p> |
| <p style="text-align: center;">SBE011</p> <p>Prácticas externas</p> | <p>Criba curricular, atención presencial y telefónica a candidatos y clientes, cribas curriculares, entrevistas de selección, gestión de documentación y archivo, solicitud de reconocimientos médicos.</p> |

3. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL / INVESTIGADOR

A continuación, se presenta una reflexión de las competencias adquiridas a lo largo del máster.

3.1 COMPETENCIAS BÁSICAS

| <i>Autogestión</i> | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

Entendida como el uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales se consigue guiar al logro de unos objetivos con autonomía en el manejo de los recursos.

A medida que pasaron mis días en Activa Selección Valencia, ETT, empresa donde realice mis prácticas, la planificación y organización de tareas se desarrollo de forma considerable con una resultado positivo en cada una de ellas. Aunque una organización de tareas podía variar por el requerimiento de algo inmediato todo se gestionaba de la forma correcta.

Esta competencia la he desarrollado más en el ejercicio de mi experiencia laboral. Una buena planificación y organización de actividades es necesaria para un resultado positivo. Se da prioridad a aquellas tareas de carácter urgente y posteriormente aquellas tareas secundarias y que no requieren de actuación inmediata.

| <i>Manejo de información</i> | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 2 | 4 |

Competencia que ha estado presente y ha sido desarrollada a lo largo de todo el máster.

Al comienzo del máster realizamos un taller de búsqueda de información que resultó útil para conocer nuevas formas de búsqueda da información en diferentes bases de datos.

A medida que avanzábamos el curso, el nivel de competencia aumento con la realización de los diferentes trabajos de cada una de las asignaturas. Su realización

implicaba el manejo de información extraída de las bases de datos (UJI, internet), documentos dados por los profesores.

En mi estancia en la empresa, la información recogida durante la entrevista era esencial para una posterior incorporación si era requerida. Por ello durante la entrevista se realizaban todas las anotaciones relevantes que a simple vista sirvieran de recordatorio.

| Comunicación | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 2 | 3 |

En base a lo aprendido en este Máster, nos han enseñado que gran parte de los conflictos en las organizaciones se originan por la falta de información y baja comunicación.

En el curso del mismo, la he podido poner en práctica mediante ejercicios en clase, exposiciones de un temario. Un ejemplo de ello, durante la sesión de intervención psicosocial en el trabajo: tecnoestrés y adicción al trabajo (SBE007) por grupos se realizó una presentación del temario con el objetivo de facilitarnos el aprendizaje de forma colectiva.

En lo que se refiere a las prácticas, esta competencia se ha puesto en práctica con la realización de entrevistas de selección tanto telefónica como presencial. La comunicación durante la entrevista debía ser correcta porque la conducción de la misma la llevaba yo y la información proporcionada por el candidato debía responder a lo que yo le comunicara correctamente.

| Trabajo en equipo | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 2 | 4 |

Competencia que más he trabajado tanto a nivel de estudios como a nivel profesional, siendo una de las competencias más valorable por los empresarios españoles.

A lo largo del máster, la realización de los diferentes trabajos de las diferentes asignaturas así como la realización de ejercicios prácticos en clase ha hecho que se potencie aun más esta competencia. La diversidad de caracteres y formas de trabajar

ha hecho a su vez que potencie la capacidad de adaptación y aprendizaje con cada uno de ellos.

En la estancia en la empresa, también se ha dado. Por ejemplo, en la búsqueda de candidatos y posterior concertación de entrevistas con candidatos, en la preparación de documentación de una nueva incorporación. En definitiva, cualquier tarea implicaba además una comunicación previa para tener una mejor organización y evitar pérdidas de tiempo.

3.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES

| Diagnostico | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

En lo referente al *diagnostico personal*, cursar el máster me ha supuesto poner a prueba mi capacidad de relacionarme con mis compañeros, de aprendizaje, de mis habilidades.

El trabajo de la asignatura Gestión por competencias de empleabilidad (SBE009) se realizo de manera individual a diferencia del resto de asignaturas. Se trataba un proyecto personal cuyo objetivo fue analizar mis competencias personales y profesionales a partir de un diagnostico (DAFO) y desarrollar pautas para potenciar mi "marca personal".

En cuanto al *diagnostico organizacional*, Activa Selección Valencia ETT tiene una amplia red de oficinas pero mi estancia se dio en la población de Almussafes, a 20 Km de Valencia. Una buena comunicación con mi supervisora, técnico de RRHH y una compañera del máster han facilitado que mi rendimiento y productividad fueran altos.

En cuanto al *diagnostico situacional*, no disponía de despacho propio. Es una oficina abierta que dispone de un solo despacho y éste era usado en ocasiones puntuales. Compartía mesa, ordenador y demás material con mi compañera puesto que mi asistencia era en horario de tardes y solo de manera puntual coincidíamos. La oficina dispone de cinco mesas con sus respectivos ordenadores y el día que coincidía con mi compañera me trasladaba a la otra mesa. El uso del teléfono era común.

| Intervención | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

En cuanto a la *intervención directa a la persona*, durante mi estancia en la empresa pude aplicar algunos de los conocimientos adquiridos a lo largo del máster. La intervención en los diferentes procesos de selección, ha hecho que adquiriera la experiencia que no tenía en este lado de los Recursos Humanos.

Los primeros días fueron difíciles pero a medida que pasaron los días he adquirido la experiencia necesaria para desenvolverme en la realización de una entrevista que siempre es mejorable.

| Evaluación | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

A lo largo del máster nos han enseñado las diferentes herramientas para evaluar a los empleados de una empresa, una evaluación de riesgos psicosociales o una evaluación del puesto de trabajo. Por ejemplo, evaluación psicosocial (SBE007), técnicas de evaluación de RRHH (SBE005) o estrategia de las 5's (SBE002).

En mi estancia en la empresa aplique las herramientas de selección y evaluación de candidatos y tuve conocimiento de la realización de informes requeridos por la empresa cliente para puestos específicos.

En mi experiencia profesional, soy conocedora de los test psicológicos. En la empresa en la que trabajo suelen realizarlos, a mi me realizaron uno el día de la entrevista.

| Comunicación | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

En mi estancia en la empresa, aunque no he realizado ningún informe del candidato para su posterior envío a la empresa cliente sí que he tenido conocimiento de su realización. Estos informes se realizaban para puestos muy específicos como por ejemplo para el puesto de envasador de líquidos o personal para departamento de RRHH,

Por el contrario, si he puesto en práctica esta competencia en lo que se refiere a la comunicación del resultado de una entrevista en la empresa cliente. Igualmente, en la entrega y firma de contratos, comunicación de prorrogas, comunicación de horario de trabajo.

3.3 COMPETENCIAS FACILITADORAS

| Garantía de Calidad | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 2 | 3 |

En la asignatura Cambio organizacional y Gestión de la calidad, nos han enseñado que un servicio de calidad es el que se ajusta a las especificaciones del cliente y es reflejado en la evaluación de calidad por parte del cliente.

Durante mi estancia en la empresa no tengo conocimiento de la realización de procesos para mantener la calidad, pero seguro que lo realizan.

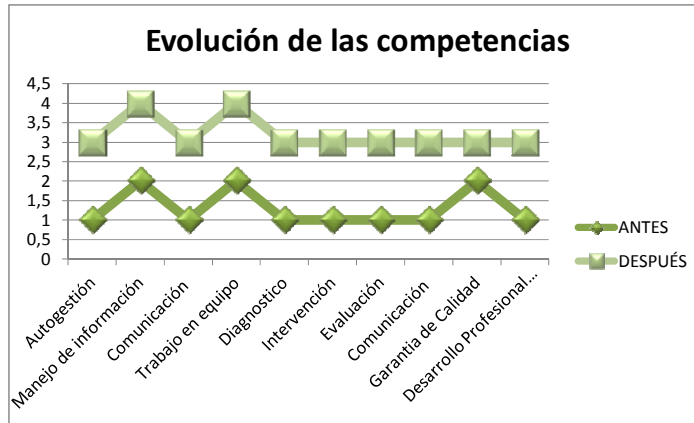
Sin embargo, en la empresa que actualmente trabajo sí realizan el proceso para mantener la calidad de sus servicios aunque yo no he estado presente (ISO 9001 e ISO 14001). Es una empresa de servicios informáticos dedicada a la programación informática y en ocasiones les solicitan la posesión de estas certificaciones en ciertas licitaciones públicas.

| Desarrollo profesional continuo | |
|---|---|
| Desarrollo de la competencia antes | Desarrollo de la competencia después |
| 1 | 3 |

Como ya indique anteriormente, en la competencia profesional diagnóstico, un análisis DAFO junto a mi estancia en la empresa he podido desarrollar y potenciar aquellas habilidades que hasta la fecha eran desconocidas para mí o bien potenciar aquellas que ya tenía.

La oportunidad de realizar las prácticas en una empresa de trabajo temporal me ha llevado a conocer el lado de la selección y así poder realizar entrevistas, habilidad que no había desempeñado desde que finalice la diplomatura. Cursar el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, curso de adaptación al grado, hizo ponerme más o menos al día de los cambios legislativos y normativos que se habían

dado; sin embargo, es en la empresa que actualmente trabajo donde a nivel de contratación he refrescado más.



4. VALORACIÓN PERSONAL

Cuando me decidí por hacer este máster lo hice con el objetivo de ampliar conocimientos y tener más formación y mejorar así las posibilidades de encontrar trabajo. Pese a que quiero creer que mis desplazamientos desde Valencia a lo largo de estos nueve meses sirvan de provecho, finalizo el curso con la sensación de no estar al 100%.

Su inicio fue bueno pero a medida que pasaban los meses y avanzábamos en el estudio se observaban las deficiencias. Por eso, valorar el máster resulta complicado aunque ha tenido aspectos positivos y negativos, asique prefiero hacer una valoración de aquello que es mejorable.

En lo que se refiere a las asignaturas, a su temario, creo que algunas de ellas me han aportado poco y otras en las que debería haberse profundizado más si se quieren aplicar los conocimientos. A lo que hay que añadir una duplicidad de temario, como por ejemplo, inteligencia emocional.

Habiendo hecho dos sesiones con Pablo Berrocal (SBE003) sobre inteligencia emocional creo que una sesión más sobre este contenido con Edgar, no nos aportó más de lo que ya habíamos aprendido con Pablo.

En cuanto a los trabajos de las diferentes asignaturas creo que su distribución, plazos, etc. cabría mejorarlos. En ocasiones ha sido caótico por la falta de coordinación entre los diferentes tutores y responsables de las asignaturas lo que dificultaba su desarrollo. La falta de información que los propios profesores tenían al respecto dificultaba aún más, algunos no tenían conocimiento de que eran los responsables de corregirlos y su plazo de entrega finalizaba el día del examen.

La valoración de los trabajos debería revisarse, es una ponderación baja (solo un 40%). Creo que una evaluación del proyecto con una ponderación igual o superior al 50% sería más positiva. Atendiendo a como se valoraba y se hacía el examen es de tener en cuenta puesto que el trabajo era donde se plasmaban los conocimientos adquiridos en las asignatura, además de otras habilidades.

En lo que se refiere a la distribución de estudiantes en las optativas debería tenerse en cuenta. No es posible que más de un 50% de la clase asista a una optativa y el resto de optativas tenga una minoría considerable que acarrea la no asistencia por parte del estudiante.

Respecto al aula virtual, también es mejorable. En cuanto al streaming, que su inclusión sea más rápida y evitar posibles problemas por su demora.

En cuanto a las 150 horas en prácticas, creo que son pocas las horas para adquirir la suficiente experiencia y puesta en práctica de todo lo aprendido a lo largo de un máster. Además, creo que una mejor gestión por parte del coordinador/a facilitaría las cosas al estudiante y no tener la sensación de desamparo.

En definitiva todo es mejorable. Solo espero y no me cabe duda que la encuesta pasada al finalizar el Máster para conocer nuestra opinión con el objetivo de establecer estrategias que condujeran a la mejora conociendo las propuestas de mejora por parte del alumnado, tenga efecto para los cursos siguientes del Máster.

5. FUTURO PROFESIONAL

Lo que tengo claro es que quiero dedicarme al mundo de los Recursos Humanos.

En la actualidad me encuentro trabajando y aunque no realizo todas las tareas propias de mi titulación adquiero experiencia. Experiencia sólo en un lado de los Recursos Humanos, la administración de personal. Por eso, tras realizar las prácticas en una empresa de trabajo temporal y ver el lado de la selección y ponerla en práctica, mi objetivo sería perfeccionarla.

Es cierto que no me he planteado salir de España pero es algo que no descarto a largo plazo. Para ello he de tener un nivel de inglés, actualmente solicitado por excelencia, que me permita defenderme por eso tengo pensado estudiar inglés.

No descarto tampoco la oferta formativa de la FUE, tal como el Curso de Experto en Herramientas para la Gestión de Recursos Humanos o el Curso de Experto en la Atracción del Talento y Relaciones Laborales, en la cual estoy interesada. Ambos me dotarían de las herramientas necesarias para poder dirigir un equipo que alcance el mayor nivel de satisfacción posible en la vida laboral.

“Creer en ti mismo no asegura necesariamente el éxito, pero no creer asegura el fracaso”

6. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

Cascio, W. F. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work?. *American psychologist*, 50(11), 928.

Gómez-Mejía, L. (2001). *Dirección Y Gestión De Recursos Humanos 3/E*.

Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Editorial Pearson Prentice Hall, Madrid, España.

Salgado, J. F., & Peiro, J. M. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 2-5.

Web UJI: aula virtual