



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

Evolución de las competencias en la práctica de la psicología organizacional

Autor: Jorge Melero Palanco

Tutor: Edgar Bresó

2014/2015

RESUMEN

En el presente trabajo, se presentan los principales conocimientos teóricos que se han ido desarrollando en los diferentes bloques y asignaturas del Máster de Psicología del trabajo, las Organizaciones y en Recursos Humanos, destacando cuáles han sido los aspectos clave a lo largo de éste. Asimismo, se realiza una reflexión acerca de las competencias básicas, las competencias profesionales del rol profesional y las competencias facilitadoras (competencias profesionales de carácter genérico) respecto a cómo han evolucionado mediante la práctica profesional. A la hora de realizar esta reflexión se exponen ejemplos concretos acerca de cómo se han desarrollado tales competencias y se muestran unas graficas muestran la evolución de cada competencia.

Se finaliza, con una estimación personal acerca de los aspectos positivos y aspectos a mejorar de estas competencias y una valoración sobre la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos en un futuro profesional.

ABSTRACT

In the present paper of a Master's degree, present the most important knowledge studied at the Master of Work Psychology, Organizational psychology and Human Resources. In addition, I present a reflection about the competences and skills that I've learned and improve during a internships in a company. Also, I present a table compared the skill and competence after and before the internships.

Finally, I talk relating to the positive aspects and the aspect, of this competences and skills, I need improve, and a reflection on the possibility to apply this competences in the future.

PALABRAS CLAVE

Competencias, Psicología del trabajo , Competencias profesionales, Recursos Humanos

KEYWORDS

Competences, Human Resources, Work Competences, Work Psychology

ÍNDICE

1.- Presentación	Pg.4
2.- Competencias desarrolladas en el ámbito profesional.....	Pg.6
2.1-Competencias básicas.....	Pg.6
2.2.- Competencias profesionales del rol profesional.....	Pg.11
2.3.-Competencias facilitadoras (competencias profesionales de carácter genérico).....	Pg.16
3.- Valoración Profesional.....	Pg. 23
4.- Futuro profesional.....	Pg. 25
5.-Bibliografía y Webgrafía.....	Pg.26
6.- Anexos.....	Pg.27
6.1.- Anexo 1: Autorización Tutor académico.....	Pg.27

1. PRESENTACIÓN

A continuación se muestran las asignaturas que componen el Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos y aspectos claves de cada asignatura a destacar.

Nombre de la asignatura	Aspectos claves a destacar
Trabajo y Salud Ocupacional	<p>De esta asignatura cabe destacar la formación recibida acerca de los Riesgos Psicosociales. Te explica su aparición desde diferentes modelos, lo que te permite comprender por qué surgen y cuáles son los recursos laborales y personales que protegen frente a su aparición. Se adquieren conocimientos específicos sobre el estrés laboral, un daño psicosocial cada vez más presente en las organizaciones, y concretamente te permite formarte en los procesos específicos del estrés, como son el Burnout, el Tecnoestrés y la Adicción al Trabajo.</p> <p>De estas formas de estrés laboral conoces qué son, qué procesos están implicados en su aparición, cuáles son sus dimensiones y qué consecuencias tienen a nivel individual, laboral y organizacionales. Además, conoces los instrumentos más utilizados para evaluar si una persona padece alguno de estos procesos de estrés.</p>
Psicología de los Recursos Humanos y Salud Ocupacional	<p>Aspectos importantes sobre los que he obtenido conocimientos y que anteriormente desconocía, son la Metodología 5S, de este tema desconocía absolutamente todo y gracias a la asignatura he comprendido qué es y para qué sirve aplicar esta metodología en una empresa. He conocido los beneficios de aplicar cada S, cómo se deben implantar y qué obstáculos pueden surgir en el momento de llevarla a cabo.</p> <p>Otro aspecto a destacar de esta asignatura ha sido la formación acerca de las nuevas formas de liderazgo que se están utilizando en las empresas y cómo desarrollar estos nuevos tipos de liderazgo. Esta formación te permite conocer las formas tradicionales de liderazgo y sus consecuencias y conocer ante el escenario de crisis y cambios que hay en la actualidad a nivel mundial que tipos de liderazgos se están aplicando y en qué consisten.</p>
Psicología Organizacional Positiva	<p>Desatacar especialmente esta asignatura, ya que te permite desviar el foco de atender solo los problemas cuando ya han surgido y centrarlo en impulsar las fortalezas buscando facilitar el bienestar psicológico y la felicidad.</p> <p>De esta asignatura, resaltar que me ha permitido adquirir conocimientos acerca de qué es la psicología positiva y por qué ha surgido, cómo son las personas felices y qué medidas se utilizan para medir la felicidad.</p> <p>Además, me ha permitido aprender acerca de los conceptos de Bienestar psicológico y Felicidad, el Capital Psicológico, la Inteligencia Emocional y el Engagement y Flow profundiza acerca de sus dimensiones, cómo se evalúan y cómo intervenir para mejorar estos conceptos.</p> <p>Con esta asignatura no solo he ampliado conocimientos acerca de estos conceptos, algunos de los cuales desconocía, si no que he podido aplicar en mi mismo algunas técnicas para mejorarlos y por lo tanto aumentar mi bienestar y felicidad.</p>
Cambio Organizacional y	<p>En esta asignatura se pueden distinguir varios aspectos importantes como son por un lado, el tema de la calidad en las organizaciones. En esta asignatura se explica el modelo SERVQUAL</p>

Gestión de Calidad	<p>donde se expone el concepto y las dimensiones de calidad, y se explica cómo evaluar la calidad de las organizaciones a través del cuestionario SERVQUAL. También recibes formación acerca de las normas de calidad como por ejemplo la ISO 9000 y como implantar la gestión de la calidad en el trabajo. Estos conceptos eran nuevos para mí, por lo que la asignatura me permitió introducirme y formarme en estos aspectos.</p> <p>Por otro lado, destacar los bloques de esta asignatura donde se enseña acerca de las organizaciones que aprenden en contextos de cambio, muy útil ante la situación de crisis y cambios que vive la sociedad española.</p>
Técnicas de Gestión de Recursos Humanos	<p>Señalar la formación relativa a los procesos de reclutamientos y selección que se dan en todas las empresas, te permite conocer los tipos de selección y formas de reclutar que se pueden dar en las empresas. Además, puedes aprender acerca de los procesos sustractivos (cuales son los más habituales y cómo se deben gestionar).</p> <p>También, otro bloque muy interesante para el día a día tanto como psicólogo cómo trabajador es la formación en inteligencia emocional. Te introduces en el concepto y en cómo son las personas y trabajadores con buenos niveles de inteligencia emocional, cómo influyen en el rendimiento y cómo evaluarla a través de cuestionarios y pruebas de habilidad.</p>
Prácticas Organizacionales Saludables	<p>Por una parte, destacar los bloques de comunicación en los cuales aprendes que tipos de comunicación existen y que conductas realizar para mejorarlas, esto es muy útil para poder intervenir, en un elemento tan esencial, en las empresas y que la comunicación mejore.</p> <p>Por otra parte, los apartados de la confianza organizacional sirven para aprender cómo son las organizaciones saludables y resilientes. Además a través del Modelo HERO conoces qué recursos y prácticas se utilizan para hacer de las organizaciones lugares saludables para trabajar, cómo son los empleados saludables y a su vez cómo lo anterior influye en unos resultados organizacionales saludables y excelentes.</p> <p>Un tema muy interesante y en el que me inicié, ya que no tenía formación en él, fue en la gestión, mediación y resolución de conflictos, algo fundamental para asegurar un buen clima laboral.</p>
Intervención Psicosocial en el Trabajo	<p>Una de las asignaturas que más he aprendido y más me ha servido ha sido para saber cómo intervenir ante los riesgos psicosociales, en concreto en Burnout, Tecnoestrés y Adicción al trabajo.</p> <p>En los diferentes bloques aprendes qué son los riesgos psicosociales y cómo aparecen. Aprendes a hacer una evaluación (cuestionario RED) y cómo intervenir sobre ellos paso a paso. Recibes formación específica sobre el burnout, Tecnoestrés y Adicción al Trabajo, muy importante ya que cada vez más, alguna forma de estrés laboral afectan a los trabajadores poniendo en riesgo su salud y seguridad.</p>
Psicología del Coaching	<p>Ha sido de gran utilidad ya que puedes conocer los modelos sobre los que se sustenta el coaching y cuáles son las principales herramientas que se usan para el desarrollo profesional y personal. Conoces qué es el coaching y cómo se desarrollan las sesiones y en qué se diferencian de las sesiones de terapia que comúnmente se llevan a cabo en la psicología clínica. Aprendes cómo debe ser la relación entre el coach y el cliente.</p>

2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

En el siguiente apartado se lleva a cabo una valoración global acerca de las competencias que se han desarrollado, tanto en las actividades realizadas en la estancia en la empresa como con los diferentes proyectos que se han ido entregado a lo largo del Máster.

En la descripción de cada competencia se presenta una grafica que evalúa la competencia en dos momentos diferentes. La escala para evaluar la competencia va del 1 al 4, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla1. Escala para evaluar las competencias

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

Por un lado, tenemos las **competencias básicas**, las cuales están presentes en la gran mayoría de actividades profesionales. Entre estas competencias podemos distinguir las siguientes:

Competencia 1: Autogestión, hace referencia a la capacidad para establecer metas, evaluando los recursos necesarios para alcanzar la meta, planificar y organizar las actividades y finalmente, una revisión del propio desempeño.

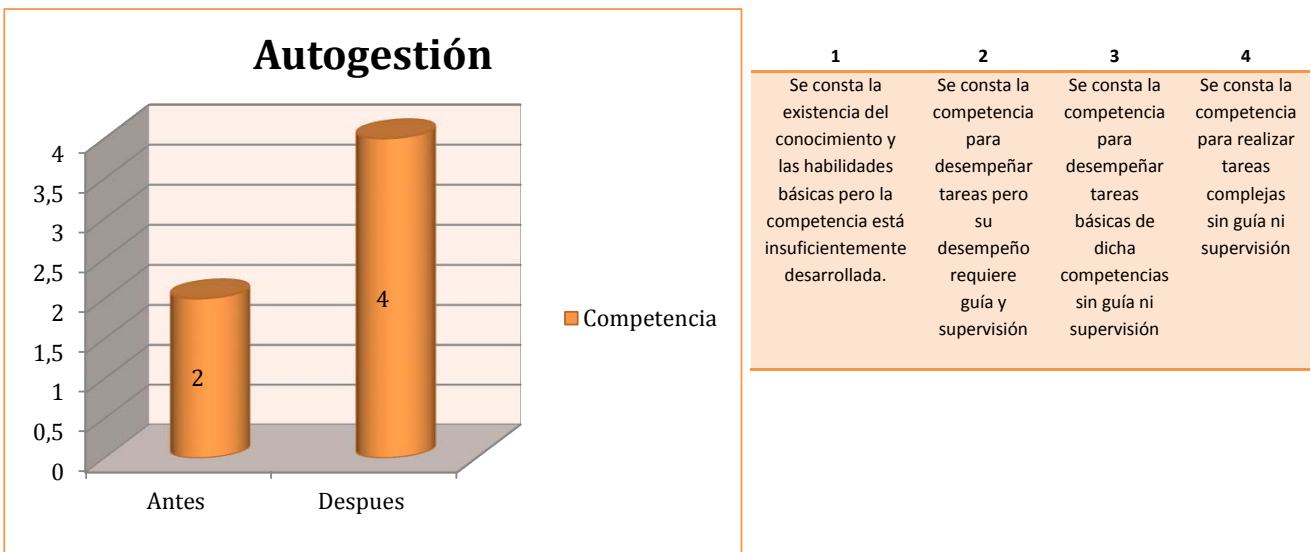
Esta competencia ha sido perfeccionada a medida que avanzaba mi estancia en la empresa y adquiría mayor autonomía en las funciones que realizaba. Cada día al llegar al puesto de trabajo, utilizaba cinco minutos del tiempo para organizarme y categorizar las actividades a realizar en función de su urgencia y a hacer una aproximación al alza del tiempo que me llevaría cada actividad, si a lo largo de la jornada laboral surgían imprevistos o actividades nuevas analizaba su urgencia y las realizaba en función de la misma. Finalmente, se evaluaban las actividades que quedan sin hacer al finalizar la jornada y las volvía a clasificar para cumplir con los objetivos establecidos para el día siguiente; además, esto me permite evaluar si había realizado lo propuesto, y si necesitaba ajustar mis expectativas o cambiar algo en caso de que no se hubieran cumplido con lo propuesto.

También, esta competencia ha sido perfeccionada con la realización del propio Máster, ya que al realizarlo online y no tener que asistir a clases ni llevar un control diario obligatorio, lo que hice con cada asignatura

era organizarme y gestionar mi tiempo para cumplir una serie de objetivos, como son realizar un buen examen y la entrega del proyecto oportuno con buenos resultados. Para cumplir con esta meta al inicio de cada bloque me organizaba como yo quería, planificando que días iba a visualizar las clases y que días iba a leerme el material subido, una vez que me daban el feedback del examen y de los proyectos podía evaluar si había tenido buenos resultados y cómo o qué mejorar para el siguiente bloque.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 1. Evolución de la competencia de autogestión antes y después.



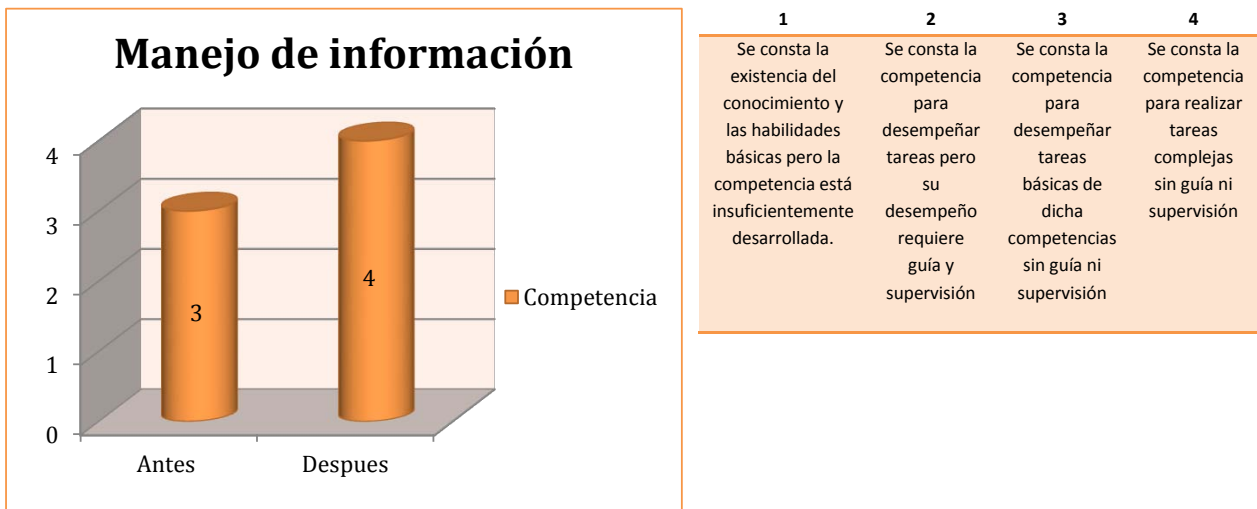
Competencia 2: Manejo de información, Recogida de información de manera eficaz de libros y revistas, de documentos, de otros profesionales y custodia de documentación.

A lo largo de la vida como estudiante he ido perfeccionando la capacidad para buscar y recoger información de manera eficaz y con buenos resultados. Con la realización de Máster la he seguido perfeccionando, ya que en todos los bloques del Máster se tenía que realizar un proyecto y muchas veces, además de utilizar información y bibliografía que proporcionaban los profesores, teníamos que buscar más bibliografía por nuestra cuenta para hacer un gran trabajo o proyecto de intervención. Conforme vas buscando información vas adquiriendo experiencia para discriminar la buena de la mala información, a contrastar información en diferentes fuentes y a buscar buenas fuentes de las que recopilar la información, bien sean libros, artículos o investigaciones impresas o de manera online.

Por otro lado, la estancia en la empresa me ha permitido mejorar la recogida de información de otros profesionales de la empresa, por ejemplo, al recibir formación de trabajadores de otros departamentos de la empresa acerca de cómo se implementan la Ley de Prevención de Riesgo Laborales o el Método "5S" en la empresa. También, me permitió mejorar las habilidades para transmitir información eficazmente y recoger de manera optima el tratar directamente con trabajadores que pedían información concreta o que les resolviésemos alguna duda y había que buscarla en documentos como leyes o convenios de trabajo o por otra parte, al tratar con otras empresas como por ejemplo la empresa de trabajo temporal (ETT) con la que trabajaba la empresa.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 2. Evolución de la competencia de manejo de información antes y después.



Competencia 3: Comunicación, esta competencia expone la capacidad de lectura y escritura en inglés, realización de presentaciones audio-visuales, realización de informes orales y escritos, comunicación de doble vía eficaz e interpretación de las intenciones de la gente y entrega de feedback oral a clientes/usuarios individuales.

La mejora de esta capacidad viene dada desde varias actividades, en primer lugar, la realización de un Taller informativo de Riesgos Psicosociales en la empresa en la que estoy de prácticas, ha implicado que tenga que prepararme la charla y la forma de presentación de la información sea dada a través de una presentación audio-visual. Esto ha contribuido a mejorar mis habilidades a la hora de realizar presentaciones tanto en realizarlas con una apariencia más atractiva como en la síntesis, organización y

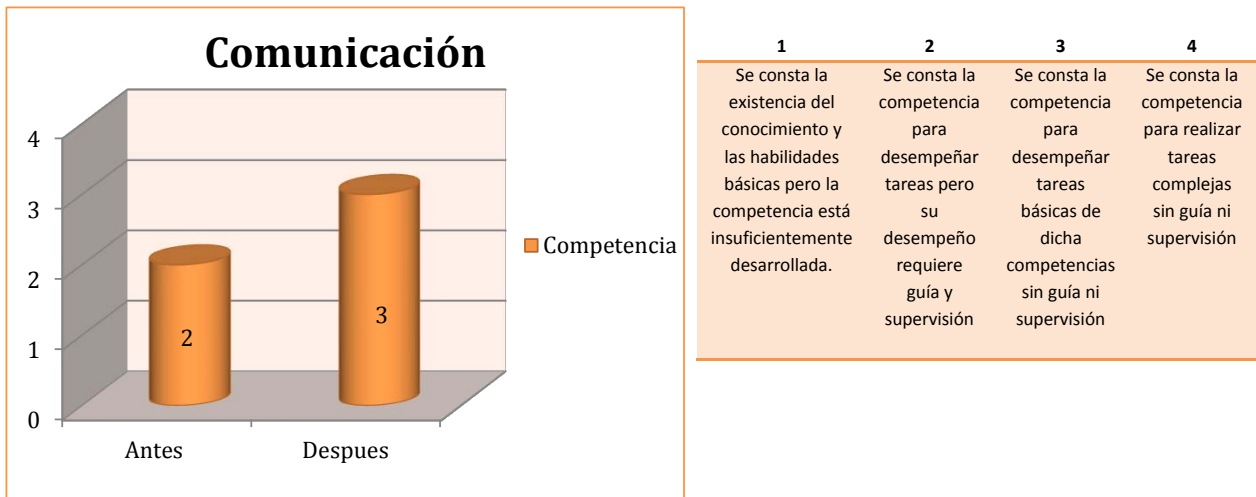
manejo de los tiempos de la presentación, además me he introducido en una forma diferente y más dinámica de realizar las presentaciones alejada del tradicional PowerPoint.

Además, con la realización del Taller se proporciono dos cuestionarios, uno para medir el Burnout (Inventario de Burnout de Maslach (MBI)) y otro para medir los niveles de Tecnoestrés (RED-Tecnoestrés) y posteriormente, una vez entregados, se proporciona feedback individualizado y colectivo sobre los niveles de burnout y tecnoestrés.

Y en segundo lugar, tras la formación en habilidades sociales a lo largo del Máster como por ejemplo la comunicación asertiva y la escucha activa, he entrenado la competencia de una comunicación eficaz con compañeros u otras entidades. Por ejemplo, llevando a cabo una comunicación de doble vía eficaz a la hora de transmitir el mensaje de las personas que van a pasar formación en una determinada sección de la empresa, especificando todos los detalles, y posteriormente, asegurarme el reconocimiento de que el mensaje ha sido recibido correctamente. Además, la interacción en entrevistas de selección de becarios me ha permitido poner en práctica y mejorar lo aprendido sobre la comunicación verbal y la no verbal mediante la observación de las tutoras y del entrevistado.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 3. Evolución de la competencia de comunicación antes y después.



Competencia 4: Trabajo en equipo, es decir, cooperación en equipos.

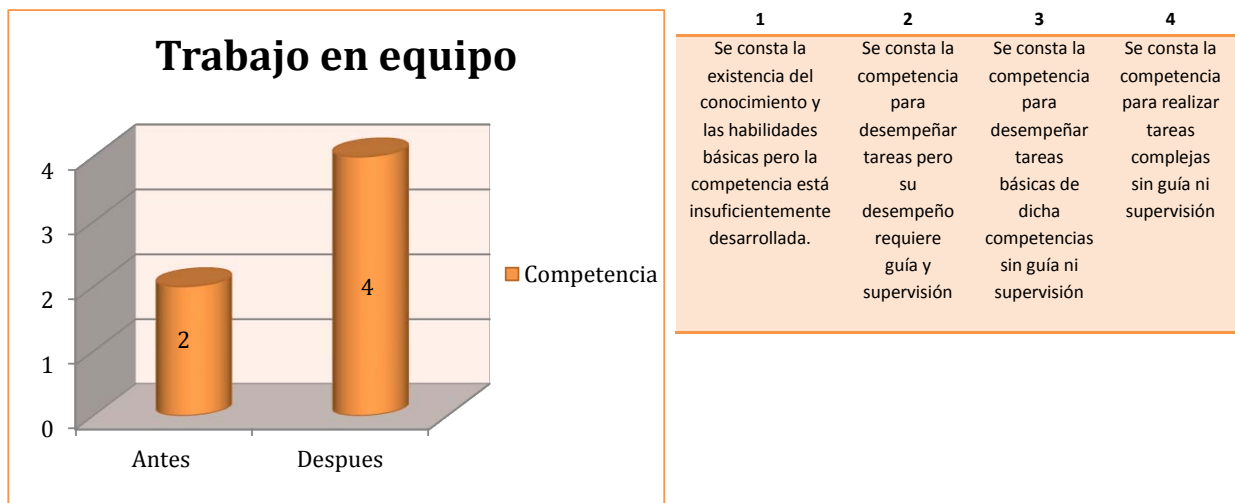
Tanto en el Máster como en la estancia en la empresa he podido optimizar esta competencia. Por una parte, a lo largo del Máster la he ido mejorando porque tenía que hacer proyectos con un equipo de compañeros, como los cuatro realizábamos el Máster en modalidad a distancia, necesitábamos

organizarnos, colaborar y comunicarnos a través de diferentes medios y plataformas electrónicas como por ejemplo Gmail, Facebook, Drive o Wassap con el objetivo de conseguir una meta común.

Por otra parte, la competencia de cooperar en equipo ha sido optimizada en situación real de trabajo a través de la estancia en la empresa. Esto se realizó colaborando para conseguir una serie de objetivos comunes, primeramente, colaborando con los otros compañeros del departamento de Recursos Humanos, cooperando con otros departamentos de la empresa y colaborando con empresas externas que comparten objetivos. Por ejemplo, cuando se necesitaba personal para cubrir las necesidades de producción de la empresa, había que colaborar entre los compañeros del departamento para organizarse, trabajar conjuntamente con la sección que necesitaba cubrir puestos de trabajo para seleccionar el personal que deseaban y por último, con la ETT para que se avisara a los trabajadores oportunos y estuvieran en su puesto de trabajo en el momento indicado. En este caso, la forma de evaluar el éxito de la cooperación era que las necesidades de personal de la sección específica estuvieran cubiertas gracias a la cooperación entre todos los implicados.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 4. Evolución de la competencia de Trabajo en Equipo antes y después.



Competencia 5: Académicas, alude a la capacidad de razonamiento lógico, pensamiento crítico, solución de problemas y evaluación de nuevos desarrollos.

La formación que se va adquiriendo a lo largo del Máster con la realización de las asignaturas, te permite que tengas los conocimientos necesarios e imprescindible para que una vez que estés desempeñando las

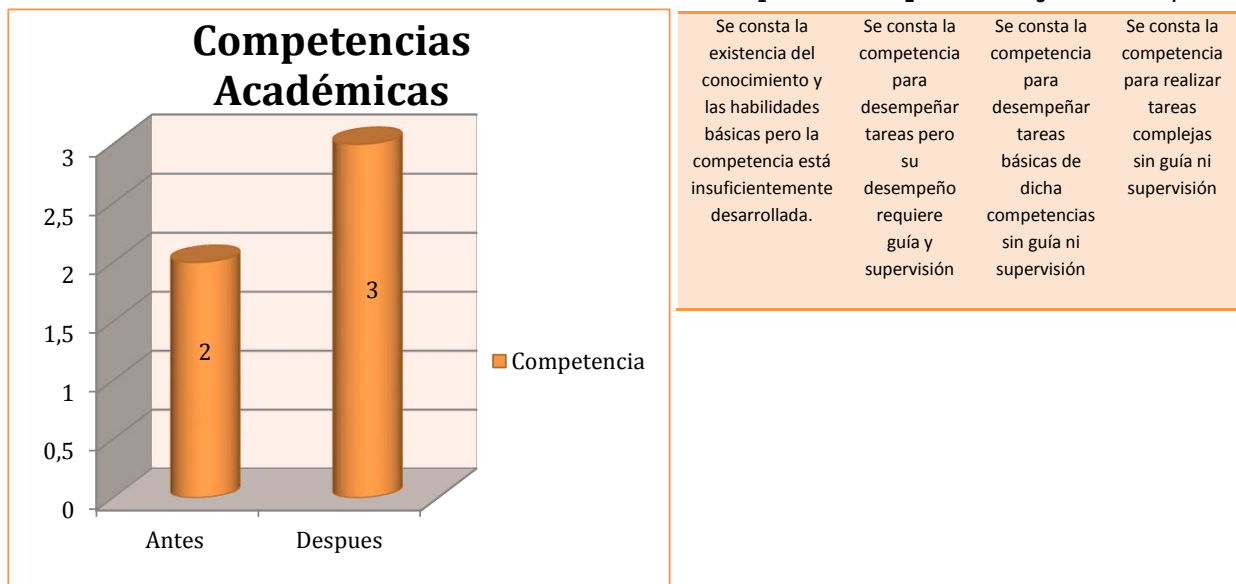
funciones de psicólogo del trabajo y de Recursos Humanos en una empresa, tengas la capacidad de razonar el por qué se realizan tales funciones y por qué se aplican determinados procedimientos para lograr las metas.

Por ejemplo, el tema de la calidad en las organización era desconocido para mí, con la formación recibida en el Máster me permitió que durante la estancia en las prácticas comprendiese mejor todos esos conocimientos al ver sus aplicación práctica. Sin esa formación me hubiera sido muy difícil entender el por qué se hacen las cosas de esa forma y para qué sirve aplicar los principios de calidad en una organización. Los conocimientos académicos me han dado la oportunidad de entender y razonar acerca de la importancia de la calidad organizacional.

Por otro lado, cuando surgen problemas gracias a esos conocimientos académicos puedes realizar una reflexión de por qué ocurren esos problemas y a partir de tus habilidades, conocimientos y aptitudes buscar una solución de calidad al problema.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 5. Evolución de las Competencias Académicas antes y después



Por otro lado, tenemos las **competencias del rol profesional**. Esta competencias son requeridas para un adecuado desempeño del rol en las diferentes áreas de la profesión de psicólogo del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos. Se distinguen seis roles que el profesional debe desempeñar:

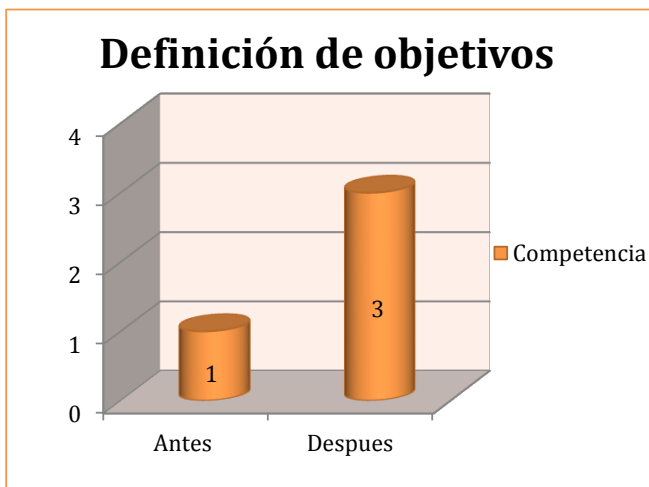
Competencia 1: Definición de objetivos, se refiere al análisis de necesidades (recogida de información, analizar las necesidades del cliente/usuario); y establecimiento de objetivos (propuesta y negociación de objetivos con el cliente/usuario).

A la hora de valorar esta competencia, diferenciar el proceso realizado desde el departamento de RRHH para la incorporación de becarios y la incorporación de dos personas para dos puestos de nueva creación. Lo primero que se hizo fue un análisis de las necesidades de soporte del personal de los diferentes departamentos, tras la recogida de información y en función de las demandas se estableció como objetivo proporcionar personal para los departamentos que lo habían solicitado. Por un lado, para la búsqueda de becarios, se estableció como estrategia la colaboración con universidades y fundaciones que introducen estudiantes en las empresas y la publicación de anuncios que se colgarían en los tablones de información de las universidades. Tras analizar los perfiles de los candidatos y ver qué puesto podría ser mejor tanto para él como para la empresa se procedió a su incorporación realizando los trámites necesarios.

Por otro lado, otro ejemplo donde se definen y establecen unos objetivos para cubrir unas necesidades, fue en la búsqueda de candidatos para los puestos de nueva creación. Se establece, en función de las necesidades de cada caso, un procedimiento a seguir para incorporar los candidatos ideales. El primer paso fue el proceso de reclutamiento, anunciando la oferta en diferentes plataformas online de trabajo, el INAEM y empresas de trabajo temporal y la gestión de los curriculum. Posteriormente, se pasa al proceso de selección y se vuelven a establecer una serie de objetivos a satisfacer para llevar a cabo una buena selección.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 6. Evolución de la competencia Definición de Objetivos antes y después



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

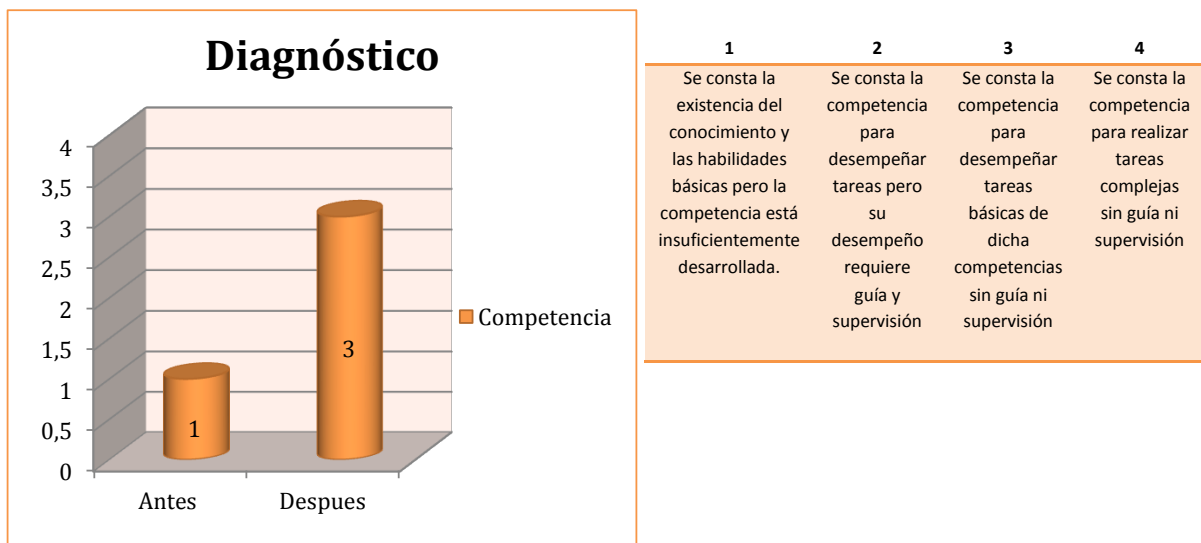
Competencia 2: Diagnóstico, esta competencia alude al diagnóstico individual (evaluación de atributos individuales: capacidades, actitudes, rasgos de personalidad, destrezas, conocimientos, desempeño, etc.); diagnóstico de grupos (evaluación de características de los grupos y de la interacción grupal: estructura, objetivos, cohesión, comunicación, etc.); diagnóstico organizacional (evaluación de características organizacionales: estructura, cultura, comunicación, poder, rendimiento, eficacia, etc.) y diagnóstico situacional (análisis de puestos, análisis del lugar de trabajo, encuestas de empleados, etc.).

La mejor forma de desarrollar y mejorar esta competencia es a través de la práctica real. A lo largo de las prácticas he podido desarrollar esta competencia, a modo de ejemplo, se pueden diferenciar las siguiente situación que me han servido para mejorar la competencia de diagnóstico.

Un situación, a modo de ejemplo, es la evaluación de la comunicación entre departamentos, la empresa y los trabajadores y viceversa, mediante un cuestionario de satisfacción laboral donde se incluían preguntas de comunicación horizontal, vertical (ascendente y descendente), además se realizaban preguntas acerca del clima laboral y de seguridad y salud, entre otras. A través de esta encuesta a todos los empleados de la planta se pretende realizar un análisis de los puestos y del lugar de trabajo y de las características e interacción grupal, así en función de los resultados, se pueden establecer, si son necesarios, una serie de acciones de mejora.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 7. Evolución de la competencia Diagnóstico antes y después

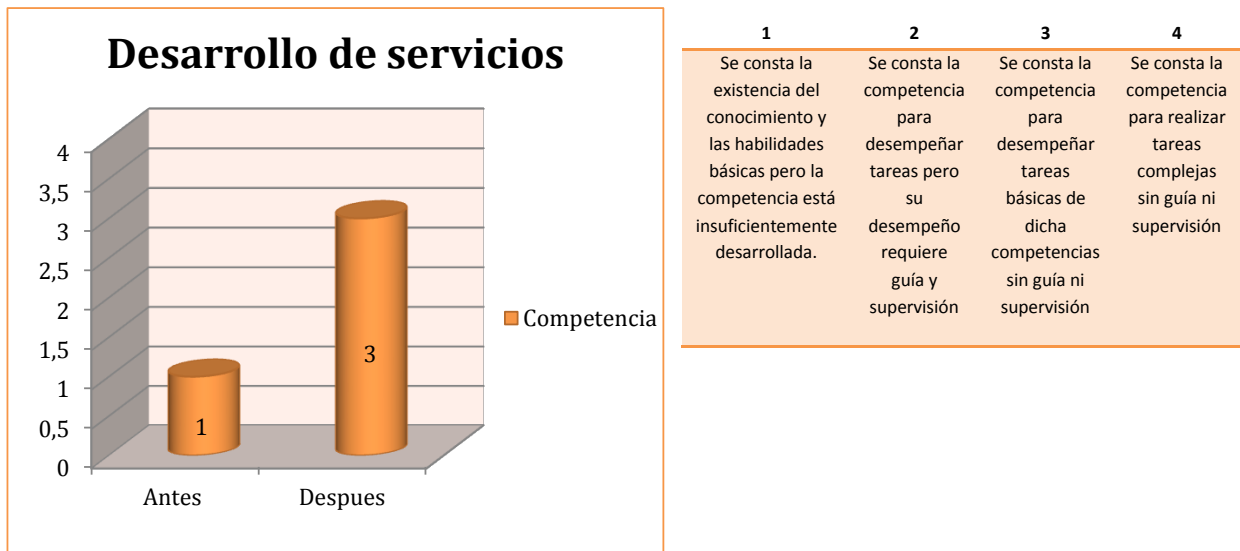


Competencia 3: Desarrollo de servicios, esta competencia atañe a la definición del servicio y análisis de requisitos, diseño o adaptación de los servicios; prueba del servicio (examen de su viabilidad, fiabilidad, validez, etc.); evaluación del servicio (utilidad, satisfacción del cliente, amigabilidad para el usuario, costes).

Esta competencia se ha ido desarrollando a través de diferentes funciones o actividades realizadas a lo largo de la estancia en la empresa. A modo de ejemplo, diferenciar el desarrollo de un servicio que se implementará desde el departamento de RRHH y del que podrán disfrutar todos los empleados de la empresa. Se trata de la elaboración de una revista de empresa con el fin de que sirva como un medio para la comunicación desde la empresa a los trabajadores. A la hora de realizarla lo primero que se hizo fue pensar y desarrollar como iba a ser el diseño de la misma, que apartados iban a desarrollarse y que estructura tendría. La intención es probar la utilidad del servicio, es decir, si va a cumplir con el objetivo que se pretende, sacando un primer ejemplar de prueba para ver la aceptación que tiene. A partir de la tirada de un primer ejemplar, se evaluara si tiene una buena acogida, que apartados son los considerados más útiles y atractivos y cuales menos, con el objetivo de crear un buen producto que sirva como método de comunicación e información entre la empresa y el trabajador.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 8. Evolución de la competencia Desarrollo de servicios antes y después



Competencia 4: Intervención, esta competencia expone la capacidad de planificación de la intervención; intervención directa a la persona (realización de selección, formación, desarrollo de carrera, intervenciones grupales, desarrollo organizacional); intervención directa orientada a la situación (implementación de

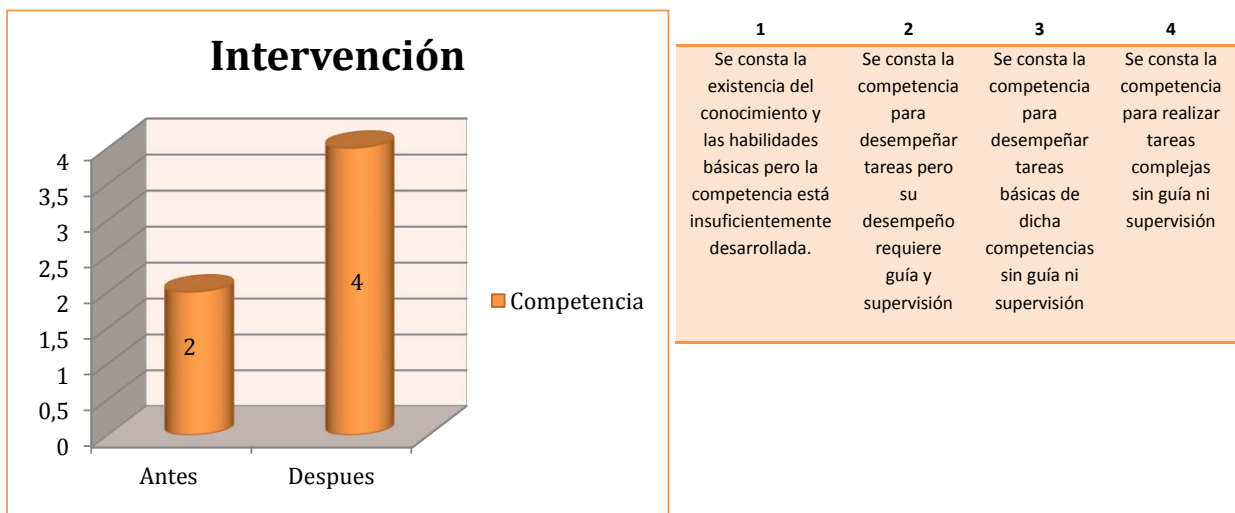
nuevas herramientas, métodos, procedimientos, esquemas... e introducción de cambios en el entorno laboral); intervención indirecta (orientación o formación a directivos o personal, consejo a los directivos, personal o empleados).

Esta competencia ha sido sobre todo desarrollada con la realización de un Taller de Riesgos Psicosociales para el personal de administración. Con este Taller he adquirido experiencia a la hora de planificar la intervención, es decir, de prepararme el taller y preparar las diferentes técnicas de autocuidado que iban a ser presentadas al personal de administración. El objetivo de esta intervención ha sido la formación directa a la persona sobre riesgos psicosociales y proporcionar la posibilidad de que utilicen nuevas herramientas o procedimientos en lo relativo a conductas de autocuidado para mejorar los recursos personales y laborales y así prevenir que las demandas laborales se conviertan en un foco de estrés.

Además, también se desarrollo esta competencia, aunque de forma más teórica, a través de un proyecto para el Máster consistente en el Desarrollo de un Plan de acogida para nuevos empleados. Con el fin de intervenir y proporcionar nuevas herramientas para mejorar la incorporación, sociabilización y seguimiento de los nuevos profesionales.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 9. Evolución de la competencia de Intervención antes y después

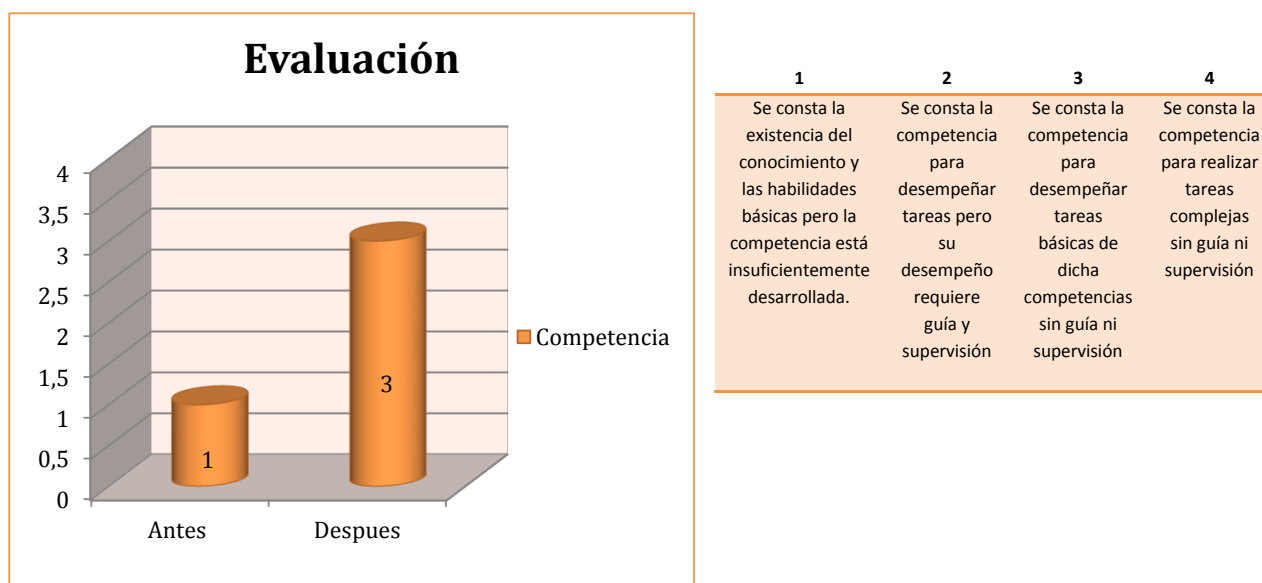


Competencia 5: Evaluación, es decir, planificación de la evaluación (desarrollo de un plan para la selección, formación, desarrollo de carrera, etc.); medida de la evaluación (evaluación de criterios de productividad, eficacia, eficiencia y bienestar); análisis de la eficacia de la intervención.

Durante la estancia en las prácticas, dado que estaba en el departamento de RRHH, una de las funciones que se realiza es la de la selección de personal para cubrir necesidades de trabajo y demanda en las diferentes secciones, para ello junto con los jefes de sección, se establece un plan para la selección adecuado de personal de la ETT con la que se colabora, teniendo en cuenta las especificaciones del puesto y la formación necesaria en el usuario para desarrollar.

Otra de las funciones inherentes al departamento y que permite desarrollar esta competencia, se basa en que cada año se establece un plan de formación en función de las necesidades y demanda de los trabajadores, donde se establece que cursos se realizarán, cuales son viables y cuáles no y cuales va a ser útiles. Posteriormente, tras la formación desde el departamentos se pasa una evaluación para que los responsables de las distintas áreas evalúen los conocimientos adquiridos en la formación y si se están aplicando los conocimientos adquiridos en la formación a su puesto de trabajo, de tal forma, que se pueda evaluar la eficacia y utilidad de los formación.

Gráfica 10. Evolución de la competencia Evaluación antes y después



Por último, se diferencian las **competencias facilitadoras**, las cuales son competencias profesionales de carácter genérico requeridas para proporcionar calidad en los servicios suministrados. Estas competencias son:

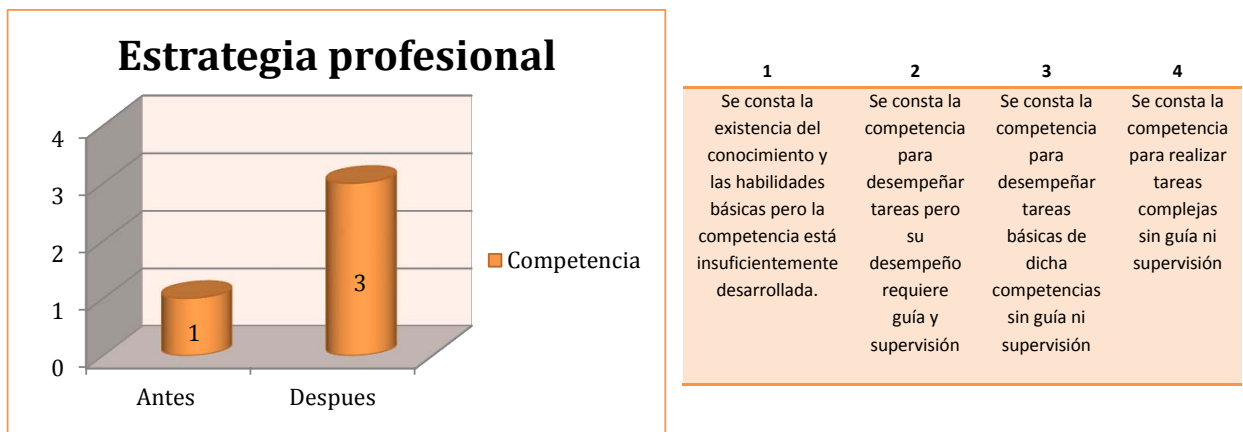
Competencia 1: Estrategia profesional, es la capacidad de elección de una estrategia apropiada para tratar con el problema o problemas, basándonos en una reflexión sobre la situación profesional y las competencias propias de uno.

Para solucionar correctamente un problema que surja, uno de los aspectos más importantes para solucionar dicho problema es elegir la estrategia correcta con la que abordar tal situación. A lo largo de la estancia en la empresa, cuando surgen problemas o tienes que alcanzar alguna meta específica, teniendo en cuenta las propias competencias, hay que elegir la estrategia adecuada. Por ejemplo, ante la situación de que se habían detectado problemas con la comunicación, se realizaron reuniones en el departamento de RRHH para analizar la situación que existía, abordar la problemática y elegir una estrategia a seguir. Así pues, teniendo en cuenta la situación, primeramente, se elaboro un cuestionario en el que había preguntas sobre la comunicación ascendente, descendente, horizontal y posibles obstáculos que existían, se pasó a los trabajadores y en función de los resultados se tomarán las medidas necesarias para solucionar el problema.

Lo anteriormente descrito, me permitió practicar esta competencia en una situación real y con un problema real, pero también puede adquirir conocimientos teóricos de cómo llevar a cabo una adecuada estrategia profesional ante una problemática con alguno de los proyectos elaborados para el Máster. Por ejemplo, uno de los proyectos que se llevo a cabo fue la puesta en marcha de un programa para optimizar el bienestar en una empresa. Se analizó como estaba la situación en la empresa en relación al bienestar de los empleados con el fin de incrementar los diferentes factores de bienestar de los trabajadores y los aspectos positivos del trabajo para mejorar el desempeño y contribuir a asegurar la rentabilidad de la futura producción. Así pues, teniendo en cuenta las competencias que poseemos, se desarrollo una estrategia de intervención y se llevo a cabo una planificación de la misma para solucionar el problema y alcanzar las metas propuestas. Finalmente, para poder observar de manera objetiva como había afectado el programa de intervención, se realizo una evaluación pre y post-intervención.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 11. Evolución de la competencia de Estrategia Profesional antes y después.



Competencia 2: Gestión de la práctica profesional, hace alusión al diseño y gestión de la práctica profesional, independientemente de si se tiene un pequeño negocio o se es parte de una organización pública o privada de mayor tamaño, incluyendo aspectos financieros, de personal, y operativos, proporcionando liderazgo a los empleados.

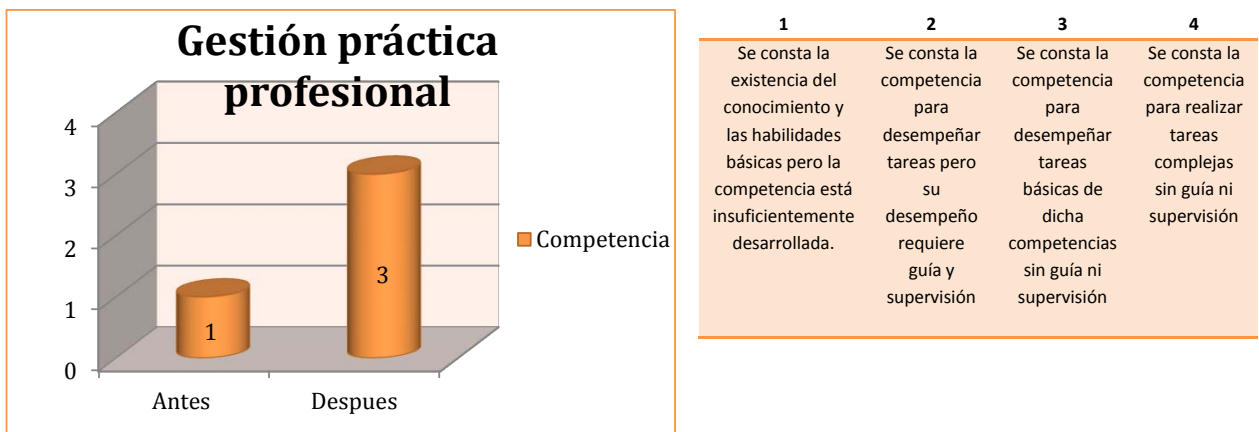
La oportunidad que brinda la estancia en una empresa para mejorar la práctica profesional es muy buena, ya que te permite formar parte de un equipo de trabajo y ver las funciones que se realizan día a día en una empresa. Con la estancia en la empresa he adquirido conocimientos y práctica respecto al tema financiero a través de la realización de las nóminas, conociendo todas las variables e incentivos a introducir para que salgan correctas, con la realización de facturas de la formación tanto de los empleados como de los trabajadores temporales o la realización de alguna extinción de contrato por finalización del mismo.

También, optimice esta competencia a través de la gestión de personal, a través de la introducción de todas las incidencias de los empleados a lo largo del mes en una base de datos para tener constancia de las mismas. Otras actividades que han permitido optimizar mi práctica profesional ha sido con la realización de actividades para mejorar la comunicación entre departamentos, el clima y la satisfacción laboral o la puesta en marcha de un taller para formar a los trabajadores en Riesgos Psicosociales.

Por último, ha mejorado mi práctica profesional en el sentido de que he podido ver como se aplican conceptos solo vistos teóricamente a lo largo del Máster y de los cuales no tenía conocimientos de cómo aplicarlos en una empresa, solo los tenía el "qué" y me faltaba conocer el "cómo" se desarrollan en una empresa.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 12. Evolución de la competencia Gestión de la Práctica Profesional antes y después.



Aunque muchas de estas competencias se evaluarían con una puntuación de 4, en líneas generales haciendo un ejercicio de introspección, considero que en algunas otras, que son complejas, necesito supervisión, por lo tanto la mejora de la competencia se queda en 3.

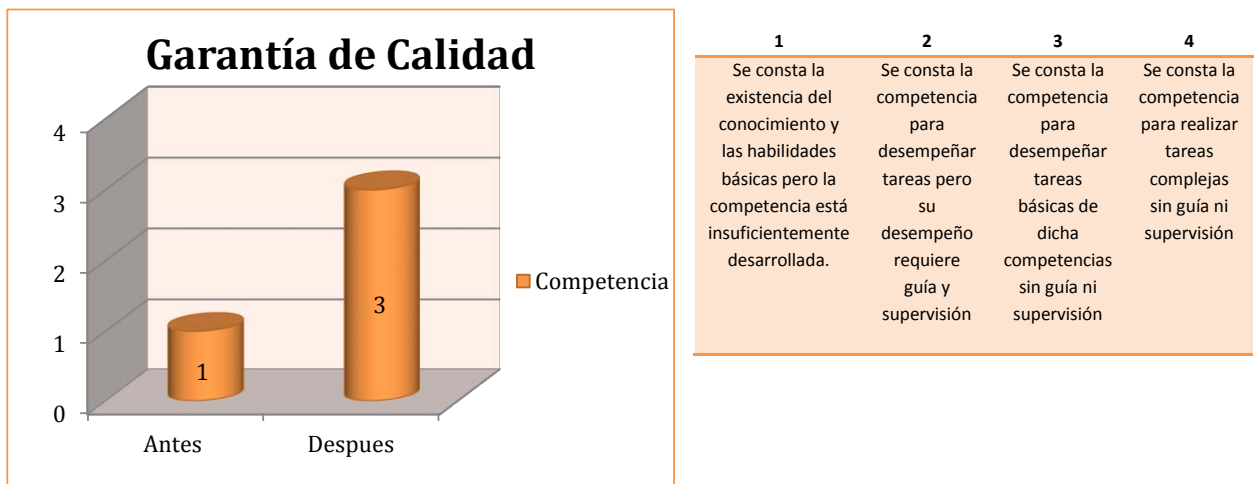
Competencia 3: Garantía de calidad, se refiere a la capacidad para establecer y mantener un sistema de garantía de calidad para la práctica como un todo.

No hay mejor forma para garantizar la calidad en la práctica profesional que introducirte en el mundo laboral y poner en práctica los conocimientos teóricos que se han ido aprendiendo a lo largo de la formación académica y extraacadémica.

Como consecuencia de la estancia en la empresa he podido optimizar esta competencia y buscar siempre garantizar la calidad a la hora de desempeñar las funciones pertinentes. Con el fin de ejemplificar esta competencia, describir el Taller de riesgos psicosociales. Para garantizar la calidad de la práctica lo primero que se hace es poner todos los conocimientos adquiridos en el Máster a disposición, además, ampliar conocimientos con bibliografía extra, ver las ponencias de expertos en la materia y buscar actividades para hacer el Taller atractivo. Posteriormente, diseñar la presentación buscando nuevas forma diferentes al PowerPoint para salirse de las charlas tradicionales, adaptar el taller al tiempo disponible y practicar primero las actividades para poder explicarlas de forma adecuada y desde la experiencia. Por último, para garantizar que se realiza con la máxima calidad tener en cuenta todos los detalles y problemas que pueden surgir durante su realización para poder superarlos.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 13. Evolución de la competencia Garantía de Calidad Profesional antes y después.



Competencia 4: Relaciones profesionales, es el establecimiento y mantenimiento de relaciones con otros profesionales, así como con organizaciones relevantes.

Donde mejor se puede desarrollar y optimizar esta competencia es un ambiente real de trabajo, ya que se tiene que colaborar con otros profesionales para conseguir objetivos comunes y también establecer relaciones con otros organismos o empresas en los que se crea un vínculo de colaboración. Mi desempeño en las relaciones con otros profesionales a mejorado mucho a través de la realización de mis funciones en la empresa, con el fin de ejemplificar como se ha desarrollado esta competencia se pueden diferenciar dos ejemplos, por una parte, para la búsqueda de becarios es necesario colaborar con las universidades y con los profesionales que se encargan de incorporar alumnos a las empresas, de tal manera, a lo largo de la estancia en la empresa se mantenían relaciones de colaboración con organismos como la Universidad de Zaragoza o fundaciones universitarias como la FUE-UJI. O bien, se distingue la colaboración con entidades que se encargan de realizar formación en empresas, estas relaciones se mantienen para que los empleados tengan la posibilidad de acceder a cursos y seguir formándose en aspectos relacionados con su trabajo.

Por otra parte, otra forma de establecer relaciones con otros profesionales ha sido a través de la colaboración con los distintos trabajadores de otros departamentos de la empresa para conseguir unos objetivos y unas metas comunes.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 14. Evolución de la competencia de Relaciones Profesionales antes y después.



Competencia 5: Desarrollo profesional continuo, alude a la actualización y desarrollo de las propias competencias, conocimientos y destrezas de acuerdo con los cambios en el área y los estándares y requisitos de la profesión psicológicas, las leyes nacionales y las normativas europeas.

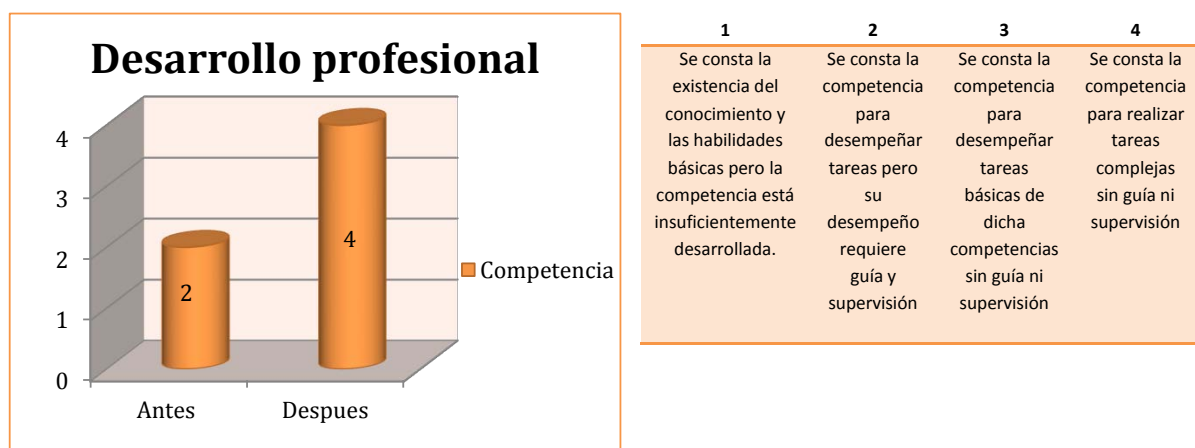
Los conocimientos tienen que estar en constante actualización y optimización para estar siempre al tanto de las últimas novedades en el campo y el sector en el que se trabaja y de tal forma realizar tu trabajo de manera adecuada y profesional. Esta competencia ha sido desarrollada tanto en el Máster como en la empresa.

Por ejemplo, cuando llegue a la empresa una de las funciones que tenía que conocer era como se realizaba la nómina de un trabajador. Para ello, recibí formación por parte de la tutora pero también, actualice conocimientos con bibliografía acerca de que variables hay que meter en una nómina según el convenio laboral con el que se rige la empresa o qué procedimientos y pasos había que realizar con el ordenador para sacar una nómina de forma correcta. Otro ejemplo, de la actualización de conocimientos y desarrollo profesional fue que como los trabajadores venían con dudas por ejemplo acerca de días por paternidad o permisos según el parentesco sanguíneo con algún familiar, tuve que formarme y adquirir nuevos conocimientos, a través de bibliografía proporcionada por la empresa, para resolver adecuadamente las dudas.

Otro ejemplo, de desarrollo profesional continuo fue el realizado con asignaturas y temática impartida en el Máster como por ejemplo, los riesgos psicosociales, que aunque tenía una base tuve que actualizar y profundizar en el tema para manejarlo con más soltura y poder llevar a cabo un Taller en la empresa.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 15. Evolución de la competencia Desarrollo profesional antes y después



Competencia 6: Adquisición del código ético de la profesión, se refiere al reconocimiento de aspectos éticos considerando las perspectivas e intereses de los diferentes agentes. A la garantía de respeto de los principios éticos de la profesión en la toma de decisiones. Competencia para juzgar y resolver dilemas éticos.

A lo largo de la formación recibida tanto en la carrera como en los dos Máster que he realizado se pone mucha importancia en los aspectos éticos relacionados con la práctica profesional del psicólogo y la presencia del Código Deontológico cuando se ejerza la psicología, sea cual sea el área en la que ejerza su profesión.

Algún ejemplo con el que he seguido optimizando el código ético durante las prácticas ha sido durante la gestión de curriculums que llegaban a la empresa, con todos los curriculums se aseguraban que se guardarán de forma correcta y segura y que no se usaban sus datos personales para otro fin que no fuese el estrictamente profesional, además cuando llegaba algún curriculum de personas con discapacidad se archivaban de tal forma que su condición quedaba preservada pero además no sufría ningún tipo de discriminación por su discapacidad y tenía el mismo trato que el resto. Otros ejemplos de principios éticos aplicados eran temas referentes a la confidencialidad de datos personales o de aspectos tratados en el departamento, por ejemplo, para asegurar la confidencialidad de los datos que proporcionan los trabajadores todos los expedientes son archivados en armarios bajo llave para que esos datos queden preservados y nadie tenga acceso a ellos sin autorización.

A continuación se muestra la evolución de la competencia antes y después de la realización del Máster y de la estancia en la empresa.

Gráfica 16. Evolución de la competencia Adquisición Código Ético antes y después



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

3. VALORACIÓN PERSONAL

En este apartado se describen los aspectos positivos y los aspectos a mejorar respecto al desarrollo las competencias a lo largo de las prácticas externas.

La posibilidad de estar en una empresa y vivir el día a día, te permite aplicar muchos de los conocimientos que has ido adquiriendo a lo largo de la formación. Da la oportunidad, de potenciar y mejorar muchas competencias fundamentales para desempeñar con éxito el rol de psicólogo en una organización, sea grande o pequeña. Con las prácticas, he mejorado la autogestión en el trabajo en referencia a evaluar mis propios recursos y con los que cuento para desempeñar mis funciones, como organizarme y planificarme las actividades a lo largo del día teniendo en cuenta la posibilidad de que pueden surgir imprevistos o nuevas demandas importantes, y que por lo tanto hay que saber actuar ante imprevistos que puedan aparecer.

Asimismo, permite incorporarte a un equipo ya formado y tener que integrarte de manera adecuada para que exista cooperación, coordinación y compañerismo, teniendo en mente que hay una misión común que cumplir y que es necesario trabajar como equipo y poner tus conocimientos, habilidades y aptitudes al servicio del equipo. Aparte del trabajo en equipo, al estar en una empresa tan grande, he podido mejorar la comunicación y la colaboración con otros profesional bien sean con otros profesionales de otros departamentos de la empresa o con otras entidades con las que hay establecida una relación de colaboración.

Otro de los aspectos que me he llevado como lección, es la necesidad de potenciar la competencia de desarrollo profesional continuo. Muchas veces, se piensa que con lo estudiado es suficiente, pero no es así, para llevar a cabo tu trabajo con éxito y garantizar la práctica profesional de calidad, es necesario una formación continuo de los diversos aspectos de tu trabajo y una actualización constante de los conocimientos, leyes y normativas vigentes que son imprescindibles para realizar tus tareas con una calidad optima.

Por otro lado, hay una un par de aspectos que considero que se pueden mejorar para lograr una mejor ejecución de la práctica profesional. El primero, ya que debido a la situación socioeconómica actual del país, los estudiantes, por lo general, tenemos pocas oportunidades de incorporarnos al mundo laboral, bien por la experiencia necesaria que se exige desde las empresas

o por otras consideraciones diferentes, considero que una buena oportunidad es ampliar el periodo de estancia real en las empresas, ya que 150 horas son muy pocas y la posibilidad de poder realizar más horas nos brindaría una buena oportunidad. Además, con 150 horas da muy poco lugar a desenvolverse con autonomía a la hora de desarrollar de las tareas y funciones pertinentes, muchas horas de las prácticas las pasas formándote acerca de cómo se realizan pero hasta que no te pones tú a hacerlas de forma autónoma no adquieres tantas competencias, las cuales son fundamentales para el futuro laboral.

Otros aspectos a mejorar por mi parte, son la comunicación a través de informes orales o escritos, considero que conforme vaya adquiriendo práctica y aprenda de mis errores, este aspecto en concreto mejorará. También, con la estancia en la empresa, considero que necesito más formación en aspectos como por ejemplo las normas de calidad en las organizaciones o las prácticas de calidad organizacional. Para mejorar este aspecto, las medidas a seguir es la formación continua en esta materia, a través de cursos o seminarios específicos, la lectura de bibliografía y asistencia a ponencias de expertos acerca de estos temas concretos. De esta forma podre optimizar las competencias académicas en los temas concretos que considero que me vendría bien un poco más de conocimientos.

Por último, respeto a la competencia de garantía de calidad, considero que a lo largo de las prácticas las he mejorada y optimizado mucho, siendo capaz de realizar todas las tareas básicas y algunas de las complejas de forma autónoma y con una calidad optima, pero considero que con una formación continua y mayor práctica podré mejorar la calidad de otras funciones complejas, de las cuales nunca había recibido formación, como por ejemplo temas financieros como pueden ser nóminas o facturas. A través de una mayor práctica seré capaz de optimizar más esta competencia.

4. FUTURO PROFESIONAL

Para comenzar, el hecho de haber realizado este Máster y haber realizado una estancia en la empresa y ver la cantidad de posibilidades y de funciones que podemos realizar como psicólogos dentro de una organización, ha hecho que descubra otro campo, anteriormente desconocido, y que me gusta y hace que me sienta autorrealizado, eliminando la concepción de las funciones que tenía acerca de cuál era nuestro rol en una empresa o concretamente, en un departamento de Recursos Humanos.

Por otra parte, a la hora de desarrollar el trabajo como psicólogo dentro de una organización bien sea como un departamento concreto dentro de la empresa o cómo psicólogo dentro del departamento de Recursos Humanos, los conocimientos adquiridos a lo largo del Máster son imprescindibles para un desarrollo profesional y un desempeño de calidad.

Lo conocimientos sobre los que nos hemos ido formando, son los aspectos que más vamos a necesitar en el desempeño de nuestro trabajo y nos ofrecen la posibilidad de llevar a cabo funciones con las que mejorar una organización, alejados de las tradicionales funciones que nos asumen a los profesionales de un departamento de Recursos Humanos. Estos conocimientos nos dan la posibilidad de actuar y mejorar ámbitos organizacionales como la calidad organizacional, el establecimiento de organizaciones saludables, instaurar medidas de seguridad y de organización y actuar para hacer frente a los problemas psicosociales que puedan surgir en los trabajadores, entre otros.

El hecho de haber estado, día a día, en una empresa real a través de las prácticas, también, nos otorga el beneficio de haber adquirido experiencia y no partir de cero en un futuro trabajo. Además, esta experiencia viene acompañada del desarrollo y optimización de capacidades o competencias fundamentales a la hora de incorporarnos a una empresa y desempeñar nuestro rol con calidad, por ejemplo, optimizas competencias como la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica real y saber cómo se actúa, mejorar las habilidades sociales, la resolución de problemas, autoeficacia, la capacidad de integración a un equipo de trabajo y la capacidad para colaborar con otros profesionales y formar equipos multidisciplinares para conseguir un objetivo común, las cuales son muy valoradas por las empresas.

5. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

Consultado en <https://aulavirtual.uji.es/my/>

6. ANEXOS

ANEXO 1: SOLICITUD DE DEFENSA

**MÁSTER DE PSICOLOGÍA DEL
TRABAJO, ORGANIZACIONES, Y EN
RECURSOS HUMANOS**

**Solicitud de defensa del Trabajo
Fin de Máster**

Curso 2014-2015

(El presente documento entregado 15 DÍAS ANTES de la defensa junto con el trabajo por parte del alumno/a)

Yo, D./Dña.....Edgar Bresó Esteve.....profesor/a tutor/a de

D./Dña.Jorge Melero Palanco.....

HAGO CONSTAR QUE:

- El TFM presentado por escrito cumple los requisitos para ser defendido de manera oral.
- El/la estudiante cumple los requisitos¹ para la defensa oral y pública del mismo.

En Castellón, a ...09.... deJulio..... de 2015...



¹ Requisitos estudiantado para la defensa del TFM: Tener superados los 40 ECTS.