

**UNIVERSITAT  
JAUME I**

**Máster en Psicología del Trabajo,  
Organizaciones y Recursos Humanos.**

**Trabajo Fin de Máster.**

**Soraya Mañez García.**

**Tutor: Miguel Ángel Nadal.**

**Castellón, a 4 Julio de 2014.**

## INDICE

1. Introducción.....	Pág. 3.
2. Módulo Recursos Humanos.....	Pág. 5.
3. Módulo Trabajo.....	Pág. 7.
4. Módulo Organizaciones.....	Pág. 9.
5. Especialidad Desarrollo en Recursos Humanos.....	Pág. 11.
6. Estancia en Empresa.....	Pág. 13.
7. Trabajo Fin Máster.....	Pág. 23.

## **1. Introducción.**

El presente trabajo es una síntesis reflexiva acerca de todos los contenidos vistos durante el Máster de Psicología del Trabajo, las Organizaciones y Recursos Humanos del año 2013-14.

En primer lugar, es fundamental destacar que la composición del mismo, consta de tres módulos obligatorios: Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones; cada uno de ellos, a su vez, formado por tres asignaturas.

También consta de una especialidad elegida por el alumno al inicio del curso: Salud Ocupacional y Desarrollo de Recursos Humanos; como es mi caso; éstas se componen de cuatro asignaturas específicas en función del itinerario escogido y de la perspectiva profesional futura.

Por otra parte, la asignatura de Estancia en Empresa (itinerario profesional); como es mi caso; realizada en entidades externas a la Universidad, sirve de nexo de unión entre los conocimientos teóricos aprendidos en clase y su aplicación al mundo laboral real o bien el Trabajo de Investigación (itinerario de investigación).

Por último, la asignatura Trabajo Fin Máster (TFM), la cual se basa en la elaboración del presente documento. Cabe destacar que el TFM se considera una asignatura anual por que está relacionada con el resto de asignaturas del Máster abasteciéndose de los contenidos y metodologías que se imparten en el plan de estudios. Debido a esto, se considera requisito fundamental el haber aprobado todos los contenidos mencionados anteriormente para realizar la exposición ante el Tribunal y la evaluación del mismo.

El objetivo principal del TFM, es ser capaz de sintetizar y reflexionar, desde una perspectiva crítica, sobre los contenidos y aspectos más destacables que se han visto a lo largo del Máster, realizando un análisis global de todas las partes que lo componen.

El objetivo específico, es ser capaz de desarrollar, tanto en el itinerario profesional como de investigación, las competencias de auto-reflexión y de comunicación.

Para ello, a continuación se ha realizado una valoración donde se analizan los siguientes puntos de cada módulo: Presentación módulo/ bloque (asignaturas y contenidos que lo componen, fecha y aspectos clave), valoración de las competencias desarrolladas y opinión personal del módulo/ bloque.

Para la valoración de las competencias antes y después de cada módulo, se ha utilizado una escala de 1-4. Ésta hace referencia a la categorización planteada por el certificado EuroPsy y corresponde a las categorías siguientes:

---

**Tabla 1.**  
**Categorías valoración competencias.**

- 
- |   |   |   |
|---|---|---|
| - | 1 | Se constata existencia del conocimiento y habilidades pero desarrollo insuficiente.     |
| - | 2 | Se constata competencia para tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.      |
| - | 3 | Se constata la competencia desempeñar tareas dicha competencia sin guía ni supervisión. |
| - | 4 | Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.      |
- 

Por otra parte, los motivos de elección de este Máster, fueron varios. En primer lugar, tras acabar la carrera de Psicología, sentía la necesidad de recibir más formación y especializarme en un área concreta para el desarrollo futuro profesional (Clínica, Trabajo, Jurídica, etc.). A pesar de que tradicionalmente mis preferencias han ido en la línea de la Psicología Clínica, consideré las necesidades de empleo actuales y por tanto, pensé que el enfoque de Recursos Humanos y Gestión de Personas, el cual también me gustaba bastante, posiblemente estaría más acorde con las necesidades laborales actuales y de cara a un empleo futuro.

También uno de los motivos que me hizo escoger este Máster, fue que está diseñado desde el enfoque de la Psicología Positiva, por tanto, deja de lado la perspectiva tradicional sobre los aspectos negativos (patológicos) del trabajo, centrándose en una visión contraria y novedosa, estudiando los efectos positivos (engagement, flow, felicidad en el trabajo, etc.), la cual me parece más útil y atractiva. Los objetivos personales que presentaba al inicio del mismo son los siguientes:

---

**Tabla 2.**  
**Objetivos personales inicio Máster.**

- 
- |   |  |
|---|--|
| - | Ampliar conocimientos ámbito Recursos Humanos.   |
| - | Alcanzar competencias y destrezas útiles para la práctica profesional.                       |
| - | Recibir formación académica satisfactoria y realmente útil en desarrollo futuro profesional. |
| - | Recibir un nivel de exigencias adecuado para enseñanza de Postgrado en el Máster.            |
-

## 2. Módulo Recursos Humanos.

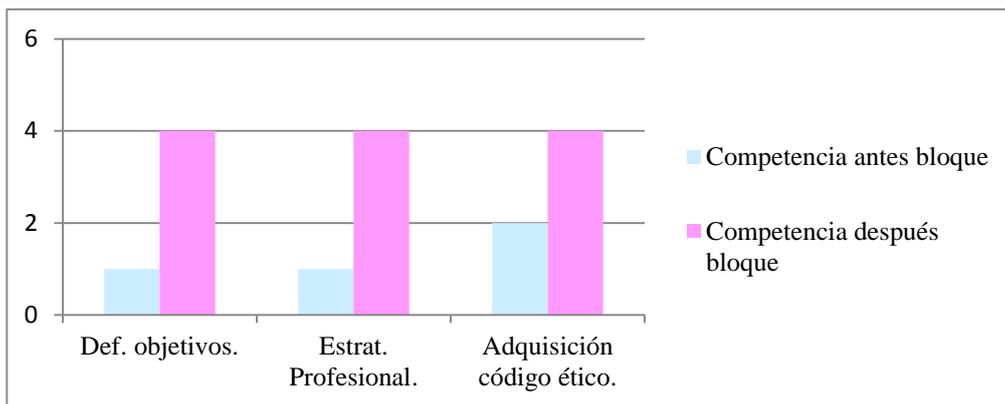
### 2.1. Presentación.

Sirve como base para la especialidad “Desarrollo de RR.HH”. Desde una perspectiva psicosocial, estudia temas relacionados con la planificación, gestión y el desarrollo de los Recursos Humanos.

ASIGNATURA	FECHA	ASPECTOS CLAVE
<b>1. Desarrollo RR.HH. y Salud Ocupacional (SAK 007).</b>	17, 18, 24 y 25 de Octubre de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos Humanos y Psicología de los RR.HH.</li> <li>- Código deontológico.</li> <li>- Desarrollo de RRHH y Salud Ocupacional.</li> <li>- Análisis modelos y teorías principales gestión de - RR.HH., en relación a la gestión de salud ocupacional en las organizaciones.</li> <li>- Estrategias de gestión de promoción calidad vida laboral en las organizaciones.</li> </ul>
<b>2. Procesos fundamentales de RR.HH. (SAK 027).</b>	7, 8, 14 y 15 de Noviembre de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis procesos fundamentales de gestión y desarrollo de RR.HH. desde una perspectiva psicosocial.</li> <li>- Gestión RR.HH. organización → Estructura: (procesos básicos, procesos de afectación, procesos de socialización y procesos sustractivos).</li> <li>- Gestión del talento y evaluación de las políticas RR.HH. (evaluación desempeño): Gestión por competencias.</li> </ul>
<b>3. Desarrollo personal y de grupos. (SAK 028).</b>	22, 28 y 29 de Noviembre de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de los procesos fundamentales que se abordan durante el desarrollo de RR.HH. desde una perspectiva psicosocial.</li> <li>- Sesión Juan Sánchez: Gestión estratégica talento y “representación puesto”.</li> <li>- Equipos/ Habilidades sociales/ Desarrollo directivo / Asertividad/ Equipos eficaces.</li> </ul>

## 2.2. Valoración competencias desarrolladas módulo Recursos Humanos.

Competencia	Actividad para desarrollar competencia y/o resultado de competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Def. objetivos (rol profesional).</b>	El trabajo en grupo del módulo se basó en la recogida de datos y análisis necesidades empresa real, planificación de objetivos y realización propuesta mejora para la organización mediante la metodología 5's. Lo que me aportó visión de la situación y funcionamiento real laboral.	1	4
<b>Estrategia profesional (facilitadora).</b>	Selección de estrategia mejora gestión organizacional para problema de organización y limpieza empresa en base a los contenidos teóricos vistos (metodología 5's, cuadro mandos integral, etc.), aportándome capacidad de decisión sobre una técnica mejora situación y la búsqueda soluciones.	1	4
<b>Adquisición código ético (facilitadora).</b>	Respeto por los principios éticos del trabajo en la toma de decisiones, mediante explicación teórica y ejercicios prácticos dotándome de aprendizaje de buenas prácticas en empresa y eliminación de mala praxis profesional.	2	4



Gráfica 1. Evolución competencias módulo Recursos Humanos.

## 2.3. Opinión personal módulo.

Este primer módulo, ha sido clave para establecer un punto de partida en el Máster. Los contenidos sintetizan, desde un punto de vista psicosocial, los procesos en la gestión de RR.HH. y la importancia de la calidad de salud en el trabajo. Como aspecto positivo destacaría que las explicaciones teóricas han sido claras por lo que su interiorización me ha resultado una tarea agradable. Personalmente, creo que lo que más me ha aportado ha sido el proyecto en grupo sobre la implantación de “metodología de las 5's”. Las componentes visitamos una fábrica real observando la realidad laboral y pude aprender como mediante esta sencilla técnica se logran mejora notables (condiciones trabajo, reducción gastos y accidentes, mejoras en la producción y seguridad, etc.).

### 3. Módulo Trabajo.

#### 3.1. Presentación.

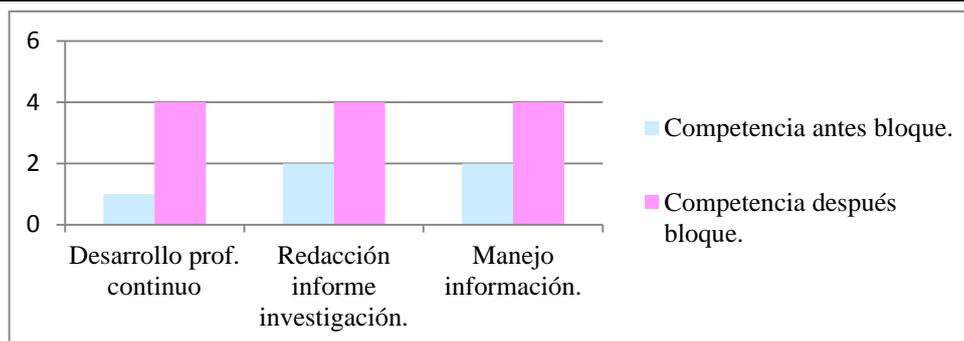
Este módulo sirve de base para la especialización de Psicología de la Salud Ocupacional (PSO).

La PSO desde una perspectiva psicosocial, se encarga de la evaluación e intervención en problemas de estrés y riesgos psicosociales, así como en el estudio del bienestar y la salud psicosocial en el trabajo y en las organizaciones.

ASIGNATURAS	FECHAS	ASPECTOS CLAVE
<b>1. Psicología Salud Ocupacional (SAK 001).</b>	12, 13 y 20 de Diciembre de 2013.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PSO: Objetivos, áreas estudio, metodología y salidas profesionales.</li> <li>- Teorías/ modelos explicativos básicos SO.</li> <li>- Legislación y jurisprudencia: unión con la Psicología de la Salud Ocupacional.</li> <li>- Contexto crisis económica y financiera.</li> <li>- Riesgos psicosociales: Problemática tradicional.</li> <li>- Reglamento servicios prevención.</li> <li>- Relación legislación y Salud Ocupacional (LPRL).</li> </ul>
<b>2. Estrés laboral y riesgos psicosociales (SAK 026).</b>	9, 10, 16 y 17 de Enero de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La adicción al trabajo.</li> <li>- Tecnoestrés (estrés nuevas tecnologías trabajo).</li> <li>- Burnout (síndrome de quemado por el trabajo).</li> <li>- Boreout (síndrome de aburrimiento en el trabajo).</li> <li>- Mobbing.</li> <li>- Evaluación (cuestionarios)</li> </ul>
<b>3. Psicología Ocupacional Positiva (SAK 003).</b>	30 y 31 de Enero, 20 de Febrero y 5 de Marzo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicología Positiva, bienestar y felicidad.</li> <li>- Engagement, flow y autoeficacia en trabajo.</li> <li>- Inteligencia emocional (IE).</li> <li>- ¿Cómo se evalúa la IE?</li> <li>- Más IE: Estudios y relación factores.</li> <li>- El profesional con Inteligencia Emocional.</li> <li>- IE: conocimientos trabajo y habilidades prácticas.</li> </ul>

### 3.2. Valoración competencias desarrolladas módulo trabajo.

Competencia	Actividad desarrollar competencia y resultado de competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Desarrollo profesional continuo (facilitadora).</b>	Actualización conocimientos sobre aspectos de legislación y jurisprudencia en relación a la Psicología Salud Ocupacional mediante contenidos explicados módulo (leyes, etc.). Aportándome nuevos conocimientos desconocidos hasta el momento para mí.	1	4
<b>Redacción informe investigación. (investigación).</b>	Realización de diseño estudio, recogida datos, análisis mismos y redacción informe para trabajo de investigación de módulo: Adicción al trabajo y personalidad. Aportándome numerosos conocimientos en relación el tema de trabajo	2	4
<b>Manejo de información. (básica).</b>	Búsqueda eficaz de información para trabajo investigación módulo en diversas fuentes (artículos científicos, revisiones, libros, etc.). Lo que me aportó fue aprendizaje de búsqueda de artículos científicos en bases de datos.	2	4



Gráfica 2. Evolución competencias módulo Trabajo.

### 3.3. Opinión personal módulo.

Personalmente, mi grado de satisfacción con este módulo es muy alto ya que los contenidos vistos en relación a la Psicología Salud Ocupacional me han hecho profundizar en mis conocimientos y aprender aspectos nuevos para mí e importantes como la Ley Prevención Riesgos Laborales (LPRL).

En mi opinión, destacaré positivamente dos aspectos de este módulo. En primer lugar, el proyecto de investigación individual, en mi caso: “Adicción al trabajo y personalidad” con el que aprendí y disfruté en su elaboración aunque resultó costosa, ya que si estos trabajos requieren de bastante esfuerzo. En segundo lugar, las sesiones con profesor Pablo Berrocal sobre Inteligencia Emocional, considero que me aportaron muchos conocimientos nuevos sobre la importancia de conocer las propias emociones, conocer las de los demás y así, usarlas de guía para el comportamiento y el pensamiento.

#### 4. Módulo Organizaciones.

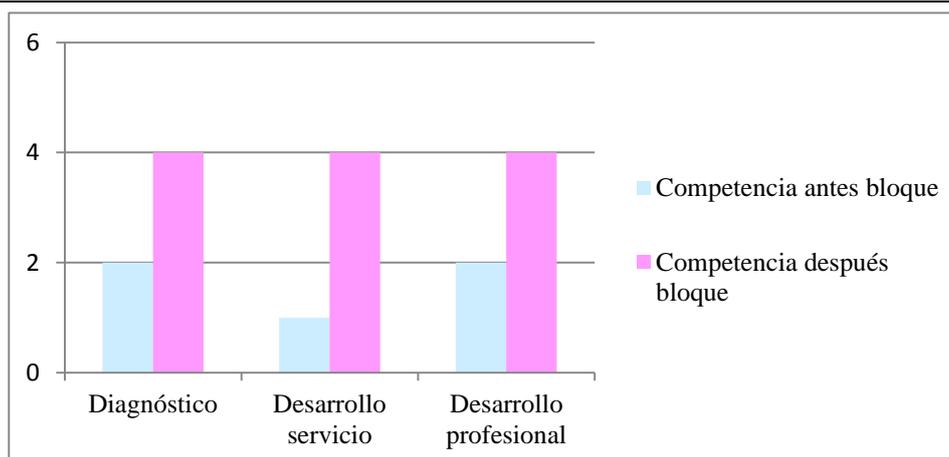
##### 4.1. Presentación.

La Psicología de las Organizaciones estudia las interacciones entre las personas y las organizaciones considerando éstas como bidireccionalidad constructiva y entendiendo a la persona como un miembro de la organización. Los temas de estudio principales son: estructura, cultura- clima, desarrollo, comunicación, conflicto y negociación, etc.

ASIGNATURA	FECHA	ASPECTOS CLAVE
<b>1. Aprendizaje y desarrollo organizacional (SAK 004).</b>	7, 13, 14 de Febrero y 12 de Marzo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje y desarrollo RR.HH: entorno laboral cambiante.</li> <li>- Desarrollando la empleabilidad.</li> <li>- Construyendo organizaciones que aprenden.</li> <li>- Estrategias facilitar proceso aprendizaje.</li> <li>- Clima y cultura organizacional</li> <li>- Organizaciones saludables y resilientes.</li> <li>- Psicología positiva y HERO.</li> </ul>
<b>2. Gestión de la calidad en las organizaciones (SAK 005).</b>	27 y 28 Febrero y 6 y 7 Marzo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas, certificación y acreditación.</li> <li>- ISO 9001 (calidad).</li> <li>- OSHAS 18001: seguridad y salud.</li> <li>- Certificación.</li> <li>- Cultura excelencia: modelo EFQM.</li> <li>- Modelo SERVQUAL .</li> </ul>
<b>3. Relaciones laborales, mediación y gestión de conflictos (SAK 006).</b>	13, 14, 20 y 21 Marzo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflicto: gestión y resolución conflictos laborales.</li> <li>- Estrategias para resolver conflictos.</li> <li>- Mediación: características y procesos.</li> <li>- El perfil de mediación</li> <li>- Negociación: características y procesos.</li> <li>- Planificación de la negociación.</li> <li>- Pasos/ fases clave proceso negociador.</li> <li>- Estrategias y personalidad en fases de negociación.</li> </ul>

#### 4.2. Valoración de las competencias desarrolladas módulo Organizaciones.

Competencia	Actividad desarrollar competencia y resultado competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Diagnóstico (profesionales rol profesional).</b>	Diagnóstico individual (atributos, destrezas y caract. personalidad) y grupal (miembros equipo) para realización trabajo grupo módulo: estudio personalidad y gestión conflictos para crear equipo negociador eficaz. Aportándome aprendizaje uso cuestionario NEO -PI-R	2	4
<b>Desarrollo servicio (rol profesional).</b>	Creación equipo negociador eficaz para implantar en empresa mediante la definición y análisis requisitos, diseño del mismo y adaptación componentes según situaciones. Aportándome conocimiento propio y demás componentes.	1	4
<b>Desarrollo profesional continuo (facilitadora).</b>	Actualización propios conocimientos sobre normalización, certificación y sistemas calidad (ISO 9001) y seguridad y salud (OSHAS 18001), de acuerdo a requisitos de leyes nacionales y normativas europeas. Lo que me aportó nuevos e importantes conocimientos desconocidos hasta el momento.	2	4



Gráfica 3. Evolución competencias módulo Organizaciones.

#### 4.3. Opinión personal del módulo.

El tercer módulo en relación a las organizaciones, a pesar de las dificultades de combinar la estancia en empresa con acudir a clase, ha sido muy de mi agrado, ya que como punto fuerte destacaría la participación en este módulo de grandes expertos en la materia, que desde su gran experiencia y bagaje han intentado transmitirnos sus conocimientos, por ejemplo sobre Organizaciones Positivas.

También, el trabajo en grupo me gustó bastante “estudio personalidad y estilo gestión conflictos” ya que, todas las compañeras pudimos conocernos más y a raíz de nuestras características de personalidad crear un equipo negociador eficaz.

## 5. Especialidad “Desarrollo de Recursos Humanos”

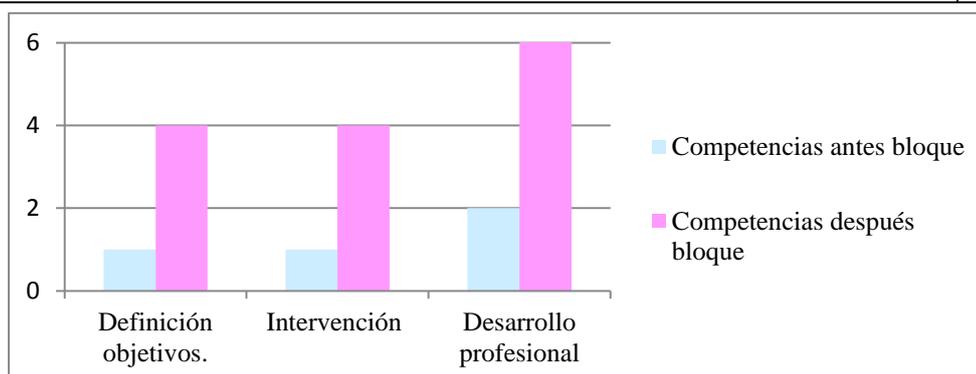
### 5.1. Presentación.

El módulo forma parte del conjunto de asignaturas optativas junto a la Especialidad en Salud Organizacional. Desde una perspectiva psicosocial, capacita al estudiante como especialista en RR.HH. Desde una doble perspectiva (investigación e intervención profesional) estudia temas relacionados con evaluación e intervención en organizaciones en problemas gestión y desarrollo de los Recursos Humanos.

ASIGNATURA	FECHA	ASPECTOS CLAVE
<b>1. Técnicas evaluación de RR.HH. (SAK 029).</b>	4, 10 y 11 (mañana y tarde) de Abril de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contextualización técnicas evaluación.</li> <li>- Técnicas multiuso (observación y centros ev.).</li> <li>- Job crafting: definiciones, formación, evaluación.</li> <li>- Gestión talento (caso Freixenet).</li> <li>- Estrategias Talent Managment.</li> </ul>
<b>2. Intervención en igualdad de oportunidades (SAK 017).</b>	2, 14, 15 y 16 de Abril de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas gestión diversidad.</li> <li>- Evaluación conciliación F-T.</li> <li>- Estrategias conciliación.</li> <li>- Estrategias organizacionales.</li> <li>- RSE (programa acción 2011-2014, estrategia española, estructura)</li> <li>- Tercer sector. Iniciativa social y retos.</li> </ul>
<b>3.Desarrollo directivo (SAK 030).</b>	22, 23, 29 y 30 de Mayo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Función directiva. Necesidad dirección.</li> <li>- Diferencias: dirigir y liderar.</li> <li>- Estilos de dirección (dirección –liderazgo).</li> <li>- Nuevos roles líderes (situación).</li> <li>- Caso R: gestión felicidad en trabajo.</li> </ul>
<b>4.Formación y Coaching (SAK 031).</b>	5, 6, 12 y 13 de Junio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación continuada (contexto laboral).</li> <li>- Pasos realización plan de formación</li> <li>- Coaching: definición y diferencias.</li> <li>- Objetivos, valores y creencias.</li> <li>- Secuencia Coaching (proceso).</li> <li>- Fortalezas humanas (MIND).</li> <li>- Felicidad y bienestar: fortalezas humanas.</li> </ul>

## 5.2. Valoración competencias desarrolladas en Especialidad Recursos Humanos:

Competencia	Actividad desarrollar competencia resultado competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Definición de objetivos (profesionales rol profesional).</b>	Recogida de información, detección necesidades y establecimiento de objetivos para realizar proyecto Plan Igualdad para empresa en base a necesidades y características (trabajo grupal módulo). Aportándose criterios sobre Igualdad entre mujeres y hombres.	1	4
<b>Intervención (profesionales rol profesional).</b>	Planificación e intervención directa orientada a la situación mediante la realización de un proyecto de implantación de Plan Igualdad para lograr cambios en la organización. Aportándose habilidades profesionales en base a características y necesidades de empresa.	1	4
<b>Desarrollo profesional continuo (facilitadora).</b>	Actualización de propios conocimientos y destrezas según cambios profesión psicológica mediante la comprensión e interiorización de temas actuales (coaching, desarrollo fortalezas, etc.). Aportándose el aprendizaje sobre temas muy útiles y de gran auge.	2	4



**Gráfica 4. Evolución competencias especialidad Desarrollo Recursos Humanos.**

## 5.3. Valoración personal de la Especialidad.

Desde la Especialidad en Recursos Humanos se han tratado un gran abanico de temas en relación a la gestión y desarrollo de los RR.HH, actuales y de forma sobresaliente. Considero que todas las asignaturas y sus contenidos, me han aportado conocimientos y competencias que hasta el momento desconocía, por lo que ha superado satisfactoriamente mis expectativas iniciales.

Personalmente, destacaría las sesiones impartidas por Santiago Vázquez, (felicidad en el trabajo R) y la de Elena Cucala (coaching). Como punto fuerte, señalaría la participación de grandes expertos que nos han transmitido sus experiencias: Francisco Herrero (Freixenet), Marisa Salanova, Carmen Soler, Francisco Gil, Elena Cucala, etc.; de lo que me siento muy agradecida.

## **6. Estancia Prácticas en Empresa.**

### **6.1. Introducción.**

El presente apartado trata de sintetizar la experiencia de haber realizado una estancia en prácticas en una empresa de trabajo temporal (ETT), observar y comprender su funcionamiento y sus procesos internos, desde una perspectiva profesional.

En primer lugar, quiero destacar que dicha estancia en empresa ha sido bastante especial, puesto que la he realizado mediante el programa de becas CRUE- CEPYME que el banco Santander ofrece en colaboración con algunas empresas y universidades de toda la geografía nacional, para la realización de prácticas externas remuneradas.

También me gustaría hacer énfasis en la complejidad del proceso de encontrar empresa que me aceptara en prácticas, ya que éste no ha sido sencillo, sino que ha sido bastante costoso, por lo que considero que merece ser explicado.

En primer lugar, se nos informó en clase mediante una charla por parte de l'OIPEP (oficina d' inserció professional i estades en practiques) de las características y beneficios de ésta, animándonos a solicitarla haciendo hincapié en la gran probabilidad de obtención de la misma según referencias de años anteriores, concretamente en nuestro máster. Es ahí, donde personalmente vi una gran oportunidad y me decidí a solicitarla. Semanas después tras publicarse la resolución provisional y la resolución final, resulte beneficiaria de la misma, con gran sorpresa y alegría para mí; y claramente acepte la beca sin dudarla.

Una vez ahí, debía encontrar una empresa en relación al Máster cursado de características similares (por ejemplo, departamento de RR.HH., empresa de trabajo temporal, consultoría de RR.HH., etc.), que quisiera aceptarme para realizar mis prácticas en ella y no sólo eso, sino también que se ajustara a los requisitos exigidos para las empresas en las bases de la convocatoria de la beca CRUE-CEPYME (plantilla empresa menor a 250 trabajadores, facturación anual no superior a 50 millones de euros y no superar un balance general de 43.000 euros), lo que me resultó una tarea bastante compleja.

Es en ese momento, decidí focalizar todos mis esfuerzos en encontrar una empresa que cumpliera con esas características. El proceso de búsqueda consistió en llamadas

telefónicas a empresas descritas anteriormente de Valencia y de Castellón explicando la situación. Tras realizar más de 100 llamadas, encontré dos empresas dispuestas a aceptarme en prácticas (una en Valencia y otra en Castellón). Realice una entrevista personal con cada encargada de las empresas y antes de decidirme valoré aspectos que consideraba importantes (desplazamientos, trato recibido, etc.) y con todo esto, me pareció mejor opción la empresa de Valencia por lo que definitivamente me decidí por Crit Interim ETT.

A raíz de esta decisión, rellené y entregue en el Registro de la Universidad la hoja de propuesta de entidad, la empresa firmó el Convenio regulador de prácticas de la Universidad y junto a mi tutor, Miguel Ángel Nadal, realizamos el proyecto formativo que posteriormente firmamos en la empresa en una reunión a la que acudimos las tres partes, quedando así este proyecto formativo firmado por: la alumna/ estudiante, tutor interno de la Universidad y la supervisora de la empresa. En esa reunión comentamos también los aspectos importantes como fechas, tareas a realizar, etc.

## **6.2. Conceptualización.**

Tras esto, sería fundamental realizar una definición de empresa de trabajo temporal y sus aspectos más destacables. Las empresas de trabajo temporal, desde su formación en nuestro país han sido objeto de controversia debido a su ámbito de actuación, funcionamiento y ética en sus actuaciones. A día de hoy, aunque en menor medida, sus actividades siguen siendo observadas y discutidas, tanto por los defensores como por los detractores de éstas.

En primer lugar, según la Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (ASEP) podemos definir ETT como la empresa cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa (la empresa usuaria o cliente), trabajadores por ella contratados, con carácter temporal. En el trabajo temporal siempre se crea una triple relación:

- Relación laboral: aquella que se produce entre la ETT y el trabajador.
- Relación mercantil: aquella que se establece entre la ETT y la empresa usuaria.
- Relación funcional: aquella existente entre la empresa usuaria y el trabajador.

La Asociación de Empresas de Trabajo Temporal señala que en las ETT a diferencia de otras modalidades de empresas de contratación, contratan directamente a los trabajadores para posteriormente realizar un proceso de “cesión” a la empresa usuaria,

según un período acordado por ambas en las que el trabajador es conforme, delegando en ellas la dirección y control del trabajo a desarrollar (FEDETT, 2007).

**Funcionamiento.** Una vez que una ETT conoce las necesidades que tiene una empresa usuaria o cliente de cubrir temporalmente un puesto de trabajo, inicia un proceso de reclutamiento y selección especializado hasta conseguir, entre los candidatos a ocupar ese puesto, al trabajador más idóneo para cubrir esa necesidad, atendiendo a las especificidades demandadas y a la experiencia, formación, actitudes y disponibilidades del trabajador.

Una vez seleccionado el candidato y dado de alta en la Seguridad Social a cargo de la ETT, el trabajador pasará a desempeñar sus funciones dentro de la Empresa usuaria o cliente quien a su vez se responsabiliza de la integración del trabajador en su organización y de evaluar su desempeño o funciones dentro de la misma (ASEP, 2010).

Desde el verano de 1999, cuando se aprobó por Ley de 29/1999, se realizó la equiparación salarial del empleado contratado mediante una ETT a los sueldos de las empresas usuarias conforme al convenio colectivo de éstas, por lo que desde el momento que el profesional entra en la empresa contratado por una ETT cobra lo mismo por su trabajo que cualquier otro en plantilla. Esto es muy importante porque se refiere al convenio colectivo sectorial de la empresa, incluidos los pactos o acuerdos de empresa para garantizar la no discriminación del trabajador (Estrada, Sánchez y Gómez, 2005).

Sin embargo, los contratos de "puesta a disposición" - que así es como se llaman- de estas agencias de contratación privada se asocian a ciertas prácticas abusivas. Los detractores de estas empresas son numerosos, sindicatos e instituciones e defensa de los derechos de los trabajadores, ya que denuncian en ellas su comportamiento y trato poco ético con los trabajadores y por tanto las definen como una fuente de precariedad laboral (Aparicio, 2005).

Aunque los defensores de estas, como asociaciones de ETT, responsables de RR.HH. de las principales ETT, se defienden alegando que estas acusaciones derivan de la falta de conocimiento de cómo funcionan estas empresas y es fruto del convenio propio firmado cuando se crearon las ETT, allá por 1994, por el que se contrataban empleados por debajo del precio del sector al que iban destinados.

Y es que, según Aparicio (2005) en aquellos años, debido a los elevados índices de desempleo " justificaron" de alguna forma, el que las ETT se financiaran mediante la contratación de mano de obra muy barata, en ocasiones por debajo de la mitad del salario marcado por el convenio del sector al que iban destinadas. Antiguamente, el beneficio de estas empresas procedía, de alguna manera, de la precariedad del empleado. Hoy, los honorarios que perciben las ETT responden a sus servicios de selección, formación, reclutamiento y puesta a disposición y son pagados por la empresa usuaria. Es decir, la empresa final tiene que pagar a la agencia de colocación un plus por cada empleado y éste cobra -con nómina en la ETT- el mismo salario que sus compañeros de la empresa en plantilla (Aparicio, 2005). Pero todavía permanecen las reticencias de los sindicatos frente a las ETT, sobre todo por la provisionalidad de sus contratos.

## **6.2. Descripción empresa.**

El Grupo Empresarial Crit, se presenta como una empresa con talento para encontrar soluciones globales de RRHH para las empresas.

Su formación ha tenido como objetivo fundamental, el dar servicio a las empresas en todos los ámbitos relacionados con los Recursos Humanos. Las propias actividades que en ella se realizan la han llevado a articularse en diferentes empresas especializadas y así, poder cubrir totalmente las necesidades de los clientes que deciden depositar su confianza en esta empresa.

**Historia.** Esta empresa fue fundada en Francia en 1962, su presencia en España fue posterior, concretamente en el año 1995. Un tiempo después se observó el gran potencial de nuestro país sobre el trabajo temporal y se eligió España para continuar con su expansión.

Su compromiso principalmente se basa en ser capaces de entender las necesidades del cliente para poder poner a su disposición los mejores recursos humanos en cada situación y para cada momento. Además sus acciones tienen una doble misión: en primer lugar, lograr la satisfacción de clientes y en segundo lugar, mantener unos niveles altos satisfacción en los trabajadores, tanto con su puesto concreto como con la organización.

Sus esfuerzos van dirigidos a dar a sus clientes soluciones efectivas, rápidas y ágiles para la gestión de los RR.HH. temporales, respondiendo de forma rápida y eficaz a las peticiones, poniendo a su disposición los profesionales más adecuados para cada caso.

**Grupo Crit en España.** Tal y como ya se ha comentado, esta empresa se instaló en nuestro país en el año 1995 y desde ese momento, la ampliación de red de delegaciones no ha cesado. Este crecimiento empresarial ha venido determinado por las demandas de los clientes para puesta a disposición de personal y con el objetivo de poder dar cobertura ante tales demandas. Por esto, en el año 2006, se iniciaron las negociaciones para la incorporación de Grupo Crit en el ámbito de las empresas de recursos humanos, culminando con la adquisición del Grupo Tutor de Recursos Humanos y Grupo Clave Consulting. Como resultado de la fusión, Grupo Crit pasó de inmediato a situarse entre las 10 primeras compañías de Recursos Humanos en cuota de mercado y facturación en España.

Resulta de suma importancia comprender la diferencia existente entre Grupo Crit y la delegación donde realice las prácticas, ya que los sistemas no son lo mismo. La delegación está constituida de forma totalmente independiente (registro propio, distinto CIF, etc.) sino no cumpliría con los requisitos de la beca.

**Servicios y saber hacer.** Grupo Crit se esfuerza por poder y saber hacer frente a cualquier eventualidad de personal de una forma rápida y eficaz, asegurando siempre la garantía total, tanto para el cliente como para el trabajador. Su ámbito de actuación dentro del campo de los Recursos Humanos se extiende a la prestación de servicios en las áreas de trabajo temporal, outsourcing y selección-formación, tal y como se indica en la gráfica 1:



**Gráfica 1. Áreas de actividad y denominación de empresa.**

### 6.3. Descripción del área de realización de prácticas.

**Trabajo temporal (Crit Interim ETT).** El departamento de la empresa donde he realizado las prácticas ha sido Crit Interim ETT, dicha empresa es la encargada del área de trabajo temporal en España.

Esta empresa, como se ha señalado anteriormente, surgió en el año 2007 a raíz de las fusiones de los grupos empresariales Tutor ETT y Clave Consulting ETT. Por lo que su organización y funcionamiento se constituyeron sobre la base de la experiencia y modo de hacer éstas.

Actualmente Crit Interim ETT España cuenta con 180 trabajadores (personal de estructura), su volumen de negocio anual es de 45 millones de euros y el balance general negocio es de 40.000 euros.

**Situación empresa.** La delegación se encuentra ubicada en el centro de Valencia, concretamente en el Paseo de la Ciudadela, nº 9, cerca del Paseo de la Alameda entre el puente de Calatrava y Capitanía general.

**Duración estancia en empresa.** El período de estancia en empresa de prácticas ha sido de tres meses (Marzo, Abril y Mayo) estando en régimen o modalidad de jornada completa, asistiendo 8 horas al día. Excepto los jueves y viernes, que acudía sólo por las mañanas para poder ir a clase del Master por las tardes. La distribución horaria ha sido de la siguiente: mañanas: 5 horas (9.00 h a 14.00 h), comida en oficina: 1 hora (14:00 h a 15:00 h); tardes: 3 horas (15:00 h a 18:00 h).

### 6.4. Descripción de las tareas realizadas en la empresa.

#### 6.4.1. Tareas realizadas.

---

Tabla 1.

#### Tareas realizadas.

- 
- |   |  |
|---|--|
| - <b>Atención llamadas telefónicas.</b>             | Mediante un teléfono personal. Dando solución a todo tipo de dudas.      |
| - <b>Atención al público.</b>                       | Dudas sobre ofertas de trabajo, cuñar ficha del Servef, mensajería, etc. |
| - <b>Revisión correo interno.</b>                   | Desde cuenta correo personal sobre comunicados empresa.                  |
| - <b>Solución problemas técnicos.</b>               | Problemas informáticos mediante servicio de informática.                 |
| - <b>Publicación ofertas en portales de empleo.</b> | Infojobs, Infoempleo y Cámara de Comercio de Valencia.                   |
-

- **Recepción CV.** Tanto presencialmente como por correo electrónico

---

- **Aviso trabajadores firma contrato.** Contratos pendientes de firma ya finalizados.

---

- **Envío documentación correo postal.** Contratos pendientes de firma y cartas fin contrato para reenvío a la empresa.

---

- **Reclutamiento de candidatos.** Uso de litros de búsqueda en el correo Web, portales empleo, correo propio, base datos empresa y CV papel.

---

- **Revisión ofertas publicadas.** Personas inscritas cumplen requisitos para puesto y contacto ellos.

---

- **Revisión CV con supervisora.** Contrastar opiniones y llamar al candidato o descartar.

---

- **Generación altas/ bajas Seguridad Social.** A través de sistema RED

---

- **Generación duplicados de altas y bajas en la Seguridad Social.** Para imprimir y archivar.

---

- **Archivo de expedientes.** Una vez trabajador firma contrato se archiva en su expediente (trabajador antiguo) o se crea uno nuevo (nuevo trabajador).

---

- **Generación nóminas.** A través de programas propios de empresa. La facturación siempre se realiza después del día 30 de cada mes, Los pagos se realizan el día 10 de cada mes por este motivo.

---

- **Impresión contratos.** A través de programa propio: tipo contrato, jornada .de trabajo, salario base, datos trabajador y empresa de prestación de servicios.

---

- **Impresión cartas fin de contratos.** A través del programa propio, tras dar la baja del trabajadores, se realiza la liquidación del mismo y si es pertinente, el finiquito correspondiente

---

- **Firma de contratos de trabajadores.** Puesta en contacto con trabajadores para firmar contrato en oficina antes de incorporación a la empresa usuaria.

---

- **Selección candidatos.** Entrevistas personales con candidatos para conocer a la persona idónea para un puesto (experiencia, formación, ocupación actual, deseos futuros y preferencias laborales.)

---

- **Asistencia a entrevistas individuales con candidatos como observadora.** Observar el modo de realización de la misma: preguntas, actitud, contexto, etc., tanto de perfiles formación media como perfiles muy cualificados.

---

- **Asistencia a entrevistas grupales con candidatos como observadora.** Conocer en profundidad el puesto, para observar puntos fuertes y débiles candidatos de forma grupal.

---

- **Asistencia a reuniones grupales con trabajadores como observadora.** 10-20 trabajadores y aspectos más destacables del trabajo a realizar. Puestos mucho volumen de personal.

---

#### **6.4.2. Otras actividades estancia empresa.**

---

**Tabla 2. Otras actividades estancia empresa.**

---

- Curso empresa externalización de servicios IVALIS.	- Evento principales ETT del mercado.
- Curso de “Prevención de Riesgos Laborales”	- Visita con supervisora a empresa cliente.

---

#### **6.5. Valoración de las tareas realizadas.**

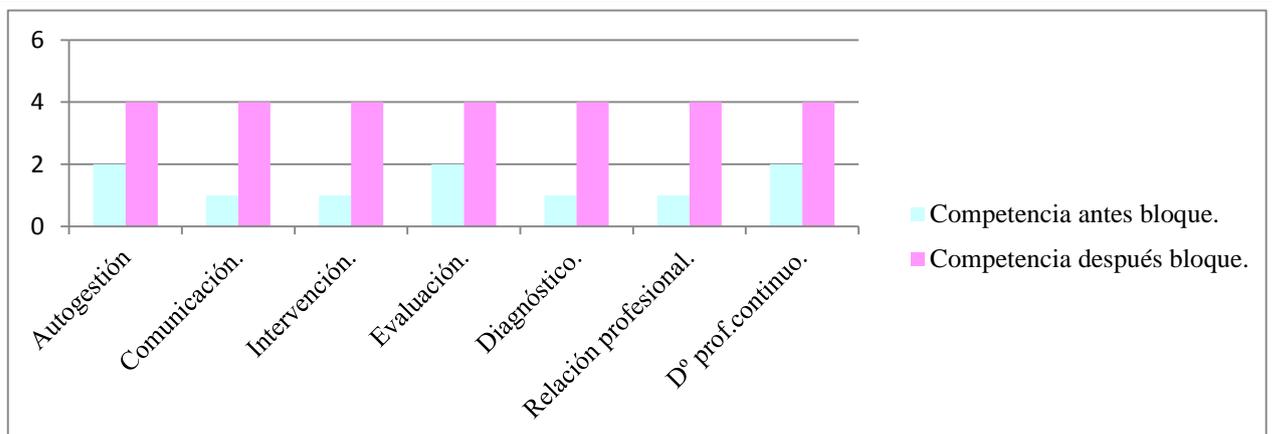
En cuanto a la valoración de las actividades realizadas, considero que éstas han sido muy beneficiosas para mi formación. Me gustaría destacar, que en un principio me mostré un poco reticente a las mismas, ya que básicamente eran tareas administrativa, de las cuales desconocía su modo de realización. Ya que la carrera de la que provengo es Psicología, resulta fácil comprender que nunca hubiese realizado dichas tareas y a la falta de conocimiento se añadió falta de motivación por ellas.

Los primeros días, la habituación fue difícil debido a mi falta de conocimientos administrativos de base. Poco a poco, fui interiorizando los procesos de realización y familiarizándome con los programas. También aprendí a reconocer errores para seguir avanzando pero en ocasiones en las que me era imposible avanzar pedía ayuda, aunque previamente intentaba buscar una solución y siempre considerando que fuera motivo suficientemente urgente para no interrumpir el trabajo. Tras el primer mes, el modo de realización me resultaba más sencillo y realizaba todas las actividades de modo casi automático, sin apenas necesidad de ayuda. En ese momento, al percibir las actividades menos monótonas, mi actitud cambio positivamente. También empecé a participar en más entrevistas y procesos de selección, donde pude poner en práctica los conocimientos teóricos explicados en clase, lo cual fue muy de mi agrado. Como punto negativo, destacaría que gran parte de las tareas ha sido de tipo administrativo y me hubiera gustado poder aprender otras actividades.

Una vez finalizado este período, he llegado a darme cuenta de que tanto las tareas que presentan una relación más fuerte con los contenidos vistos en el Máster (reclutamiento, criba curricular, selección de personal, entrevistas, etc.) como las administrativas me han dotado de conocimientos nuevos y han servido para enriquecer de manera muy notable mi formación.

### 6.6. Valoración competencias estancia en empresa.

Competencia	Actividad desarrollar competencia y resultado competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Trabajo en equipo (básica).</b>	Colaboración y cooperación con compañeros equipo trabajo en tareas: un nimbo publica oferta y criba curricular y otro realiza entrevistas, con objetivo común (contratar candidato). Lo que me apporto aprendizaje de necesidad e importancia de realizar adecuadamente tareas individuales para meta conjunta.	2	4
<b>Autogestión (básica).</b>	Evaluación recursos necesarios (conocimientos y aptitudes), planificación, organización de actividades (guión de pasos a seguir y apuntes funcionamiento programas informaticos) y revisión propio progreso diario en la realización de tareas administrativas. Dotándome de auto conocimiento sobre destrezas.	1	4
<b>Comunicación (básica).</b>	Redacción de informes orales y escritos sobre candidatos entrevistados y comunicación eficaz gente (atención público). Lo que me aportó importancia de uso de un lenguaje correcto adaptado al contexto y circunstancias.	1	4
<b>Intervención (rol profesional).</b>	Planificación e intervención directa sobre las personas mediante la realización de reuniones formativas grupales sobre inventarios sobre procedimientos y métodos a seguir. Aportándome autonomía y responsabilidad.	1	4
<b>Diagnóstico (rol profesional).</b>	Diagnóstico individual sobre las propias destrezas a la hora de realizar totalidad de las tareas, distinguiendo entre puntos fuertes y débiles personales para mejorar. Diagnóstico organizacional sobre evaluación de características organizacionales: estructura, cultura, funcionamiento empresa y detección prácticas no saludables.	1	4
<b>Relación profesional (facilitadora).</b>	Establecimiento de relaciones profesionales con personas expertas de la empresa, así como con profesionales otras empresas relevantes sector trabajo temporal. Lo que me aportó numerosas experiencias de personas expertas.	1	4



Gráfica 5. Evolución competencias Estancia en Empresa.

### **6.7. Valoración personal de la asignatura en su conjunto.**

La valoración global de la asignatura “Estancia en Empresa” es muy positiva, superando las expectativas que tenía antes de empezar las prácticas.

La persona que se han encargado de mi supervisión ha sido María José Toboso, directora de oficina, ayudada en mi formación por Raquel Barceló, técnico de RR.HH. Ambas, desde la confianza y respeto depositados en mí desde el inicio, han sido capaces de poder transmitirme sus conocimientos, experiencias y saber hacer, haciendo uso de su paciencia y responsabilidad, creando un clima de trabajo bastante agradable. La acogida, presentación y trato fue como un miembro más del equipo de trabajo, de lo que estoy muy agradecida ya que, desde el principio el grado de integración ha sido máximo haciéndome sentir como una más

El hecho de que los primeros días fueran dedicados sobre todo a explicaciones sobre el modo de realización de las actividades, funciones a realizar y tareas menos importantes para la empresa, me aportó más calma y seguridad por si cometía algún error. También me dio una idea mucho más nítida de la cultura, filosofía y valores de esta empresa.

Como punto negativo, estilo de liderazgo empleado en esta empresa, considero que en ocasiones es demasiado autoritario, generando estrés entre los trabajadores ya que, si bien es cierto que las acciones que se realizan deben estar alineados a la consecución de unos objetivos, creo que un tipo de liderazgo más flexible aportaría mayor seguridad en los trabajadores y por tanto se reforzaría la consecución de estos objetivos de forma agradable para los trabajadores y el compromiso con la organización.

También observé algunas prácticas que según lo explicado por algunos profesores en el Máster no favorecen el desarrollo de una organización saludables las cuales me llamaron bastante la atención (falta de existencia de espacio para comer, no descanso a la hora de almorzar y la imposibilidad de salir de la oficina), quizás más flexibilidad y preocupación por los empleados generaría empleados más felices, satisfechos y con mejor rendimiento en el trabajo.

Finalmente, me gustaría añadir que esta experiencia, aparte de competencias académicas y profesionales, me ha dotado de aprendizaje personal y me ha hecho reflexionar sobre el valor e importancia del trabajo. Por lo que me siento muy satisfecha con el aprendizaje tanto profesional como personalmente, que me ha aportado.

## **7. Trabajo Fin de Master.**

### **7.1. Introducción.**

El presente trabajo, tal y como se ha comentado anteriormente, sintetiza los conocimientos, competencias, destrezas y aptitudes que durante todos los contenidos del plan formativo, se han alcanzado.

La realización del mismo, se ha basado en una reflexión acerca de estos contenidos, destacando de forma crítica los aspectos positivos y aspectos a mejorar de cada uno de los módulos, especialidad en el Desarrollo de RR.HH. y la asignatura de Estancia en Empresa, especificando que aspectos han sido más significativos de todos ellos y sobre todo destacando cual ha sido el aprendizaje de ellos.

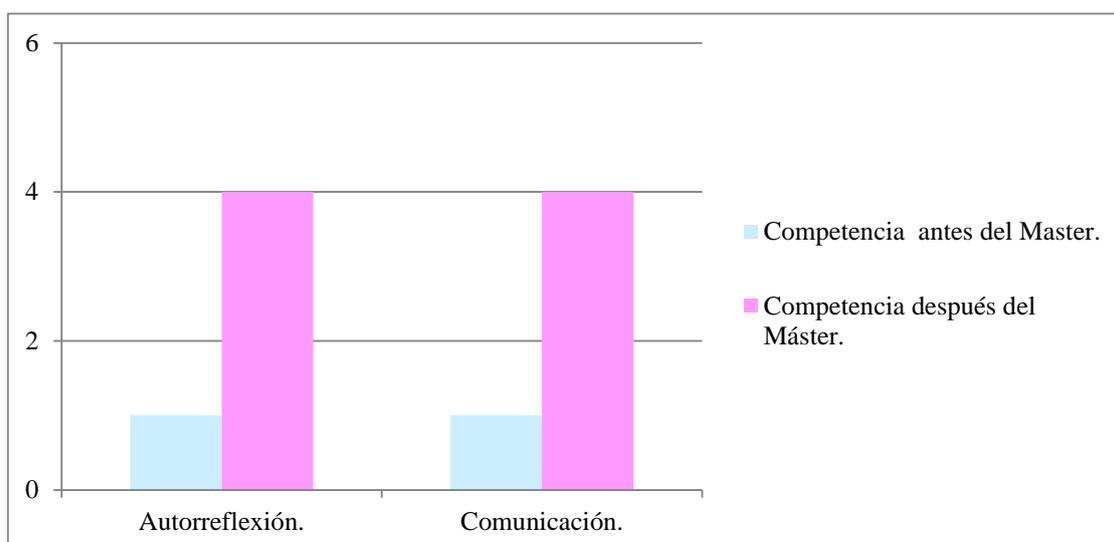
Tal y como ya se ha dicho, la finalidad del TFM es que el estudiante desarrolle las competencias de autorreflexión, mediante la evolución de las competencias desarrolladas a lo largo del máster en el desarrollo de las asignaturas de los diferentes módulos (obligatorios y optativos de la especialidad), la estancia en empresa o trabajo de investigación y en la formación específica recibida. Y por otra parte, la competencia de comunicación, a través de la explicación eficaz, tanto oral como escrita del resultado final del proceso de autorreflexión.

En primer lugar, cabe destacar que el aprendizaje auto reflexivo ofrece una concepción integradora del aprendizaje que posee una forma diferente de apreciación de conocimiento, fomentando el uso de las propias herramientas mentales. El desarrollo de esta competencia favorece el pensamiento crítico, la proyección de un individuo cada vez más autónomo, independiente y con autodeterminación ante el proceso de aprendizaje. Por lo que, como resultado del desarrollo de esta competencia se logra un aprendizaje consciente, responsable, personalizado y transformador.

La competencia de comunicación eficaz, por su parte, conlleva el darse a entender correctamente, tanto por escrito como de forma oral, es decir, sin contradicciones. Para ello, debe existir consonancia entre la comunicación verbal y no verbal como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono de voz. Se desarrolla potenciando los aspectos interpersonales, intrapersonales, grupales, intragrupal, organizacionales y externos (todo esto en conjunto es de especial valor para las empresas y organizaciones humanas).

## 7.2. Valoración competencias adquiridas TFM.

Competencia	Actividad desarrollar competencia y resultado competencia alcanzada.	Antes	Después
<b>Autorreflexión.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexión e identificación sobre todas las competencias alcanzadas durante el Máster, evolución y actividades que las han fomentado.</li> <li>- Resumen y síntesis sobre todos los aspectos relevantes de los contenidos del Plan Formativo (asignaturas, fechas, aspectos clave, etc.).</li> <li>- Selección de las competencias desarrolladas en cada bloque de forma personal.</li> <li>- Reflexión acerca de la evolución de dichas competencias antes y después del Máster.</li> <li>- Opinión personal de forma crítica sobre todos los bloques, destacando aspectos positivos, negativos y propuestas para su mejora.</li> </ul>	1	4
<b>Comunicación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de comunicación eficaz tanto escrita (TFM) como oral (exposición Tribunal, de los resultados de la reflexión).</li> <li>- Realización de un documento final (TFM), teniendo en cuenta aspectos de contenido y formales en base a unas pautas marcadas.</li> <li>- Adquisición de competencias de comunicación mediante la asistencia al Seminario de Comunicación para el Éxito.</li> <li>- En la comunicación oral, cuidado de aspectos como: comunicación verbal y no verbal, tiempo y respuesta adecuada a preguntas.</li> </ul>	1	4



Gráfica 6. Desarrollo competencias Máster.

### **7.3. Valoración personal asignatura en su conjunto.**

Una vez finalizado el Máster, cabe destacar que mis expectativas tanto académicas como profesionales, que presentaba al inicio del mismo se han cumplido satisfactoriamente.

También, el desarrollo y diseño de éste ha conseguido cumplir los objetivos personales iniciales, ya que:

- He ampliado notablemente mis conocimientos en relación al ámbito de la Psicología del Trabajo, las Organizaciones y Recursos Humanos.
- Considero que he sido capaz de alcanzar competencias y destrezas útiles para la práctica profesional.
- La formación académica recibida durante el mismo ha sido satisfactoria y creo que será muy útil en desarrollo futuro profesional.
- El nivel de exigencias durante el desarrollo del Máster, pienso que ha sido muy adecuado para una enseñanza de Postgrado.

Por otra parte, me gustaría destacar el Seminario de Comunicación para el Éxito, impartido por Carlos Herrero, desde el cual se explicaron técnicas, tácticas, consejos y recomendaciones a la hora de hablar en público, con el fin de mejorar la comunicación en vistas a la defensa del TFM ante el Tribunal. El objetivo principal de éste era el de potenciar las habilidades comunicativas para así, lograr una comunicación más adecuada y eficaz

En cuanto al desarrollo académico general, creo que la distribución temporal de las asignaturas ha sido correcta, teniendo en todo momento la suficiente información con respecto a la programación, coordinación, calendario y cambios en alguna clase; y también, la programación de las asignaturas está en total coherencia con el perfil de la titulación.

El grado de satisfacción en relación a los medios a disposición es alto, debido a que el espacio, condiciones de las aulas, material bibliográfico y medios informáticos (ordenadores, programas, acceso a internet, grabación clases y posibilidad verlas en directo mediante ordenador, etc.) han sido óptimos en todo momento.

Me gustaría destacar que el seguimiento realizado por el tutor interno ha sido sobresaliente, ya que se ha mostrado atento, comprensivo y disponible en todo momento.

Finalmente, a modo de conclusión final, quiero remarcar que mi nivel de satisfacción general es muy alto y considero que la formación recibida me será muy útil para mi desarrollo futuro profesional, por lo que sin duda, recomendaría este Máster a cualquier persona interesada en este ámbito.