

Gota a gota, juntos, haremos del mar rojo un mar azul

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

Psicología del Trabajo y Organización de los Recursos Humanos



**UNIVERSITAT
JAUME·I**

Andrea Pérez Mora

Vanesa Fernández Galindo

2015-16

ÍNDICE

1. RESUMEN/ ABSTRACT	3
2. PALABRAS CLAVE /KEY WORDS	4
3. PRESENTACIÓN	5
4. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	8
5. VALORACIÓN PERSONAL	19
6. PROYECTO FUTURO	20
7. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFIA	21

1. RESUMEN/ABSTRACT

En el siguiente trabajo se expone todo aquello que he aprendido durante estos meses y todo lo que ha supuesto para mí este máster. Después de haberlo cursado, me siento muy satisfecha de haberlo elegido ya que me ha servido tanto en mi ámbito personal, como también en mi experiencia laboral y académica. Aunque había leído de qué se trataba y de qué iban las asignaturas, las diferentes teorías, conceptos y prácticas de los profesores me han ido sorprendiendo cada vez más.

Me ha motivado mucho para seguir mi trayectoria profesional por este camino y aplicar muchas cosas que nos han ido explicando a lo largo del máster sobre los empleados en las diferentes organizaciones y las intervenciones que podemos utilizar en estos contextos, hechos que explicaré en el apartado de competencias. Desde mi punto de vista, creo que la psicología positiva debería de expandirse más, ya que la perspectiva que muchos tienen de trabajo y de organización podría cambiar si se aplicara realmente este tipo de prácticas en las organizaciones.

In this report I would like to transmit all I have learnt during these months and everything it has meant to me. After this course, I feel very satisfied for having chosen it, because this master's degree is helping me not only in my personal life but also in my working and academic experiences. Although I looked for all the information about it, along these months, the master has surprised me more and more with the theories, concepts and practices that the teachers explained us.

It has inspired me to follow my professional career in this way and to apply lots of things I learnt in this course over the employees in different organizations and the interventions that we can use in this contexts, practices that I will explain in the competences section. From my point of view, I think that the Positive Psychology should be expanded in the organizations, because the view that many people have about the job and the companies could change if these practices were developed.

2. PALABRAS CLAVE /KEY WORDS

Empleado, Prácticas, Psicología Positiva, Organizaciones que aprenden, Competencias, Evaluación, Intervención, Riesgos Psicosociales.

Employees, Practices, Positive Psychology, Learning Organizations, Evaluation, Intervetion, Competences, Psychosocial Risks.

3. PRESENTACIÓN

Trabajo y salud ocupacional; En esta asignatura, por una parte, ya aprendí que se podía sacar mucho más del lado psicológico del empleado de lo que había aprendido a lo largo de mi carrera, por otra, también descubrí diferentes teorías y técnicas que me han enseñado cómo medir aspectos como el burnout, tecnoestrés, estrés, mobbing o adicción al trabajo. De hecho hasta que no cursé este máster, nunca me habían hablado de la adicción al trabajo como tal y creo que es un tema que me ha gustado mucho descubrir, ya que aprendí cómo saber detectarlo y a asesorar no sólo al trabajador, sino también a la empresa. Aunque no parezca, hay muchas personas que padecen dicha enfermedad. Este síntoma y sus posibles consecuencias son, entre muchos otros, uno de los conocimientos que hemos adquirido a lo largo de esta asignatura, así como también, por ejemplo, qué es el estrés, sus tres facetas y cómo se desarrolla.

Psicología de los recursos humanos y salud Ocupacional; En esta asignatura empezamos contextualizándonos en el ambiente laboral, tanto el que tuvimos en el pasado como el que nos encontramos ahora. Tal y como nos han mostrado en el máster, este aspecto es necesario conocerlo ya que, para poder aplicar adecuadamente otras prácticas en el mundo laboral, es importante conocer esas realidades y saber cómo actuar respecto a estas. Vimos en más detenimiento los modelos de gestión, como el Cuadro de Mando Integral, que es, en mi opinión, una herramienta muy útil para las empresas. A lo largo de mis estudios me habían hablado de ella, sin embargo, no habíamos profundizado en este modelo que, bajo mi punto de vista, se debería enseñar con más detenimiento. Por otra parte, también me gustaría destacar y agradecer de esta asignatura que nos explicaran y nos hicieran aprender los diferentes retos a los que nos atenderemos en un futuro. Asimismo, caben destacar los conocimientos que he adquirido sobre los diferentes líderes y del liderazgo, así como también quién es buen líder y quién no (liderazgo tóxico) y las consecuencias que puede producir esto.

Psicología Organizacional Positiva; Esta es una de mis asignaturas preferidas del máster. Recuerdo estar en clase y tener ya la necesidad de aplicar todo lo aprendido en un contexto profesional. Nos enseñaron que existen empresas donde sus trabajadores pueden ser felices y empresas donde sus líderes están abiertos a aplicar cambios, aprendimos cómo conseguir estos objetivos y a aplicar la psicología positiva en las organizaciones. También destacaron la importancia de que los trabajadores en una organización sean felices; aunque la felicidad sea un objetivo innato del ser humano, en esta asignatura te adentras más en los porqués y cómo conseguirlo, empezando por uno mismo y todo lo que puedes extraer de ello. Me ha encantado aprender las diferencias que hay entre emoción, sentimiento y estado de ánimo, los diferentes comportamientos que dependen de nuestro estado emocional y nuestra energía, la diferencia

entre optimismo aparente y realista, el concepto de inteligencia emocional, así como también lo importante que es la coherencia cardíaca en un trabajador, concepto que nunca antes había escuchado y, bajo mi punto de vista, se debería hablar más de ello.

Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad; En este caso, nada más empezar ya me hicieron darme cuenta y aprender como una empresa se puede adaptar a los diferentes entornos. Además, descubrí qué es un aprendizaje “on the job”, qué es la empleabilidad, un trabajador empleable y cómo hacer una buena gestión de estos. Otro concepto que hemos asimilado, es el de “learning organizations” y sus características. Por otra parte, también vimos la gestión de excelencia, sus conocimientos básicos, como podemos medirla, manejar diferentes modelos y diferentes herramientas sobre esta como es el EFQM. La clase muy interesante fue la de clima y cultura organizacional, el Modelo FOCUS, las etapas del estudio de este, cómo es su intervención, las diferentes dimensiones y tipos de la cultura organizacional y cómo se estudia. También estudiamos los diferentes documentos para llevar a cabo los sistemas de gestión, para qué sirven y cómo utilizarlos. El último punto fue sobre el cambio organizacional, gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes gracias a esta, descubriendo así la ISO 9001, y la ISO 14001 y sus ventajas.

Técnicas de Gestión de Recursos Humanos: Me resultó muy entretenida y educativa, ya que había muchos conceptos que había aprendido en el grado y me fue muy útil para reforzarlos. También vimos muchos otros aspectos que nunca había estudiado, como por ejemplo, la teoría vitamínica de Warr o la Técnica de incidentes Críticos que, desde mi punto de vista, son muy útiles para aplicarlas, sobre todo la Técnica de IC. Por otra parte, es tan importante llevar a cabo adecuadamente las prácticas de reclutamiento, de selección y de socialización en nuestro puesto de trabajo que, como ya he dicho, me encantó profundizar en estos temas y adquirir nuevos conocimientos y prácticas al respecto. En otro bloque aprendimos las distintas técnicas de evaluación y sus enfoques, estas fueron realmente instructivas, entre muchas otras, vimos la de observación, la de incidentes críticos, las pruebas situacionales y la discusión en grupo. La clase sobre outdoor fue diferente y lúdica, no sabía que se podían sacar tantas cosas de este tipo de ejercicios y de manera tan divertida y única. Por último, vimos la gestión del talento, un aspecto muy importante de nuestra rama.

Prácticas Organizacionales Saludables: Los primeros conocimientos los adquirimos a base de práctica e intentos de negociación, fueron clases instructivas y claras, aprendimos rápido y la profesora nos recalcó lo que habíamos hecho mal y lo que habíamos hecho bien, evaluándonos entre nosotros y haciéndonos ver cuál habría sido una buena negociación. En mi opinión, ha sido una de las clases más práctica, de las que más me han gustado y también de las que más he aprendido. La siguiente clase, trataba sobre la empresa “R”, muy útil y absorbente, por qué

contaba cosas reales sobre su organización que me parecieron muy originales e ideas y valores que tendrían que tener otras muchas sociedades. Entre otras cosas nos habló sobre el ciclo de gestión integral de RRHH, del océano azul (metáfora que me encanta), cómo hacen en R las encuestas al cliente interno, encuestas del clima, desarrollo de cualidades coaching y la selección, entre muchas otras cosas. Así conocimos y obtuvimos ejemplos de cómo se hace y cómo pretender hacer nosotros una buena gestión de los Recursos Humanos. Francamente, con clases como esta, aparte de aprender y darte ideas, te hace ver que eso es posible y te motiva a creer en ello. Por último, vimos diferentes prácticas organizacionales muy eficaces y aplicables a todo tipo de empresa, dos de ellas son el Muda y las cinco eses.

Intervención Psicosocial en el Trabajo: En esta asignatura nos formamos y vimos conocimientos sobre cómo hacer una intervención, qué conlleva esta, los pasos a seguir y qué herramientas usar. Aprendí como llevar a cabo una evaluación ya que este trámite también forma una parte muy importante del proceso de intervención. Nos enseñaron herramientas como los check-list, cuestionarios, técnicas de observación y entrevistas para recoger información, como por ejemplo los Workshops y el Survey Monkey. Otras de las cosas que conocimos es cómo hacer el análisis, cómo presentarlo a la empresa, cómo hacer que los trabajadores participen más, etc. Muchos de estos aspectos han sido muy útiles aprenderlos para así poder aplicarlos en diferentes organizaciones, como ha sido en mi caso, ya que lo estoy utilizando en la empresa donde trabajo ahora y donde realicé mis prácticas del máster.

Psicología del Coaching: en este bloque del máster he visto, conocido y practicado cómo es una sesión de coaching, sus diferentes fases, su duración, quién puede ser coach y quién no, cuáles son las preguntas poderosas, etc. Lo más impactante que me sucedió fue que yo tenía la idea de que el coaching era como una terapia psicológica, pero no es el caso, ya que se basa en un objetivo. Esta meta se la pone el coachee, esta tiene que ser alcanzable en 6 o 7 meses, ya que es lo que dura el proceso de coaching. Los coaches tienen que intentar guiarles a través de preguntas, sean las poderosas o no, para ayudarle a alcanzar su objetivo y hacerle ver sus fortalezas y como las puede utilizar para alcanzarlo. Otra cosa que me pareció interesante es el Coaching en la empresa cuando se hace la reunión tripartita para que, tanto el coachee como el jefe, estén de acuerdo en el objetivo y hacerles ver a ambos para qué y no por qué lo quiere conseguir. También pudimos conocer cómo aplicar el coaching de equipos y como se consiguen los objetivos y las diferencia que hay entre el coaching de grupos, individual y de equipos.

4. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Las competencias se valorarán del 1 al 4 siguiendo la siguiente escala:

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.

CE1 Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía

El desarrollo de mi competencia **antes** de la asignatura de Trabajo y Salud Ocupacional la valoro en un 1, ya que como he dicho anteriormente, en el grado me hablaron sobre estrés, sobrecarga, recursos, demandas y algunas teorías ligadas a este contexto, pero no son las mismas que he aprendido en el Máster.

El desarrollo de mi competencia **después** de esta asignatura la valoro en un 3, ya que entendí las diferentes teorías, cómo agruparlas y cómo contextualizarlas para aplicarlas en casos prácticos o estudios de caso, para saber interpretar la salud psicosocial a partir de modelos teóricos de estrés y coping, conservación de recursos etc. En estos casos prácticos debíamos detectar cuál sería el modelo que aplicaríamos y por qué. Además, también vimos diferentes cuestionarios para enseñarnos a medir el tecnoestrés, burnout y adicción al trabajo, algunos los cuales los he utilizado y me han sido de mucha ayuda para hacer la evaluación de puestos de trabajo en la empresa de mi estancia en prácticas.

Durante este periodo de formación, me he podido percatar de muchos de los conocimientos que había adquirido en esta asignatura ya que me han ayudado mucho. Más concretamente, un caso para aplicar alguna de las teorías aprendidas sería el siguiente:

Esta empresa no solo se dedica a la fabricación de maquinaria de corte de láser y agua, sino también a la elaboración de piezas de aluminio a través del mismo tipo de corte. Con la técnica de la observación y con el análisis de los cuestionarios, encontramos un desequilibrio esfuerzo-recompensa en un área de esta empresa. Los trabajadores que conforman el departamento están muy implicados en la tarea ya que es un aspecto que va implícito en sus puestos de trabajo de

delineantes gráficos de la empresa. Además, es uno de los equipos que resulta más productivo en la organización, ya que en muchas ocasiones trabajan a contrarreloj y lo hacen bien. Cabe subrayar también que la tarea que llevan a cabo es muy importante en esta empresa porque de estos depende la producción, por lo que cualquier fallo que puedan hacer va a repercutir en las piezas producidas y supone un coste para la empresa, hecho que puede provocar estrés. Por tanto, podemos decir que encontramos un desequilibrio esfuerzo-recompensa en esta área. Por un lado, la sobrecarga conlleva esfuerzos por parte de los trabajadores en cada jornada de trabajo, esfuerzos observables y que se ven reflejados también en las encuestas. Por lo que respecta a la recompensa se detectó en los cuestionarios que no están muy satisfechos con esta, no se sienten valorados por parte de los superiores y, por otra parte, no creen que su remuneración sea la adecuada. Por tanto, este caso sería una situación bastante específica para el modelo DER de Siegrist (1996), Desequilibrio esfuerzo-recompensa. Situación que si perdura en el tiempo podría desencadenar sensación de Burnout en los trabajadores.

Otra situación que me ayudó a apreciar los conocimientos adquiridos en esta asignatura en mi profesión fue la detección de un caso de Mobbing, este caso no es interno a la empresa. La situación era la siguiente:

Maribel, comenzó haciendo prácticas como comercial de exportación, en una empresa de azulejos. Durante este periodo, ella se encontraba muy cómoda y contenta en su puesto de trabajo y con sus compañeros. Cuando el tiempo de prácticas finalizó, la contrataron, al cabo de un tiempo empezaron a comunicarle las cosas de malas maneras, los errores que cometía o que igual no los había cometido ella pero la culpaban. Maribel no se sentía cómoda, al final, no le mandaban ninguna tarea, aunque viera que sus compañeras necesitaban ayuda su superior no la dejaba ayudarlas, lo que le hizo sentirse poco valorada. Maribel habló con el jefe de la empresa para decirle que no se sentía bien en la empresa y que no le parecía bien sus comportamientos hacia ella, pero no obtuvo buena respuesta por parte de su superior ya que durante la conversación utilizaba un gran tono de prepotencia y superioridad. La situación después de esto fue empeorando, continuaban diciéndole que hacía las cosas mal con desprecio, sin haberlas hecho ella porque no le dejaban hacer nada. Maribel dada la situación empezó a buscar trabajo y actualmente está en otra empresa de azulejos, con mucho mejor ambiente y desarrollando sus habilidades.

Por tanto, Maribel tenía diferentes características de los casos de Mobbing como burlas constantes y/o infravaloración de sus capacidades y tareas, degradando así su ambiente de trabajo y provocando en ella consecuencias como lloros y sensación de frustración e impotencia.

Otro caso que puedo poner como ejemplo es dónde detecté Burnout; este caso no se manifestó en la empresa donde estoy haciendo las prácticas si no en un familiar:

Alberto es un trabajador que lleva de mecánico en esta empresa 2 años, la empresa se llama Autocar. Desde hace cierto tiempo, Alberto no se siente realizado en su trabajo, lleva haciendo las mismas tareas desde que empezó en la empresa. Su horario de trabajo es de 8:30 a 19:00, pero todos los días termina su jornada a las 20:30, la retribución que recibe por sus horas extras no es la adecuada ya que no las recibe al completo y el valor de la hora extra no es la legal establecida, ya que es menor que una hora normal de su trabajo. Además, el jefe no se comunica de las maneras más adecuadas, cuando comete algún error se lo transmite de malas formas y a través de gritos. Desde hace unos meses, Alberto está padeciendo las que se conocen como consecuencias del Burnout: siente desmotivación en el trabajo y padece estrés desarrollados a través de respuestas tanto fisiológicas como conductuales. Fisiológicamente se ve desarrollado el estrés en el dolor de pecho diario, en su conducta se ha desarrollado mostrándose apático tanto en su lugar de trabajo como en su entorno social, aparte de esto, Alberto siente que todas sus tareas van a encaminadas al fracaso y a gritos por parte de su jefe, lo que ha provocado en Alberto la decisión de abandono de su puesto de trabajo.

CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.

Esta competencia la tenía un poco más desarrollada que otras dadas mi experiencia en la carrera y, sobre todo, la materia del Trabajo de fin de Grado. Sin embargo, mientras nos explicaban distintos detalles en las clases del máster, me percaté de los errores que había cometido en mi TFG y aprendí como no volver cometerlos. De hecho diría que mi competencia antes de entrar al máster estaba sobre el 2 y ahora me atrevo a decir que esta sobre el 4.

La valoración del 4 se debe a que en la asignatura Trabajo y salud Ocupacional nos enseñaron, como ya he explicado anteriormente, los distintos modos de llevar a cabo una valoración sobre temas de Burnout, Mobbing, Adicción al trabajo, etc. a través de casos prácticos que hicimos en clase. Esto nos sirvió para determinar los síntomas y las consecuencias que padecen los trabajadores que sufren estos efectos.

De hecho, en las prácticas del máster, los diferentes cuestionarios que nos dejaron a nuestra disposición, tanto en esta asignatura como en la de Intervención Psicosocial en el Trabajo, me sirvieron para hacer una evaluación de distintos departamentos de la empresa y detectar en algunos casos riesgo de Burnout. También en algunos departamentos detecté sobrecarga y ansiedad, no solo por los cuestionarios si no también a través de la observación. Es por eso que

creo que puedo llevar a cabo una investigación de este tipo y he valorado esta competencia en un 4.

CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.

En esta asignatura he aprendido muchas cosas nuevas y útiles por lo que respecta al tipo de líderes y de liderazgo, cosa que a lo largo de mi experiencia académica no había visto tan detenidamente. Sin embargo, las clases de Miguel Ángel Nadal me sirvieron para refrescar lo que ya había estudiado anteriormente. Por eso creo que, después de valorar los conocimientos adquiridos en esta asignatura, mi valoración inicial sobre esta competencia estaría en un 1.

En esta asignatura aprendimos a través de diferentes prácticas como las del caso LOGISTIC, donde teníamos que sacar el CMI, la estrategia, las perspectivas, los objetivos, el mapa estratégico, los indicadores, las metas, iniciativas, etc. Asimismo, las lecturas colgadas resultan de gran apoyo para el examen, para profundizar y para ayudar a tenerlo todo más claro. Otra práctica que hicimos fue descubrir qué tipo de liderazgo era cada uno con casos que el profesor nos iba contando. También practicamos la táctica de influencia: pusimos la identificación de la táctica (persuasión, castigo, presión, intercambio, coalición, consultor, etc.) y el efecto que ocasionaba esta táctica del jefe en sus trabajadores. Estas dos prácticas me resultaron realmente instructivas y adecuadas para poder confirmar aquello que habíamos aprendido y verlo de manera más clara. Además, tanto en esta asignatura (Psicología de los RR.HH. y salud Ocupacional) como en la anterior (Trabajo y Salud Ocupacional) llevamos a cabo una tarea donde pude adentrarme más en el aspecto más investigador y más analizador de estos temas.

Después de haber pasado por estas clases, me he dado cuenta de qué tipo de líderes eran los diferentes que conozco o he conocido a lo largo de mi vida y les he podido valorar. Como por ejemplo en diferentes casos como estos:

María y Miguel estuvieron trabajando un verano en una empresa de animadores infantiles donde los jefes solo les indicaban dónde tenían que ir y cuándo. Les daban el material y les comentaban lo que habían contratado los clientes pero no de manera exacta. Además, se desentendían totalmente durante la jornada de trabajo, cuando necesitaban algo de ellos, no conseguían una respuesta telefónica por parte de ellos y cuando les contestaban y les preguntaban algo, no dejaban nada claro decían: "Da igual, haced lo que queráis", es decir, evitaban tomar decisiones. Igualmente, tampoco se implicaban en temas de seguridad, en los niños, ni en los trabajadores. Esto provocaba a María y Miguel una sobrecarga por toda la responsabilidad. Por eso, cuando el profesor Francisco Gil nos estaba explicando qué era un liderazgo pasivo (Laissez-faire), me

recordó esos momentos de estrés y responsabilidad con los niños cuando María y Miguel me contaban su situación en la empresa.

Otro caso es el de Rubén que está en el departamento de RR.HH de una empresa donde Ernesto, su líder, motivado con su empresa, tiene clara la visión de futuro y lo comunica a todos sus trabajadores y trabajadoras, sea a través de sus tareas o de reuniones. Traslada su motivación a sus empleados y empleadas hablándoles sobre lo importantes que son cada una de sus tareas y lo importante que son para la empresa. Asimismo, desde su punto de vista, para poder crecer hace falta una innovación en lo que respecta tanto en sus tareas como en el producto que ofrecen. Aparte de esto Ernesto, no solo se preocupa por su personal, su conciliación laboral y familiar sino también muestra interés por sus familiares. Este, desde mi punto de vista, se trata de un liderazgo de seguridad, y Ernesto un líder transformacional.

CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.

Esta competencia antes del máster la valoro desarrollada en un 1, ya que no tenía mucha idea sobre Psicología Organizacional Positiva aparte de artículos y libros que me había leído que, al final, aprendí que eran tal y como nos enseñaron en clase: “humo”, ya que eran bastante inverosímiles. Pero cuando empezamos a ver este tema, me encantó y me ha servido para ponerlo en práctica individualmente con algunas herramientas que nos han enseñado.

La primera clase con el profesor Miguel Ángel Díaz, fue muy motivadora y llena de energía, cada cosa que nos enseñaba me daban ganas de ponerlo en práctica. Aparte diferentes conceptos muy interesantes, el primer concepto que desconocía y creo que es muy importante es el de Inteligencia emocional desde distintos enfoques. Una de las teorías que pusimos en práctica en clase fue una técnica para ver la parte positiva de las cosas con el uso del “Afortunadamente...”.

Otra de las técnicas que pusimos en práctica en clase fue el agradecimiento, pero en forma de sonrisa, mandamos un “selfie” sonriendo a las personas que queríamos agradecer alguna cosa. Estas prácticas de agradecimiento, las tres bendiciones, carta a mi futuro yo, entre otras, nos hicieron ver cómo apreciar la parte positiva de las cosas y cómo lograr ser más felices en nuestro día a día. Me gustaría destacar una de las herramientas que creo importante para identificar las fortalezas de cada uno de nosotros: el cuestionario VIA, que lo vimos tanto en POP, como en la asignatura de Coaching, este procedimiento es importante desarrollarlo para que nuestros clientes sepan sus fortalezas y poder conseguir su objetivo. También aprendimos a aplicar las diferentes teorías y procesos de desarrollo basados en la Psicología Organizacional Positiva en la asignatura de Cambio Organizacional y Gestión de Calidad, prácticas que se explicarán más desarrolladas en las competencias 5 y 8. Por tanto, después de haber aplicado de diferentes

formas herramientas y teorías basadas en la POP, mi competencia he llegado a desarrollarla en un 4, ya que muchas de las prácticas que nos han enseñado las he llevado a cabo individualmente y las he transmitido a diferentes personas. Además, la competencia se ve desarrollada en los trabajos que hemos hecho en las distintas asignaturas que la comprenden.

CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.

Después de haber hecho la carrera de RRLL y RRHH me sorprendió aprender tantas cosas nuevas, por esto lo valoro en un 2, en realidad pensaba que sabía más cosas acerca del clima de trabajo y en estas clases me di cuenta de que no sabía tanto como creía. Pero después de las clases puedo valorar esta competencia en un 4.

A través del primer caso práctico, nos hicieron detectar los principales problemas y necesidades de una empresa, así como también elaborar una guía de aprendizaje, con sus necesidades y el diseño de aprendizaje y la evaluación. Gracias a esto, pude comprobar que los conceptos que nos habían explicado anteriormente los supe detectar en el caso, detectarlos en un clima motivador, de trabajo equipo o también revelar las necesidades de la empresa, sus Kasas, sus beneficios, las competencias, recursos, etc.

Otra parte muy importante de la empresa es la empleabilidad, tanto en la organización, como en el trabajador. Esto lo concretamos en otro caso práctico, donde, según el puesto de trabajo que se tratara, la intención y la aplicación de las competencias, detectamos en qué situación se encontraba la persona en “Quiero, pero no puedo” en “Puedo y quiero” en “No puedo, y no quiero” o en “Puedo, pero no quiero”; para más tarde determinar qué necesitaban en cada caso, como incentivos, acciones específicas sobre el puesto, consejo y asesoramiento...

Por otro lado, también mejoré esta competencia en una última práctica donde, en base a la lectura de un texto, realizamos una valoración del Modelo EFQM, utilizando el Cuestionario de Autoevaluación Excelencia Perfil 2010.

Finalmente, comprobé que había entendido y sabía desarrollar mis nociones con el trabajo final de la asignatura, el cual me resulto fácil llevarlo a cabo y desplegar mis conocimientos aprendidos. También he ido adquiriendo más familiaridad con las normas ISO 9001 e ISO 14001, ya que, en la empresa donde he estado desarrollando mis prácticas externas, llevan a cabo sistemas basados en estas normas y me han enseñado cómo funcionan. Concretamente, la segunda semana que estaba, pasaron una auditoria de calidad siguiendo las ISO donde comprobamos en RRHH la documentación y los procesos pertinentes a la formación y el registro de la misma, así como también justificaron en cada departamento las documentaciones y procesos adheridas a estos.

CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.

Esta competencia la tenía desarrollada en un 2 ya que, en mi Grado de Relaciones Laborales Y Recursos Humanos, nos enseñaron algunas técnicas que, aunque no iban muy enlazadas con la salud psicosocial, sabía llevarlas a cabo. Sin embargo, la asignatura de Técnicas de gestión de RRHH me abrió las puertas para enseñarme otras técnicas diferentes y enlazadas con la parte que más me gusta de la empresa: la salud psicosocial en una empresa y el desarrollo personal y por equipos en una empresa. Por lo tanto, me ha resultado muy interesante aprender todo lo que conllevaba esta asignatura. Después de las distintas prácticas que me llevaron a comprobar que había entendido los diferentes conceptos, valoro esta competencia en un 3, ya que creo que puedo desarrollar estos conocimientos de la manera básica sin ningún apoyo, pero si son complejas creo que necesitaría una guía o supervisión donde apoyarme y sacar más información para hacer un trabajo de la manera más eficiente y correcta posible.

Algunas de las prácticas que hicimos en clase para desarrollar los conocimientos aprendidos fueron Role Playings donde cada uno asumía un papel para desarrollar las diferentes prácticas, como hacer entrevistas de incidentes críticos o llevar a cabo un método de caso. También desarrollamos la práctica para ejercitar la prueba situacional de bandeja de entrada y desarrollar la técnica de la observación y la creación de una prueba situacional.

Por otra parte, en las clases donde aprendimos prácticas para la empresas al aire libre, más conocidas como clases Outdoor, (aunque en este caso fue Indoor porque lo desarrollamos en clase) también “jugamos”: unos hacían el papel de trabajadores que desarrollaban el Outdoor y otros hacíamos el papel de observadores para medir diferentes competencias de los participantes y decirles en qué mejorar. Otra práctica que hicimos fue la de hacernos masajes en fila y otra de actividad de integración donde nos poníamos en círculo y teníamos que dispararnos (ficticiamente) pronunciando nuestros nombres, la persona a la cual habían disparado se tenía que acachar y las persona de los lados dispararse, el/ la más rápido/a era quien ganaba, estas dos prácticas se hacen al principio de los Outdoors para así romper el hielo y que los trabajadores empiecen a coger confianza.

Después de analizar los cuestionarios en mis prácticas extracurriculares, me percaté que las relaciones que tienen en uno de los departamentos no son las más adecuadas y eso hace falta para poder trabajar en equipo, ya que se reflejó en el cuestionario que los empleados y empleadas no se apoyaban entre sí y no se ayudaban unos a otros. Por eso, le propuse al jefe una actividad Outdoor, ante su desconocimiento sobre este tema, le expliqué lo que implicaba esta clase de actividades y cuál era su propósito. Creí que era interesante para crear más confianza

entres ellos como también para observar que rol desempeñaba cada uno y como también saber detectar las carencias del equipo y así hacer de estos un equipo más eficiente y más cohesionado.

Un aspecto que también he llevado a cabo en mis prácticas, por lo cual sé que puedo desempeñarla, es el diseño y la puesta en práctica de entrevistas de incidentes críticos, con la cual he obtenido la información que necesitaba para saber si el entrevistado/a cumplía con las competencias que eran necesarias para este puesto de trabajo.

CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.

Esta competencia, al igual que la anterior, con los conocimientos obtenidos en la carrera de Relaciones Laborales y recursos Humanos, la valoro en un 2 antes de empezar el máster, pero después de las diferentes clases la valoro en un 4.

Aunque esta competencia va ligada a las asignaturas de Coaching y Psicología Organizacional Positiva, me gustaría remarcar la importancia que tiene también para determinar los riesgos psicosociales la asignatura de Trabajo y salud Ocupacional. Esta asignatura fue la que me puso en contexto y en la cual aprendí a detectar algunos de los síntomas y consecuencias que tienen personas que se encuentren en un entorno tóxico y tienen riesgo de padecer daños psicológicos, físicos y/o conductuales.

Por lo que respecta a la Psicología Organizacional Positiva, lo que realmente me enseñó y me hizo darme cuenta en las primeras clases es que sí que existen empresas donde se respira positividad y, de hecho, hay personas que trabajan para conseguir esto, como es el caso del equipo Wont. Uno de los conceptos que me pareció más interesante y creo que se tendría que tener más en cuenta en una empresa es el concepto de Coherencia Cardíaca. En clase nos mostraron como explican esto a las organizaciones mostrando el intervalo de latidos sucesivos y la variedad del pulso cardíaco en los trabajadores. Logrando así que, tanto el empleado como su líder, vean cómo le funciona el corazón y cómo responde este bajo estados de estrés y miedo, ya que bajo estas situaciones el sistema simpático se dispara y acelera los latidos. Por tanto, es importante controlar nuestra variedad de pulso y nuestros latidos para que así el corazón no resulte dañado y nuestra salud no se vea afectada, a este hecho es el que denominamos Coherencia Cardíaca.

Otro concepto que tampoco conocía y lo aprendí gracias a esta asignatura fue el de resiliencia, noción la cual creo que debería haberlo sabido mucho antes dados mis estudios. Este concepto lo hemos ido viendo a lo largo de todo el máster más detenidamente para así poder detectar cuando una empresa o una persona presenta resiliencia.

Cómo medir el auto eficacia ha sido otro aspecto que me ha parecido muy útil y muy interesante aprender, así como también sus diferentes escalas de respuestas, el análisis de ítems, etc.

Por otro lado, por lo que respecta a la asignatura de Psicología del Coaching hemos llevado a la práctica todo lo que hemos aprendido en clase. Con lo aprendido en clase me refiero a las fases del Coaching, las de cada sesión, tener en cuenta la corporalidad, el contexto, espejar la emoción, etc. En las primeras sesiones, a través de un símil de proceso de coaching con los profesores como coachings y cada uno de los alumnos como coachees, destacamos aspectos importantes que estábamos viendo en ese momento en clase para que también nos sirviera de ejemplo y darnos cuenta de cómo se hace. Luego, a partir de aquí y a lo largo de las otras clases, fuimos nosotros mismos los que hacíamos el rol de coaching, coachee o de observadores, para destacar tanto lo positivo, como lo negativo de la conversación.

CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.

Esta competencia, antes de empezar el máster, la tenía sobre un 2, ya que la tenía desarrollada pero siempre con algún apoyo para que me pudiese guiar, que fue lo que me sucedió con el Trabajo de Final de Grado el año pasado, este trataba sobre la motivación y satisfacción de los empleados en la Comarca de la Ribera Alta. Al principio el tutor me iba dando pautas, pero al final no lo hizo y mis resultados no fueron los esperados. Relato este momento ya que, a través de la asignatura de Intervención psicosocial, me di cuenta de muchos errores que cometí con lo que respecta a los pasos a seguir en estos casos y las formas de medir los resultados obtenidos en los cuestionarios. Además, por otra parte, en otras asignaturas como es la de Psicología Organizacional del Coaching, Trabajo de la Salud Organizacional, Cambio Organizacional y Gestión de Calidad, etc. me fui dando cuenta de otros aspectos que podría haber evaluado pero, como no tenía noción de estos, no me percaté en su momento. Uno de los errores que cometí fue el de no usar una escala Likert entonces, empezando por ahí las conclusiones que saqué a partir de los distintos ítems fueron erróneas, además, tampoco me basé en ningún cuestionario de valoración. Por eso creo que después de las distintas tareas y prácticas que desarrollamos en clase, me fui dando cuenta de estos errores. Creo que después de haber realizado una evaluación completa en los diferentes departamentos de la empresa e mi estancia en prácticas y observado los resultados obtenidos puedo valorar esta competencia en un 4. En esta evaluación he obtenido la información a través de la observación y de los distintos cuestionarios adaptados a cada departamento. Estos han sido una composición de los distintos cuestionarios que nos han ido pasando o enseñando a lo largo del máster. Me gustaría subrayar la gran ayuda proporcionada por la lista de distintas metodologías generales para la evaluación de los factores psicosociales en el trabajo que nos pusieron en nuestro alcance en el aula virtual. Como también me ayudaron

algunos profesores con diferentes escalas para medir algunos de los factores que se utilizan en el equipo WONT. Analizando dichos cuestionarios corroboré lo que había observado en este departamento: problemas en la comunicación entre ellos, problemas de liderazgo y que problemas entre algunos empleados y empleadas. Después, concretamos en este departamento una Survey Feedback, donde los trabajadores, trabajadoras y facilitadores fuimos viendo los diferentes resultados y los empleados de este departamento aportaron ideas de mejora, además, tanto el gerente como el jefe de departamento se responsabilizaron de llevar a cabo los cambios. Al final de la sesión pactaron otra para comprobar que estos cambios se están llevando a cabo o se han efectuado.

CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.

Las competencias del máster en general antes de realizarlo las valoro en un 1 desde mi conocimiento porqué, desde la perspectiva de la psicología, solo había tenido una asignatura en el grado o pinceladas en alguna de las materias de Dirección de Empresas. Sin embargo, no se enfocaba de esta manera, gracias a ello me he dado cuenta a lo largo del máster que esta rama es la que me gusta y a la que me quiero dedicar, es el por eso ahora la valoro en un 3.

Después de los distintos casos prácticos que hemos desenvuelto en las clases y los distintos estudios de caso que hemos hecho en grupo, he mejorado bastante todas y cada una de estas competencias. No obstante, donde más he podido valorar todo lo que he aprendido es de mi estancia en prácticas, ya he podido desarrollar muchas de estas competencias y conocimientos que he aprendido durante este curso.

A lo largo del máster, y, más fondo con la asignatura de Psicología del Coaching, hemos adquirido muchas de las competencias de la comunicación y el lenguaje. En estas sesiones, hemos ido practicando destrezas con mucha más precisión; y, por ello, me gustaría remarcar, como anteriormente, que estas clases me han sido muy atractivas y he asimilado muchos conocimientos nuevos y útiles.

Otras herramientas y conceptos que hemos ido adquiriendo y viendo cada vez más en concreto a lo largo de este recorrido son los que pertenecen a la Psicología Organizacional Positiva. Muchas de las herramientas que nos han explicado las he puesto en práctica sobre todo en mi vida personal, ya que no he tenido ocasión de desenvolverlas aún en la organización donde estoy haciendo mis prácticas. Una cosa que hice durante mucho tiempo fue el ejercicio de las tres bendiciones, pero con un cambio, una amiga me las contaba a mí y yo a ella, así también nos servía para mantener más el contacto. Otra de las cosas que hice fui de regalo de reyes comprarle a cada miembro de mi familia una libreta explicándole en qué consistía este ejercicio, los

beneficios que tiene ser una persona positiva, transmitir esa positividad y animándoles a hacerlo, como también compré el libro que nos recomendaron: “59 SEGUNDOS, PIENSA UN POCO PARA CAMBIAR MUCHO”.

Por tanto, un breve resumen de la valoración sobre mis competencias sería:

COMPETENCIAS	ANTES	DESPUÉS
CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía Ocupacional y Ergonomía	1	3
CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.	2	4
CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos	1	3
CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.	1	4
CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo	2	4
CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.	2	3
CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.	2	4
CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.	2	3
CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.	1	3

5. VALORACIÓN PERSONAL

Desde mi punto de vista, es un máster que recomiendo y recomendaré a aquellas personas que hayan estudiado mi grado o estén interesados en los conocimientos de psicología del trabajo, ya que es un máster muy instructivo y desde un punto de vista diferente hacia la positividad. No han sido solo las competencias que he adquirido durante las clases, sino la manera en la que los/as profesores/as se explican y creen en cada una de las ideas que nos estaban transmitiendo. Además, siempre trataban y conseguían o al menos involucrarnos, al menos a mí personalmente, de esa positividad que transmiten todos/as y cada uno de los profesores/as que hemos tenido el placer de conocer. En todas las clases hemos hecho casos prácticos para así poder ponerlos en práctica y mejorar nuestros conocimientos con los errores que habíamos cometido. Además, las clases en si han sido muy instructivas ya que se han preocupado, en cada momento, por si entendíamos bien los conceptos o si no los teníamos suficientemente claros.

Creo que he aprendido muchos conocimientos nuevos y lo que me ha gustado mucho, y ha sido muy beneficioso para mí a lo largo de todo el máster, ha sido el tipo de clases teórico-prácticas, ya que ahí podíamos determinar y valorar si habíamos asimilado conceptos que nos habían explicado.

Asimismo, este máster me ha ayudado a darme cuenta que este es el camino que quiero seguir en mi vida profesional y académica. Desde mi punto de vista, creo se precisa de personas que se preocupen por los empleados y por crear organizaciones que aprenden y cuiden de estos, ya que hay que aportar más positividad en el mundo laboral. No solo me ha motivado a seguir adquiriendo conocimientos sobre este tema, sino también a mostrarlos, expandirlos y practicarlos donde me den la oportunidad.

Por lo otro lado, hay algunos aspectos que quiero destacar: las clases online me parecen algo genial, pero creo que deberían mejorar el servicio que se les da a estos alumnos ya que muchas veces no se podía conectar, no se habían grabado o habían subido clases muy tarde. Yo soy alumna presencial, pero una semana que estuve en casa enferma me conecté para ver la clase y no funcionaba, otro caso que nos pasó en otra asignatura fue que el video de una clase lo subieron en día antes del examen, tras varios correos que enviamos los alumnos pidiéndola. Por eso, creo que contar con todas las clases online para estudiar y/o volverlas a ver y si hubiera una pequeña mejora en las clases online en directo sería muy útil tanto para los estudiantes no presenciales, como para nosotros los presenciales.

6. PROYECTO FUTURO

Este máster para mi proyecto de futuro y carrera profesional ha sido un escalón muy grande, ya que quería aprender conceptos sobre psicología en general y del trabajo, objetivo el cual he cumplido con creces. También he aprendido cómo llevar a cabo una evaluación en una empresa y ayudar a los trabajadores a sentirse mejor en su puesto de trabajo, aspectos que podré poner y he puesto en práctica en una empresa o en una consultoría. Además, este máster me ha aportado muchas cosas positivas para llevarlas a cabo en mí día a día como la psicología positiva, cómo aplicarla para ser más feliz en mi vida y ayudar a los demás a poder conseguirlo.

En diferentes sesiones en clase nos han preguntado a qué nos gustaría dedicarnos y por qué estábamos en este máster. He descubierto que para mí era necesario cultivar todos estos aspectos que hemos aprendido, ya que me gustaría pertenecer a un departamento de Recursos Humanos en una empresa y ayudar a esta a crear un buen ambiente para sus trabajadores, mejorando los aspectos negativos y continuar manteniendo los aspectos que destaquen como positivos. Este es uno de los objetivos que también he cumplido gracias al máster, ya que me han dado la oportunidad de demostrar mis competencias en una empresa en el departamento de Recursos Humanos y ahora sigo trabajando en el mismo puesto de trabajo.

Aunque antes pensaba en la meta de contratarme, ahora tengo ganas de aprender más sobre las Healthy Organizations, sobre psicología positiva organizacional, inteligencia emocional, también sobre coaching y, si tengo la oportunidad, certificarme como tal, ya que creo que es muy interesante aplicar esto en una organización para ayudarla a avanzar y con ello ayudar a avanzar a sus empleados y empleadas. En un futuro, si hay más personas que se interesan por este tipo de másteres y aplican las prácticas que nos enseñan, lograremos hacer de las organizaciones un sitio mejor donde trabajar, donde los empleados y empleadas sean felices, por eso pienso que gota a gota, juntos, podemos hacer del mar rojo, un mar azul.

7. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFIA

- Salanova, M., Schaufeli, W. (2004) El Engagement de los empleados un reto emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros*, (pp.109-138).
- Macy, J. (2009). Sarvodaya. Retrieved October 13, 2015, from <http://www.joannamacy.net/engaged-buddhism/the-sarvodaya-movement.html>
- Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional. *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp.63-93). Madrid: Síntesis.
- Salanova, M., Llorens, S., Acosta, H., & Torrente, P. (2013). Positive interventions in organizations Positive Interventions in Positive Organizations. *Terapia Psicológica*, 31(31), 101–113.
- Avolio, Bruce J., Walumbwa, Fred O., Weber, Todd J. (2009). Leadership: Current Theories Research, and Future Directions. (pp.421-445)
- Salanova, M. (200). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. 14 (22-34).
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo, <http://europa.eu.int>.
- Zayas, P. (2002): ¿Cómo seleccionar al personal de la empresa?, Ed. Academia, Ciudad Habana.