

TRABAJO FIN DE MASTER

Treball de Final de Grau/Màster / Trabajo de Final de Grado/Màster

TÍTOL / TÍTULO

MASTER PSICOLOGIA T.O.R.H
2013-2014

Autor/a / Autor/a:

ENEKO SEGURAJAUREGI PINEDO

Director/a / Director/a:

Tutor/a o supervisor/a / Tutor/a o supervisor/a:

MIGUEL ANGEL NADAL MARTINEZ

Data de lectura / Fecha de lectura:



TRABAJO FIN DE MASTER

Resum / Resumen:

El objetivo de este trabajo fin de máster (TFM) será describir el contenido y las competencias, adquiridas y desarrolladas en el transcurso del máster. Para esto el TFM se estructurará en base a los módulos formativos del máster:

- RRHH

-TRABAJO

-ORGANIZACIONES

-P.S.O

A su vez se dará una opinión particular del avance y enriquecimiento que he tenido a consecuencia de la realización del máster, partiendo de conocimientos psicosociales como técnico de prevención en esta especialidad. Se valorará el nivel de implantación que en el mundo laboral tiene bajo mi punto de vista el temario académico de este máster.

Se realizará una valoración final sobre el cumplimiento de todas las expectativas y objetivos con los que partía.

Paraules clau / Palabras clave:

Las palabras clave para definir este máster serían las de; desarrollo profesional en el ámbito de la psicología laboral.

TRABAJO FIN DE MASTER

INDICE

BLOQUE DOCENTE

A) INTRODUCCION	
A1 Descripción estructurada del TFM.....	4
A2 Motivación, selección de especialidad y experiencia laboral.....	4
B) MODULO RRHH	
B1 Presentación Modulo.....	6
B2 Competencias desarrolladas.....	8
B3 Contenido.....	9
B4 Nivel de implantación.....	10
C) MODULO TRABAJO	
C1 Presentación Modulo.....	11
C2 Competencias desarrolladas.....	13
C3 Contenido.....	14
C4 Nivel de implantación.....	16
D) MODULO ORGANIZACIONES	
D1 Presentación Modulo.....	17
D2 Competencias desarrolladas.....	20
D3 Contenido.....	21
D4 Nivel de implantación.....	22
E) MODULO PSO	
E1 Presentación Modulo.....	23
E2 Competencias desarrolladas.....	25
E3 Contenido.....	26
E4 Nivel de implantación.....	27
F) VALORACION FINAL MASTER.....	28

TRABAJO FIN DE MASTER

BLOQUE DOCENTE

A. INTRODUCCION

A1) Descripción estructurada del TFM: Cada modulo se describirá con una presentación con las asignaturas que la componen, así como, los temas y frases que describen cada una de ellas. Continuadamente se realizará la valoración de las competencias desarrolladas en el módulo con la siguiente matriz:

** La escala 1-4 hace referencia a la categorización planteada por el certificado EuroPsy y corresponde a las siguientes categorías:

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.

Finalmente se emitirá la opinión personal del módulo estructurada según, [contenido](#) (donde se describirán los temas que han sido interesantes y novedosos desde un punto de vista personal) y [Nivel de implantación](#) (donde se describirán los niveles de implantación que tiene los temas tratados, que he podido observar en las empresas que he desarrollado actividad laboral).

A2) Motivación, selección de especialidad y experiencia laboral: La principal motivación por la que realizo este máster, es la curiosidad de lo que en el mundo académico se está desarrollando relativo a la psicología en el trabajo. La actividad laboral que realizo (coordinador de PRL- Internacional, dentro del servicio de prevención) está muy centrada en evaluaciones de riesgo e intervenciones de ámbito psicosocial, pero sin dar el paso de ir mas allá. Teniendo un perfil técnico (Ingeniero Industrial) siempre he creído la necesidad de recibir y tener esa formación en el ámbito psicológico para interactuar con las personas, que tan poco se trabaja en las facultades de ingeniería y que tan vital es para la vida laboral y la vida de cada uno en general.

TRABAJO FIN DE MASTER

Así pues, con unas expectativas de enriquecer el conocimiento y descubrir lo que se está tratando y trabajando en el ámbito académico, decido realizar este máster en un itinerario profesional (especialidad PSO) por el formato “a distancia” y con la exención de la asignatura SAK 032 “Estancia en Empresa”. Mi experiencia laboral siempre se ha desarrollado en empresas industriales de tamaño mas bien grande, es decir, superior a 250 trabajadores y ubicadas en Gipuzkoa. Este dato del tamaño y ubicación aunque no puedan parecer trascendentes, lo son, pues condicionan mucho los temas que a continuación desarrollaré.

Para cerrar todo el ciclo se emitirá opinión global sobre el máster valorando, si se han cumplido expectativas y objetivos.

TRABAJO FIN DE MASTER

B. MODULO RRHH

B1. Presentación

Asignatura 1: **Desarrollo de Recursos Humanos y Salud Ocupacional** (SAK007)

Asignatura 2: **Procesos Fundamentales en Recursos Humanos** (SAK027)

Asignatura 3: **Desarrollo Personal y de grupos** (SAK028)

Asignatura	Aspectos clave
SAK007	<p>La psicología de RRHH aplicada a la gestión, para conseguir empresas más eficaces y satisfactorias como lugares de trabajo. Para esto se trabaja en modelos ajuste persona-puesto. Interviniendo en:</p> <p><u>Métodos individuales:</u> Técnicas de gestión del tiempo, aumentar el ejercicio físico, aprender a relajarse, extender la red social</p> <p><u>Métodos organizacionales:</u> Mejora de la selección y colocación de los empleados, capacitación, fijar metas realistas, rediseño de puestos, sabáticos, y programas corporativos de bienestar. Intervención preventiva o curativa.</p> <p>Intervenciones de mejora de Salud Ocupacional (ejem: Conciliación Familia-Trabajo)</p> <p>En un ambiente cambiante económico los departamentos de RRHH también deben tener actitud pro activa al cambio. Importancia de un Cuadro de mando integral en la gestión (contenido)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> Interlocución permanente con los representantes sindicales Comunicación interna Movilidad funcional, polivalencia Movilidad geográfica Servicios de outplacement, acompañamiento social de las reestructuraciones Flexibilidad horaria y tiempo parcial </div> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia ➤ Perspectivas ➤ Objetivos ➤ Mapa estratégico ➤ Indicadores ➤ Metas ➤ Iniciativas </div> </div>
SAK027	<p>Estructura y procesos básicos en la gestión de recursos humanos</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Gestión del talento</p> <p>Como dice Cubeiro, es "poner en valor a uno mismo"</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>TALENTO= C x C x C</p> </div> <p>TALENTO = CAPACIDAD X COMPROMISO X CONTEXTO</p>

TRABAJO FIN DE MASTER

	<p>Rol profesional del psicólogo de recursos humanos</p> <p>Gestión por competencias</p> <p>Aplicaciones a las políticas de RRHH</p> <ul style="list-style-type: none">- Selección- Formación y desarrollo- Evaluación
SAK028	<p><u>Desarrollo de recursos humanos y de la carrera</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Planificación de carreras<ul style="list-style-type: none">-Premisas básicas-Situación actual/futura-Mapas de carrera-Planes de sucesión <p><u>Job crafting</u> Resultado de la iniciativa individual</p> <p><u>Desarrollo de grupos</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Equipo eficaz <pre>graph TD; A[Tareas (incertidumbre)] --> B[Procesos sociales]; B --> C[Resultados];</pre> <p>El diagrama muestra un flujo de tres elementos rectangulares apilados verticalmente. El primer elemento es un recuadro verde con el texto "Tareas (incertidumbre)". Una línea de puntos apunta hacia abajo desde este recuadro al segundo elemento, un recuadro azul oscuro con el texto "Procesos sociales". Otra línea de puntos apunta hacia abajo desde el segundo elemento al tercer elemento, un recuadro púrpura con el texto "Resultados".</p>

TRABAJO FIN DE MASTER

B2. Valoración competencias

<u>Nombre de la competencia desarrollada</u>	<u>Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia</u>	<u>Antes</u>	<u>Después</u>
Basicas			
<i>Autogestión</i>	- El poder obligarme al establecimiento de metas en el área académica universitaria compartiendo actividad laboral y sin una metódica asistencia a clase (a distancia y con clases grabadas).	3	4
<i>Trabajo en equipo</i>	- Realización de trabajo (<i>Trabajo en grupo</i>) en equipo a distancia sin tener contacto visual ni conocimiento previo, con herramientas informáticas/sociales como google drive, facebook.....	3	4
Académicas	- Mediante las clases y los apuntes del la asignatura de “Procesos fundamentales de RRHH”, conocimiento de una estructura global de RRHH (previo conocimiento solo basado en la experiencia personal sin abarcar todos los procesos)	2	3
Profesionales del rol profesional			
<i>Definición de objetivos</i>	- Conocimientos previos de gestión en RRHH dirigidos a la evaluación de necesidades como persona evaluada. Conocimiento del sistema de gestión global (recogida de información y necesidades del cliente) en el temario del módulo.	1	2
<i>Evaluación</i>	- Conocimientos previos de usuarios en procesos de selección, formación y desarrollo de carrera. Conocimiento previo en participación de entrevistas junto con expertos en selección. Conocimiento ampliado con los apuntes, en el proceso completo de evaluación (planificación, medida y análisis)	1	2
Facilitadoras			
<i>Garantía de calidad</i>	- Conocimientos previos en ISO TS e ISO 9001 de garantía de calidad en el ámbito de la producción. Conocimiento logrado sobre su aplicabilidad al mundo de la psicología en ámbitos de la gestión de RRHH mediante el trabajo de este modulo.	2	3
<i>Relaciones profesionales</i>	- Conocimientos previos de consultoras de selección y formación, servicios de prevención ajenos con especialidades en Psicosociología.	3	3
<i>Adquisición del código ético</i>	- Conocimientos previos en legislación de seguridad y salud, y estándares de normas. Conocimientos logrados en odontología relativa a psicología en los apuntes de este modulo.	2	3

TRABAJO FIN DE MASTER

B3.Contenido

Interesante conocimiento de diferentes conceptos básicos de la psicología como los modelos de motivación (Mcgregor y Herzberg) que hacen situarse en la base de psicología laboral.

A su vez conocimiento de prácticas organizacionales saludables de las que algunas no las conocía como tal, pues los interpretaba ajenas al mundo laboral como puede ser la gestión de la diversidad. Considerando “diversos”a:

- Extranjeros
- Personas con minusvalías
- Homosexuales
- Trabajadores mayores
- Mujeres.

Aun conociendo la discriminación existente en la sociedad, desconocía términos interesantes como **Techo de cristal**, para describir la barrera invisible que impide a las mujeres llegar a los primeros puestos en las organizaciones o **Tokenism** cuando las mujeres son las primeras de su género para entrar en puestos de dirección o ejecutivas, se sienten excluidas de las redes informales, experimentan estereotipos y discriminación.

Muy útiles en la gestión, lo relacionado con la implantación de un cuadro de mando integral, no lo conocía con un enfoque que incluyese al dpto de RRHH. Siempre lo he conocido en la gestión global de la empresa con tendencia a enfocarlo más a temas de calidad y resultados económicos.

Aunque no es novedoso para mí, me resulto sorprendente encontrarme algo tan vinculado al mundo industrial y en el que varias veces he implantado en diferentes empresas, como es la herramienta 5 s.

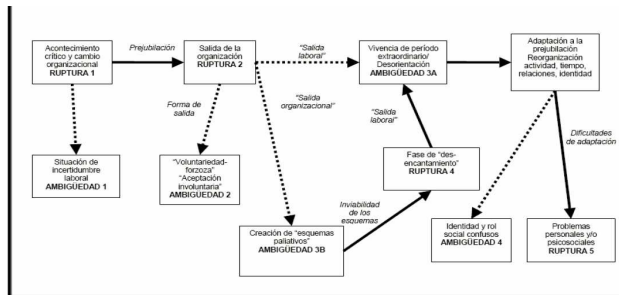
Coincido al 100% con el artículo **La era "Post-Recursos Humanos". Análisis de una encrucijada** donde la persona a pasan a primer plano.

Me ha gustado el concepto de socialización dentro del proceso de afectación, me parece una fase en la que todos vivimos y en la que facilita tremendamente la mejora en el desempeño.

Un nuevo concepto ha sido el de “outplacement”, aunque conociera personas despedidas que han solido hacer trabajos puntuales para la empresa, con este termino le he puesto nombre y al analizarlo, he visto que existen muchos casos de outplacement en personas que han tenido puestos directivos.

TRABAJO FIN DE MASTER

Respecto al proceso de prejubilación interesante esquema en el que veo reflejada a gente de mi entorno en la fase de jubilación, con las ambigüedades existentes.



Interesante a su vez la evaluación por competencias desde la perspectiva de RRHH como se prepara una selección o incluso la formación y la evaluación de uno, siempre lo he vivido como usuario, es decir, siendo la persona evaluada o entrevistada. A su vez comprendiendo el porque se me valoraba en función de unas competencias diagnosticadas. Si debo decir que mayoritariamente siempre he sido evaluado, en función a competencias técnicas y no de gestión (aunque esto esta cambiando). Claridad en la exposición y alto conocimiento del tema expuesto por parte de los ponentes de cada asignatura

B4. Nivel de implantación

Los procesos de selección están muy trabajados y desarrollados realizados por consultoras expertas en una primera fase y por la empresas en una fase secundaria.

Existen facilidades de conciliación familiar, con limitaciones.

Existen planes de acogida elaborados y trabajados por RRHH, dándole peso importante a describir los riesgos (seguridad principalmente) en la empresa.

Lo relacionado con la fase de despidos y jubilaciones, que he vivido ha estado condicionado por criterios de negociación con la parte social. Definiendo después de la negociación un plan con un enfoque económico; el como y cuando de la jubilación (prejubilaciones, contratos de relevo.....).

El desarrollo de carreras profesionales aunque se ha comenzado a definir planes anuales en función de las competencias definidas para cada perfil, todavía solo se aplica a niveles jerárquicos "altos". Creo que tardará en llegar a niveles jerárquicos mas bajos.

TRABAJO FIN DE MASTER

C. MODULO TRABAJO

C1. Presentación

Asignatura 4: **Psicología de la Salud Ocupacional** (SAK001)

Asignatura 5: **Psicología Ocupacional Positiva** (SAK003)

Asignatura 6: **Estrés laboral y riesgos psicosociales** (SAK026)

Asignatura	Aspectos clave
<p>SAK001</p>	<p>Salud ocupacional y psicología del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prevención de riesgos laborales (esp: ergonomía y psicología) <div data-bbox="359 616 805 929" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> <div data-bbox="893 627 1316 840" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar riesgos -Evaluar riesgos -Integración de la prevención </div> <p>Ley 31/95 (Ley de prevención de riesgos laborales)</p> <p>Teorías psicosociales de la salud ocupacional. Modelos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Modelo vitaminico <div data-bbox="422 1332 901 1612" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> – Modelo demandas control <div data-bbox="399 1713 837 1982" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> </div>

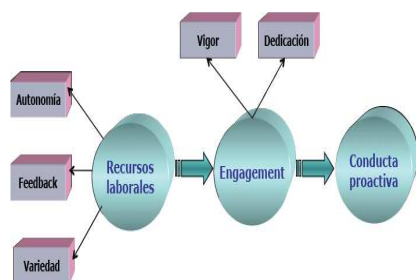
TRABAJO FIN DE MASTER

SAK003

Psicología positiva y psicología ocupacional positivamente
Felicidad y bienestar



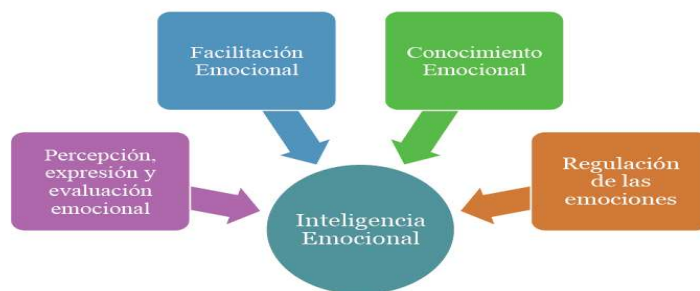
El Engagement en el trabajo.



Flow o experiencias óptimas. (Concentración, disfrute y distorsión del tiempo)

Inteligencia Emocional. “La capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás”.

Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997)

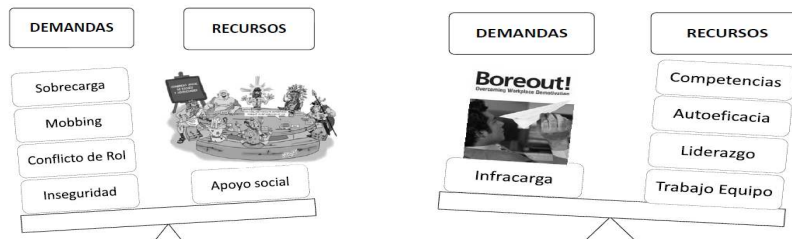


SAK026

Daños psicosociales y organizacionales

Estrés laboral: El estrés psicosocial es la ocurrencia de emociones negativas que son evocadas por un desajuste entre demandas laborales y recursos laborales y/o personales.

Se produce cuando:



TRABAJO FIN DE MASTER

	<p>Desajustes Demandas Vs Recursos</p> <p>Procesos específicos de estrés:</p> <p>Burnout. Es un Daño Psicosocial, un proceso psicológico negativo, relacionado con el trabajo por el que la persona se siente agotada, desarrolla actitudes escépticas hacia el trabajo y hacia las personas con las que trabaja, y se siente ineficaz en su realización</p> <p>Tecnoestrés. un daño psicológico y social negativo, que está relacionado con el uso de nuevas tecnologías, o con la amenaza de su uso en un futuro</p> <p>Adicción al trabajo. Un daño laboral de tipo psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente</p> <p>Mobbing. Es un riesgo psicosocial, entendido como situación en la que una persona, o grupo, ejercen violencia psicológica extrema de forma sistemática durante un periodo prolongado sobre un empleado.</p>
--	---

C2. Valoración competencias

<u>Nombre de la competencia desarrollada</u>	<u>Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia</u>	<u>Antes</u>	<u>Después</u>
Basicas			
<i>Autogestión</i>	- El poder obligarme a realizar un trabajo de investigación en solitario en un ámbito como el de la gestión de PRL.	3	4
<i>Académicas</i>	- Conocimiento mediante los apuntes de la asignatura Estrés laboral y riesgos psicosociales , de procesos específicos de stress .	2	3
<i>Manejo de información</i>	- Manejar documentación relativa a estadística para realización del trabajo del modulo. (Box,G.P., Hunter,W.G. y Hunter, J.S. (1989) Estadística para Investigadores.Ed.Reverté.)	2	3
Profesionales del rol profesional			
<i>Diagnostico</i>	- Conocimiento mediante los apuntes de la asignatura estrés laboral y riesgos psicosociales, de la capacidad de diagnosticar procesos específicos de stress.	2	3
<i>Comunicación</i>	- Conocimientos previos en comunicación a trabajadores sobre resultado de evaluaciones de riesgo psicosociales.	2	2
Investigación			
<i>Análisis</i>	- Ampliado conocimiento estadístico aplicado a estudio relacionado con la materia de Psicología en la realización del trabajo de este módulo.	2	3
Facilitadoras			
<i>Desarrollo profesional continuo</i>	- Conocimiento previo de la ley de PRL 31/95 así como el RD 39/97 y su actualización RD 337/2010	4	4

TRABAJO FIN DE MASTER

C3.Contenido

En este modulo he descubierto dentro de la psicología positiva, términos que me han parecido lo mas interesante de todo el máster, como son positividad, zona de confort, engagement y flow. Han puesto nombre a conceptos que aunque no los tenía tan matizados, siempre los he visto necesarios en el trabajo y en la vida en general, ha sido todo un descubrimiento, que hay estudios académicos sobre estos temas.

La actitud positiva es claramente necesaria en la vida y eso facilita a su vez el desarrollo en la vida laboral.



Ha sido una sorpresa positiva conocer que también existen índices objetivos como el **Pemberton** para medir la felicidad.

Me he sentido muy identificado con el termino **zona de confort** en algunas fases de mi vida, donde hacer algunos cambios necesarios cuestan, por la inercia cómoda existente. Conceptos que he valorado en mi entorno laboral, para que este sea motivador y a su vez vinculado al concepto engagement "sentimiento de conexión energética y efectiva con el trabajo".

Recursos Laborales

- ...autonomía laboral
- ...apoyo social y 'coaching'
- ...liderazgo positivo
- ...oportunidades para aprender y desarrollarse
- ...variedad de tareas

Los trabajos retadores incrementan el engagement

TRABAJO FIN DE MASTER

El concepto flow “experiencia de concentración, disfrute y distorsión del tiempo” también es una de las sensaciones que he vivido mientras realizaba trabajos motivadores y en los que te sientes implicado y valorado.

El vínculo entre recursos laborales y engagement también me parece claro, difícilmente se puede sentir uno en esa situación sin tener autonomía o feedback.

A su vez el vínculo entre recursos personales y engagement, como puede ser la autoeficacia, es otro de los factores que también me he sentido identificado.

Otro termino que me ha parecido muy importante es el de la inteligencia emocional (La capacidad para reconocer, comprender y regular nuestras emociones y las de los demás), que aunque tenga su estudio en el mundo laboral, es vital en la vida cotidiana, siendo un concepto que enfoca la vida de un angulo clave.

Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997)



O el modelo de Goleman.

<p>Auto-conciencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conciencia emocional -Evaluación uno mismo -Auto-confianza 	<p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autocontrol -Fidelidad -Coherencia -Adaptabilidad Orientación al logro -Iniciativa
<p>Auto-manejo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Empatía - Orientación al servicio -Comprensión organizativa 	<p>Manejo Relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo -Influencia -Comunicación -Manejo de Conflictos -Impulso al cambio -Des. de relaciones -Trabajo en equipo

TRABAJO FIN DE MASTER

Profundización de los procesos específicos de stress, todos ellos consecuencia de la ocurrencia de emociones negativas que son evocadas por un desajuste entre demandas laborales y recursos laborales y/o personales.

Los procesos específicos de stress me han resultado conocidos en su identificación pero no así en la profundización de alguno de ellos como el tecnoestress. Desconociendo la existencia de dimensiones afectivas como la psicológica de miedo a dañar un ordenador.

Claridad en la exposición y alto conocimiento del tema expuesto por parte de los ponentes de cada asignatura.

C4. Nivel de implantación

Cumplimiento absoluto en la ley de prevención de riesgos laborales, existencia de servicios de prevención propios (en algún caso incluyendo vigilancia de la salud).

En la actividad de coordinación de actividades empresariales se detectan empresas pequeñas con incumplimientos de la legalidad de prevención de riesgos laborales.

Conceptos como engagement y flow son conceptos que en general no se conocen en el mundo laboral y en los que, en un principio, no se consideran como prioridad a la hora de motivar o propiciarlos.

La inteligencia emocional tampoco es conocida en exceso, siendo en mi opinión un tema que puede mejorar y mucho los resultados en áreas concretas, como en el diseño o la ingeniería, y quizás menos en la productividad directa

Se dan casos muy puntuales (validados por un juez) de situaciones específicas de estrés, principalmente mobbing (empresas con protocolos de actuación para estos casos).

TRABAJO FIN DE MASTER








D. MODULO ORGANIZACIONES

D1. Presentación

Asignatura 7: **Aprendizaje y desarrollo organizacional** (SAK004)

Asignatura 8: **Gestión de la calidad en las organizaciones** (SAK005)

Asignatura 9: **Relaciones laborales, mediación y gestión de conflictos** (SAK006)

Asignatura	Aspectos clave
SAK004	<p>Organizaciones que aprenden</p> <p>Nuevos retos del entorno laboral → Aprendizaje/Empleabilidad</p> <ul style="list-style-type: none">  Revolución de las TIC  Globalización del Trabajo y de las Organizaciones  Flexibilidad del mercado laboral  Segmentación en colectivos de trabajadores  Diversidad geográfica y cultural  Cambios en las relaciones empleador-empleado <p>Clima Organizacional/Cultura organizacional</p>  <p>Organizaciones saludables y resilientes.</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;"> <p>Organización Positiva</p> <p>↓</p> <p>HERO</p> <p>HEALTHY & RESILIENT ORGANIZATION</p> </div> <div> <p>Great Place To Work....</p> <p>Además de proporcionar grandes beneficios...</p> <ul style="list-style-type: none"> Ⓧ Comunicación abierta: (canales de doble vía) Ⓧ Reconocen el buen trabajo y el esfuerzo extra Ⓧ Flexibles, se adaptan al cambio continuo Ⓧ Ambientes de aprendizaje para el desarrollo de competencias Ⓧ Más diversas Ⓧ Apoyan a los empleados Ⓧ Más democráticas Ⓧ Más "divertidas" Ⓧ Con oportunidades desafiantes para los empleados Ⓧ Comparten las ganancias obtenidas </div> </div>
SAK005	<p>Sistemas de gestión(OHSAS 18001 para salud ocupacional: EFQM/Certificaciones. Calidad de servicio.</p>

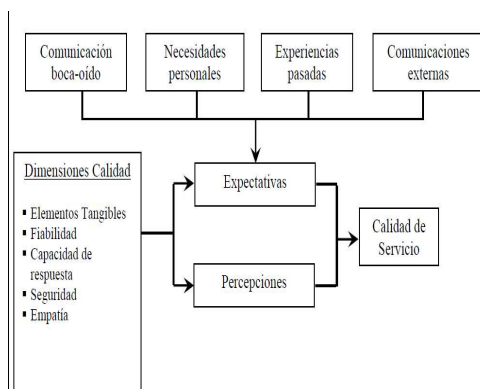
TRABAJO FIN DE MASTER

LAS NORMAS LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

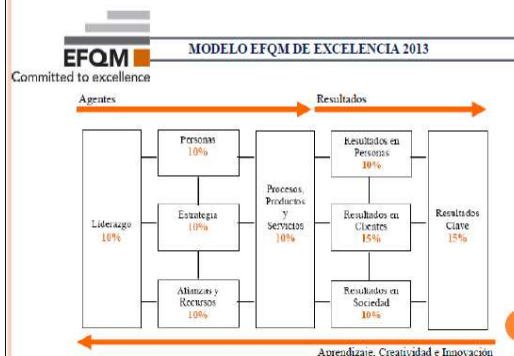
- **ISO 9001:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001:** Sistema de Gestión Medioambiental
- **OHSAS 18001:** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

CERTIFICACIÓN / ACREDITACIÓN

Calidad de Servicio



“Survey feedback” como estrategia de reflexión y elaboración de propuestas de mejora. Esta técnica consiste en recoger datos acerca del estado de la organización y mostrárselos posteriormente a sus miembros, para que la propia reflexión sea la fuente de la que se extraigan las acciones a seguir



SAK006

Conflicto: aparición, proceso, tipos /Gestión y resolución

Se dice que dos individuos, un individuo y un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que, al menos una de las partes siente que está siendo obstruida o irritada por la otra

Tipos:

1. De derecho/jurídicos
 - Conflicto colectivo-social
2. De tarea
 - Objetivables
 - Reconducibles
3. De relaciones interpersonales
 - Importante componente emocional
 - Deterioro de la comunicación: rumor
 - Dificultad para trabajar en equipo

Mediación, proceso, habilidades y estrategias.

Fases de mediación

TRABAJO FIN DE MASTER

<p>Fase 1: Preparación de la dinámica del equipo mediador</p> <p>•Fase 2: –Reunión con las partes, presentación de la comisión, del proceso y establecimiento de pautas</p> <p>–Recogida de información y exploración del problema</p> <p>•Fase 3: Resumir la información y establecer temario –En presencia de las partes</p> <p>–El comité mediador a solas</p> <p>•Fase 4: Generación de opciones sin compromiso –En sesión conjunta</p> <p>–En sesiones privadas</p> <p>•Fase 5: Valoración de las opciones –En sesión conjunta</p> <p>–En sesiones privadas</p> <p>Fase 6: Discusión y selección entre opciones y alternativas. Desbloqueo de posiciones en caso de estancamiento –En sesión conjunta –En sesiones privadas</p> <p>•Fase 7: En caso de estancamiento, propuestas del equipo mediador</p> <p>•Fase 8: Cierre y clausura de la mediación. Redacción del acuerdo global</p>
--

TRABAJO FIN DE MASTER

D2. Valoración competencias

<u>Nombre de la competencia desarrollada</u>	<u>Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia</u>	<u>Antes</u>	<u>Después</u>
Basicas			
<i>Académicas</i>	- Conocimiento mediante los apuntes de la asignatura Aprendizaje y desarrollo organizacional de el contenido de las empresas saludables y resilientes (HERO)	1	2
<i>Manejo de información</i>	- Conocimiento mediante la realización del trabajo del módulo, sobre la información relacionada con organizaciones HERO (evaluación y medidas de intervención).	1	2
Profesionales del rol profesional			
<i>Diagnostico</i>	- Conocimientos previos de gestión en RRHH como usuario en gestión de conflictos. Mediante los apuntes de Relaciones laborales, mediación y gestión de conflictos adquisición de competencias en gestión de conflictos.	1	2
<i>Desarrollo de productos /servicios</i>	- Conocimiento previo de evaluación de riesgos psicosociales (método ISTAS) utilizado en diferentes áreas de la organización. Evaluación de la organización sobre su psicología positiva con check list método HERO (en el trabajo del módulo)	2	3
<i>Intervención</i>	Conocimiento mediante la realización del trabajo del módulo, sobre las medidas de intervención para conseguir una organización HERO.	1	2
Facilitadoras			
<i>Garantía de calidad</i>	- Conocimientos previos en ISO TS, ISO 9001 y EFQM de garantía de calidad y conocimiento logrado sobre su aplicabilidad al mundo de la psicología en ámbitos de la gestión de RRHH.	3	3
<i>Relaciones profesionales</i>	- Conocimientos previos de entidades acreditadoras de sistemas de gestión.	3	3
<i>Desarrollo profesional continuo</i>	- Conocimientos previos en implantación de sistemas de gestión de PRL basados en la norma OHSAS 18001.	4	4

TRABAJO FIN DE MASTER

D3.Contenido

Lo mas interesante en este modulo ha sido ponerle nombre mas técnico a lo conocido en el mundo empresarial como formación continua y que muchas veces es algo abstracto, por aprendizaje y las fases que esta tiene, vinculándolo con el concepto de empleabilidad.

Siendo este concepto también parte de las organizaciones HERO otro termino académico que he aprendido para dar nombre a empresas con gente implicada y que cree en el proyecto.

Organizaciones HERO son aquellas que desarrollan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar su salud psicosocial y financiera, mediante prácticas saludables y recursos para mejorar a nivel de tareas, ambiente social y organizacional, especialmente en situaciones de crisis y cambios bruscos. Estando totalmente de acuerdo que este tipo de empresas tienen mejores resultados, siempre y cuando claro que el producto que vendan, tenga encaje en el mercado.

Great Place To Work....

‘Los empleados **confían** en la gente con la que **trabajan**, **disfrutan** con las personas con las que **trabajan**, y **confían** en lo que hacen”

Es un concepto muy unido al de trabajadores con engagement.



TRABAJO FIN DE MASTER

Me parece interesante incluir normas de gestión de los tres sistemas calidad, PRL y Medio ambiente en le temario de este modulo, así como resumen de la ley de PRL 31/95 en el modulo de Trabajo, para marcar las bases de estándares internacionales de gestión, así como, conocer la legislación española en este ámbito.

La preparación de como gestionar un conflicto y las fases de una negociación me has servido para entender ciertas realidades que antes se me hacían mas difíciles de entender en fases de negociación de convenios de empresa por ejemplo.

Siendo los resultados a una negociación:

A) *Victoria para una de las partes*

B) *Punto muerto o impasse*

–Efectos muy negativos en quien negocia

C) *Acuerdo integrativo*

–El más deseado

–Más estable y duradero

–Mayor satisfacción de las partes

D) *Acuerdo de compromiso*

–Cada parte cede un poco

E) *Resultados intangibles*

–Relaciones entre las partes, deseo de volver a negociar

–Satisfacción con el proceso, con la conducta, con los resultados...

Claridad en la exposición y alto conocimiento del tema expuesto por parte de los ponentes de cada asignatura.

D4.Nivel de implantación

No he vivido situaciones comparables a lo descrito como organización HERO analizadas en el máster, estando alejado a mi parecer de la realidad industrial.

Las empresas industriales de cierto tamaño tienen implantados y certificados los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001). A su vez las empresas con modalidad preventiva de servicio de prevención propio, pasan auditoria legal correspondiente.

Respecto a negociaciones en empresa, la conflictividad laboral ha sido habitual en periodos de negociación de convenios, con negociaciones vinculadas a factores múltiples (internos y externos).



Cumplimiento absoluto a los derechos de los trabajadores en el ámbito laboral y de salud ocupacional.

TRABAJO FIN DE MASTER


E. MODULO SALUD OCUPACIONAL

E1. Presentación

- Asignatura 10: **Evaluación de Riesgos Psicosociales** (SAK010)
 Asignatura 11: **Intervención en riesgos psicosociales** (SAK011)
 Asignatura 12: **Evaluación psicosocial positiva** (SAK012)
 Asignatura 13: **Intervención Psicosocial Positiva** (SAK013)

Asignatura	Aspectos clave
SAK010	<p>Proceso de evaluación de riesgos psicosociales.</p> <p>Factores de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido del trabajo: falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, tareas fragmentadas o carentes de sentido, incertidumbre, infrutilización de las propias capacidades, trabajo con personas • Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesiva o insuficiente, ritmo marcado por las máquinas, presión de tiempo, plazos estrictos. • Tiempo de trabajo: horarios muy impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno, rigidez de los horarios • Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la carga de trabajo, el ritmo de trabajo, los turnos... • Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición o de acuerdo en los objetivos de la organización. • Relaciones personales: aislamiento social o físico, relaciones insuficientes con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social • Rol: ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas. • Desarrollo personal: "estancamiento" profesional, escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción. • Interacción casa-trabajo: conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia. <p>Evaluación de riesgos</p>  <p>Herramientas y técnicas de evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Metodología WONT -Metodología ISTAS
SAK011	<p>Proceso de intervención:</p> <p>Acciones específicas llevadas a cabo expresamente con el objetivo de alterar las fuentes de estrés laboral, sus respuestas o sus efectos</p> <p>Herramientas y técnicas de intervención.</p>  <p>Intervenciones para procesos específicos de estrés.</p>

TRABAJO FIN DE MASTER

<p>SAK012</p>	<p>Proceso de evaluación positiva mediante cuestionario HERO para identificar Organizaciones saludables y resilientes</p> <p>Conceptos de autoeficacia y autoestima</p>  <p>El trabajo y la felicidad</p>
<p>SAK013</p>	<p>Optimización de la salud psicosocial. Proceso de intervención en optimización: prevención y mejora.</p> <p>Diseñar, implementar y evaluar la eficacia de estrategias de optimización grupales y organizacionales desde la Psicología Positiva (Llorens et al., 2008; Salanova et al., 2005; Salanova et al., 2009) en aquellas empresas “experimentales” en donde se ha intervenido, en comparación con las empresas “control” que no han sido objeto de optimización.</p> <p>Buenas prácticas en técnicas de intervención en optimización:</p> <ul style="list-style-type: none">Preparación de los entornos de trabajoDiseño de la intervenciónImplementación y prueba de efectividadMantenimiento en el tiempo

TRABAJO FIN DE MASTER

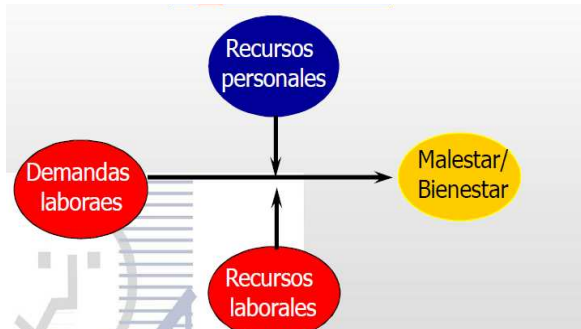
E2. Valoración competencias

<u>Nombre de la competencia desarrollada</u>	<u>Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia</u>	<u>Antes</u>	<u>Después</u>
Basicas			
Académicas	- Mediante los apuntes de la asignatura evaluación de riesgos Psicosociales conocimiento del método WONT de evaluación de riesgos psicosociales.	2	3
Profesionales del rol profesional			
<i>Desarrollo de productos /servicios</i>	- Conocimiento previo de Evaluación de riesgos psicosociales (método ISTAS) utilizado en diferentes áreas de la organización. Conocimiento logrado del Método WONT mediante el temario del módulo.	2	3
<i>Intervención</i>	- Conocimiento logrado de técnicas de intervención en procesos de selección, formación, desarrollo de carrera y desarrollo organizacional en los diferentes módulos del máster. Así como intervención en directa e indirecta en ámbitos de burnout, Tecnoestrés, Adicción al trabajo y Mobbing.	1	2
<i>Evaluación</i>	- Conocimiento previo de evaluaciones de riesgo con método ISTAS y con los apuntes de la asignatura evaluación de riesgos Psicosociales conocimiento del método WONT de evaluación de riesgos psicosociales.	2	3
<i>Comunicación</i>	- Conocimientos previos en comunicación a trabajadores sobre resultado de evaluaciones de riesgo psicosociales.	3	3
Facilitadoras			
<i>Relaciones profesionales</i>	- Conocimientos previos de servicios de prevención ajenos y consultoras relacionadas con evaluaciones de riesgo psicosociales	3	3
<i>Estrategia profesional</i>	- Adquisición de competencias para reflexionar sobre la psicología positiva en las organizaciones con el temario de la asignatura intervención psicosocial positiva.	2	3

TRABAJO FIN DE MASTER

E3. Contenido

Respecto al método de evaluación WONT, decir que, no lo conocía y me ha parecido interesante, aunque estoy habituado al uso del método ISTAS. El método WONT está estructurada en demandas y recursos analizando las consecuencias en daño y bienestar.



En este modulo ha resultado novedoso el tema nuevamente de la evaluación en psicología positiva, pues es un concepto nuevo e interesante desde mi punto de vista. Evaluando si realmente trabajamos en una organización HERO mediante un sistema de medición técnico y académico.



Otro concepto novedoso y que me siento muy identificado también es el de autoeficacia. Pudiendo llegar a ser este concepto, el origen de realizar este máster (La autoeficacia se refiere a la confianza para realizar exitosamente una tarea, el autoconcepto revelan cuán positivamente o negativamente las personas se ven a sí mismos en un área determinada.) (Las personas con alto nivel de autoeficacia eligen las tareas más desafiantes, se marcan metas más altas y tratan de alcanzarlas con mayor persistencia)

Claridad en la exposición y alto conocimiento del tema expuesto por parte de los ponentes de cada asignatura.

TRABAJO FIN DE MASTER

E4 Nivel de implantación

Las evaluaciones de riesgo psicosociales son las últimas en realizarse después de evaluar el resto de las especialidades (seguridad, higiene y ergonomía).

Los servicios de prevención parten con ciertas dudas sobre lo que se pueden encontrar en un ámbito con gran carga de subjetividad y con influencias por condicionantes externos. Aunque siempre se pueden obtener datos interesantes, en colectivos diferenciados.

También he vivido resultados extraños comparando evaluaciones psicosociales realizadas con el método ISTAS, se obtenían mejores valores en las plantas de Asia que en las del País Vasco. Algo que en principio no se observa con las condiciones laborales reales (más horas de trabajo, menos salario, menos ventajas medicas, más accidentalidad.....).

Siempre me he basado en el método ISTAS, pues es reconocida, por la parte social es la que conoce y es reticente a cualquier cambio de algo que no domine. Este hábito de trabajar con este método hace que siempre se continúe con el mismo.

Respecto a las evaluaciones de psicología positiva creo que las empresas industriales están lejos de empezar a plantearse evaluaciones de este tipo, pues lamentablemente las realidades que se viven son otras. Aunque quizás si se empezará a trabajar estos modelos, a la larga no existirían los problemas como la conflictividad laboral.

TRABAJO FIN DE MASTER

F. VALORACION FINAL MASTER (cumplimiento expectativas)

Partiendo de las expectativas que tenía respecto a conocer lo que académicamente se está desarrollando en la psicología laboral y según he venido describiendo en este documento de memoria; el repaso que se realiza en todo el ámbito de la psicología laboral es completo (desde negociación de conflictos, pasando por normas de gestión a conceptos menos “industriales” como inteligencia emocional). Dando por cumplido este objetivo.

A su vez ha sido gratificante buscar palabras técnicas a conceptos que he venido observando en mi vida profesional (y no profesional). Así que la valoración no puede ser otra que muy positiva.

Comentar también la importancia de la formación de hablar en público (seminario comunicación para el éxito), la que no pude verlo (en directo) y no se ha podido acceder a esta clase grabada, en el aula virtual.

También tengo que reconocer, que falta camino por hacer en el acercamiento entre el mundo académico y el empresarial. Esto último es el reto que me llevo de este máster, el intentar aplicar conceptos como la psicología positiva en el entorno laboral más cercano.