

**UNIVERSITAT  
JAUME • I**

**TRABAJO FIN DE  
MÁSTER**

---

*Máster Universitario en Psicología del Trabajo,  
de las Organizaciones y en Recursos Humanos*

Curso Académico: 2013-2014

Autor: Beatriz Valero Mateo

Director: Marisa Salanova

Tutor: Edgar Bresó

Fecha de lectura:

## **RESUMEN:**

En el siguiente trabajo se recogen las competencias adquiridas o mejoradas a lo largo de la realización del máster, así como las posibles mejoras para las próximas ediciones y opiniones personales sobre cada uno de los módulos comunes y el módulo de especialidad en recursos humanos, aparece también recogida la realización de la estancia en empresa, y una valoración general sobre dicho curso.

## **Palabras clave:**

Competencia, mejoras, organización, recursos humanos, salud ocupacional.

## ÍNDICE

Introducción.....	4
Módulos y competencias	
Módulo de Recursos Humanos.....	8
Módulo de Trabajo.....	13
Módulo de Organizaciones.....	18
Módulo de Desarrollo de Recursos Humanos.....	22
Estancia en empresa.....	28
Valoración general.....	34

## INTRODUCCIÓN

---

Una vez finalizados los módulos teóricos y prácticos, como la estancia en empresa, del Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y Gestión de los Recursos Humanos (PTORH), el presente trabajo de fin de Máster tiene como objetivo recoger todas aquellas competencias desarrolladas durante la realización del mismo.

El Máster PTORH llevado a cabo durante el curso académico 2013-2014 dispone de dos vertientes o especialidades posibles:

- Especialidad en Salud Ocupacional y Desarrollo de Recursos Humanos.

En mi caso escogí el itinerario de Desarrollo de Recursos Humanos, por varias razones. La primera de ellas, es que dada mi formación anterior (Licenciado en Pedagogía) considere que era la que más se ajustaba a mi perfil profesional, además de mi poca experiencia en el campo de la investigación. Pero la principal razón por la que elegí la vía de Desarrollo de Recursos Humanos y un Máster como este, es porque buscaba situarme profesionalmente en un lugar de la organización donde se trabaja con y para personas, dado que lo considero el elemento esencial para que cualquier organización independientemente de su tamaño y sector profesional funcione correctamente y alcance el éxito. Por otra parte, uno de los elementos que hizo decidirme a realizar este Máster fue el enfoque más psicosocial de las materias y los contenidos, concediendo a su vez gran importancia al comportamiento humano en el desempeño laboral, y que en este caso además, se enfoca desde la perspectiva de la Psicología Positiva, una visión novedosa y con un gran potencial. Todo esto ha provocado un interés creciente en mí hacia las disciplinas citadas anteriormente.

A lo largo del Trabajo de Fin de Máster (TFM) se citarán específicamente las asignaturas que componen cada módulo, estableciendo los objetivos de cada uno de ellos, así como la valoración personal sobre los conocimientos y las competencias adquiridas, de manera que podamos observar la evolución de dichas competencias personales antes (“Pre”) y después (“Post”) de la realización del Máster.

Por último, se desarrollará una valoración final a nivel global del Máster, a modo de conclusión personal.

Para la valoración de las competencias se utilizará la escala 1 - 4 planteada por el certificado EuroPsy y que responde a las siguientes categorías:

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

Los posibles tipos de competencias adquiridas son:

COMPETENCIAS BÁSICAS: presentes en la gran mayoría de actividades profesionales y de investigación.

Se trata de profundizar en las competencias desarrolladas en el grado, contextualizándolas dentro del ámbito de la POTRH.

- Autogestión: establecimiento de metas; evaluación de los recursos necesarios; planificación de actividades; organización de actividades; revisión del propio progreso y desempeño.
- Manejo de información: recogida eficaz de información de libros y revistas; recogida eficaz de información de documentos; recogida eficaz de información de otra gente; diseño y conducción de entrevistas; custodia de documentación.
- Comunicación: lectura y escritura en inglés; realización de presentaciones audiovisuales; realización de informes orales y escritos; comunicación de doble vía eficaz, interpretación de las intenciones de la gente.
- Trabajo en equipo: la cooperación en equipos.
- Académicas: razonamiento lógico; pensamiento crítico; aplicación de varias estrategias de solución de problemas; evaluación de nuevos desarrollos.

COMPETENCIAS PROFESIONALES: requeridas para un adecuado desempeño del rol en las diferentes áreas de la profesión de psicólogo del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos. Existen seis roles que el profesional debe desempeñar:

- Definición de objetivos: análisis de necesidades (recogida de información; analizar las necesidades del cliente/usuario); establecimiento de objetivos (propuesta y negociación de objetivos con el cliente/usuario).
- Diagnóstico: diagnóstico individual (evaluación de atributos individuales: capacidades, actitudes, rasgos de personalidad, destrezas, conocimiento, satisfacción, 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, productividad, eficacia, etc.); diagnóstico situacional (análisis de puestos, análisis del lugar de trabajo, encuestas de empleados, etc.).
- Desarrollo de productos/servicios: definición del producto/servicio y análisis de requisitos; diseño o adaptación de los productos/servicios; prueba del producto/servicio (examen de su viabilidad, fiabilidad, validez, etc.); evaluación del producto/servicio (utilidad, satisfacción del cliente/usuario, amigabilidad para el usuario, costes).
- Intervención: planificación de la intervención; intervención directa orientada 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); implementación del producto/servicio.
- Evaluación: 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.
- Comunicación: redacción de informes sobre evaluación, productos diseñados, intervenciones y evaluaciones; entrega de feedback oral a clientes/usuarios individuales.

COMPETENCIAS FACILITADORAS: (competencias profesionales de carácter genérico): requeridas para proporcionar calidad en los servicios suministrados.

- Estrategia profesional: elección de una estrategia apropiada para tratar con el problema o problemas, basándose en una reflexión sobre la situación profesional y las propias competencias básicas de uno.
- Gestión de la práctica profesional: 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.
- Garantía de calidad: establecimiento y mantenimiento de un sistema de garantía de calidad para la práctica como un todo.
- Relaciones profesionales: establecimiento y mantenimiento de relaciones con otros profesionales, así como con organizaciones relevantes.
- Desarrollo profesional continuo: 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 psicológica, las leyes nacionales y las normativas europeas.
- Adquisición del código ético de la profesión: reconocimiento de aspectos éticos considerando las perspectivas e intereses de los diferentes agentes (stakeholders).  
Garantía de respeto de los principios éticos de la profesión en la toma de decisiones.  
Consideración de asuntos éticos en las actividades de investigación y profesionales.  
Competencia para juzgar y resolver dilemas éticos.

# MÓDULOS Y COMPETENCIAS

---

## 1. MÓDULO DE RECURSOS HUMANOS

### 1.1. Presentación

El primer módulo que se desarrolló en el máster, fue el módulo obligatorio de Recursos Humanos. El objetivo general de esta parte, es la de comenzar a tratar más específicamente los procesos generales de planificación, gestión y desarrollo de recursos humanos que se utilizan en las organizaciones, teniendo en cuenta durante todo el máster, la importancia de la salud ocupacional. Su período de impartición fue entre el 17 de Octubre y el 5 de Diciembre de 2013, y está formado por los docentes y asignaturas que se indican a continuación:

<b>MÓDULO RECURSOS HUMANOS</b> <i>Responsable del módulo: Dra. Isabel M. Martínez</i>	
<b>Asignaturas del Módulo</b>	<b>Profesores</b>
<i>SAK007. Desarrollo de Recursos Humanos y Salud Ocupacional</i>	- Dra. EVA CIFRE (Universidad Jaume I) - Don MIGUEL ÁNGEL NADAL (Universidad Jaume I)
<i>SAK027. Procesos fundamentales en Recursos Humanos</i>	- Dra. ISABEL M. MARTÍNEZ (Universidad Jaume I) - Don AGUSTÍN AGUILAR (UBE) - Don JULIAN PELACHO (Conmac acción positiva)
<i>SAK028. Desarrollo personal y de grupos</i>	- Don JUAN SANCHEZ (Universidad de Miami) - Dra. MERCHE VENTURA (Universidad Jaume I) - Dra. ALMA MARÍA RODRÍGUEZ (Universidad Jaume I)



*Trabajo módulo: “Proceso de socialización en TOYS "R" US”*

Tutor: Dra. EVA CIFRE  
(Universidad Jaume I)

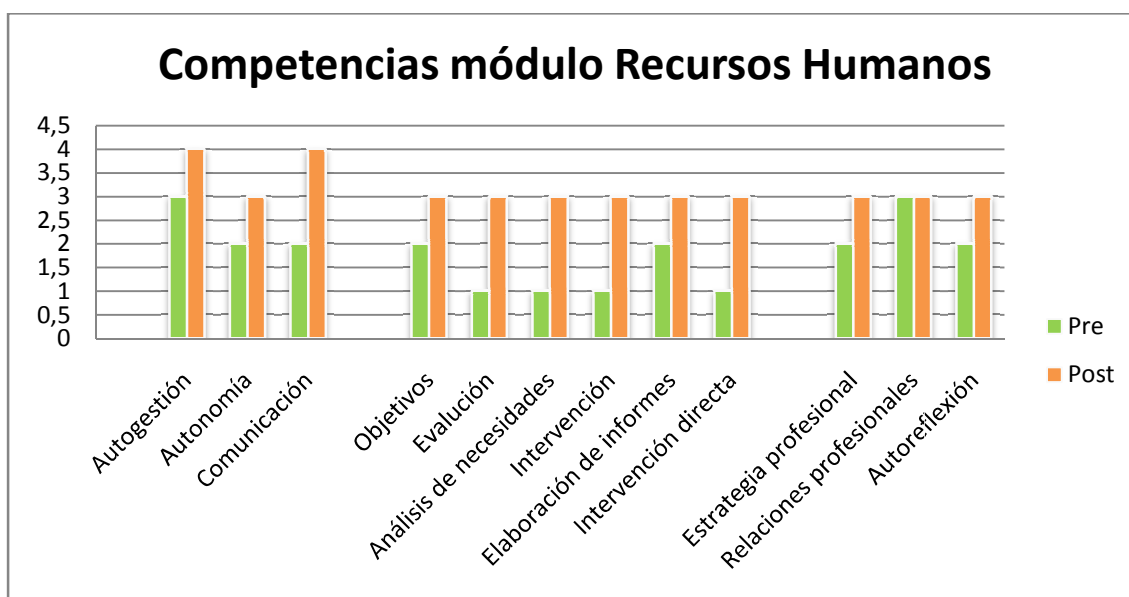
ASIGANTURAS MÓDULO	ASPECTOS CLAVE
<p>Desarrollo de Recursos Humanos y Salud Ocupacional (SAK007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Conceptos básicos relacionados con la Psicología de los Recursos Humanos</li> <li>→ Psicología de los Recursos Humanos y teorías de la Motivación.</li> <li>→ Funciones del responsable de Recursos Humanos</li> <li>→ Origen de los Recursos Humanos código deontológico</li> <li>→ Término Salud Ocupacional y su relación con los Recursos Humanos</li> <li>→ Prácticas organizacionales (comunicación en información, conciliación, desarrollo de carrera, desarrollo de habilidades, equidad)</li> <li>→ Modelo HERO (organizaciones resilientes)</li> </ul>
<p>Procesos fundamentales en Recursos Humanos (SAK027)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Análisis del trabajo</li> <li>→ Análisis y diseño de puestos de trabajo</li> <li>→ Planificación de los recursos humanos</li> <li>→ Procesos de afectación e incorporación de recursos humanos a la organización</li> <li>→ Socialización laboral</li> <li>→ Abandono, jubilación, despido y outplacement</li> <li>→ Evaluación del desempeño</li> </ul>

Desarrollo personal y de grupos (SAK028)	→ Planes de carrera → Cuestiones básicas y fases de los planes de carrera → Equipos de trabajo → Gestión estratégica del Talento
---	---

## 1.2. Valoración de las competencias desarrolladas en el módulo

TIPOS	COMPETENCIAS	NIVELES PRE-POST
<b>Básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto gestión y organización: La gestión y organización personal de la información recibida a través de los diferentes medios utilizados para el desarrollo de la asignatura (Aula virtual, emails, etc.), se potencia el desarrollo de esta competencia.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomía: competencia desarrollada durante toda la duración del máster, fruto de su carácter semi-presencial.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación: Competencia desarrollada gracias a la participación durante transcurso de las clases mediante preguntas u opiniones hacia el profesor o al resto de compañeros.</li> </ul>	3-4
<b>Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de objetivos: proyecto de final de módulo, en el que se tuvieron que determinar los objetivos a desarrollar.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación: Durante todas las asignaturas, se dan las herramientas para el estudio y evaluación de procesos fundamentales de recursos humanos.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de necesidades: en un caso práctico realizado en clase se debieron analizar las competencias para un puesto de trabajo.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención: a lo largo de las distintas prácticas y ejercicios del módulo, se han desarrollado intervenciones para las distintas necesidades de los casos (Caso Cigma de la profesora Alma Rodríguez).</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de informes: Realización de informes (proyecto de fin de módulo) donde se han evaluado, desarrollado e intervenido en distintos aspectos relacionados con las asignaturas del módulo.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención directa orientada a la persona: en el trabajo del caso de</li> </ul>	1-3

	análisis de trabajo, o en el de planificación de plantilla. (SAK027).	
<b>Facilitadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia profesional: En todas las asignaturas del módulo se da la posibilidad de analizar y adquirir competencias de recursos humanos para poner soluciones a las posibles dificultades que pueden surgir en una empresa (promociones, planes de carrera, socialización).</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones profesionales: los debates y temas abiertos en el foro del módulo apoyaron el aumento de las competencias relacionales. Por otra parte, los ejercicios expuestos en clase, nos hacen ver los errores que podemos cometer y comparar nuestras perspectivas con las de los demás.</li> </ul>	3-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoreflexión: En el caso de este módulo, a título personal, considero muy importante la aplicación práctica de los contenidos del módulo, por ser estos lo más cercano que nos podemos encontrar en cualquier organización.</li> </ul>	2-3



### 1.3. Opinión personal del módulo.

A nivel personal, considero que este módulo es uno de los que más peso tienen dentro de la totalidad del máster, en cuanto a contenidos y a que sin esta base no podríamos comprender el resto de procesos que se dan en las organizaciones. La razón de este argumento, es que considero que los contenidos del módulo son esenciales para entender el ámbito de la Gestión de los Recursos Humanos, siendo estos conocimientos los que probablemente pongamos en práctica, de manera profesional, con más frecuencia.

La asignatura de Desarrollo de Recursos Humanos me sirvió para activar los conocimientos previos y enfocarlos a su vez en ésta ocasión hacia el mundo de las organizaciones. Me pareció muy adecuada la forma en la que la profesora Eva Cifre trabajó con nosotros ya que en el Máster hay mayoría de alumnos provienen de Psicología pero otros procedemos de otras disciplinas e hizo que todos estuviésemos al mismo nivel lo que cubrió las expectativas que tenía antes del comienzo de la clase.

La clase de Miguel Ángel Nadal me pareció de gran utilidad ya que la metodología 5's no la conocía en absoluto y me pareció fácil de manejar, útil y aplicable en un futuro profesional en una empresa que no cuente con esta ni con ninguna metodología afín. Por otro lado creo que está clase se debería haber dado más avanzado el programa porque nos sumergió directamente el mundo de las organizaciones sin tener previamente en mi opinión conocimientos más básicos del funcionamiento de las organizaciones, aunque por otro lado, la clase me pareció un poco aburrida debido a la metodología utilizada por el profesor.

En cuanto a la asignatura de Procesos Fundamentales de los Recursos Humanos, no sabría que destacar porque los dos profesionales que nos impartieron clase como la profesora Isabel Martínez trabajaron de una manera en la que fue muy fácil la adquisición de conceptos y de los que además, no me había percatado como el caso de la gestión del talento, y la gestión por competencias.

Refiriéndome esta vez, a la asignatura de Desarrollo personal y de grupos, he de decir que como he mencionado antes le doy gran importancia a las personas fueron de las sesiones que mas disfrute debido al contenido y a la gran participación que pudimos tener en las clases debido a los casos prácticos realizados en clase y también a las demostraciones gráficas que se iban haciendo durante el transcurso de las clases.

La realización del trabajo grupal de módulo en mi opinión es una de las mejores herramientas para de verdad comprender e interiorizar los conocimientos anteriormente explicados en clase, ya que se trataba de un proyecto real que tuviese aplicación en una empresa por lo que ofrece una visión más realista del mundo laboral y te hace más responsable de la forma y las decisiones que se toman para su elaboración. He de decir que gracias a esto las compañeras que estuvimos esforzándonos para su elaboración pasaron de ser compañeras de clase a grandes amigas.

En definitiva, éste módulo me dejó muy buen sabor de boca y aumento mi motivación por aprender y seguir adentrándome en el mundo de los Recursos Humanos en gran parte desconocido por mí. Quiero hacer mención del gran ambiente que se respira en clase desde el primer día, yo soy de otra provincia y desde el primer momento me sentí muy acogida, además soy de la más joven de la clase y en ningún momento me he sentido como tal ya que se ha dado la misma importancia a cualquier comentario o propuesta realizado por mí como a la del resto de mis compañeros cosa que anteriormente no me había ocurrido.

## **2. MÓDULO DE TRABAJO**

### **2.1 Presentación**

El segundo módulo que se imparte en el máster de Psicología del Trabajo, las Organizaciones y Gestión de Recursos Humanos, es el **módulo obligatorio de Trabajo**. El objetivo general de este módulo, es introducirnos en la Psicología de la Salud Ocupacional, dándonos a conocer las herramientas, modelos y recursos que se utilizan dentro de esta disciplina, para capacitar al reconocimiento y evaluación de los distintos problemas derivados del estrés y demás riesgos de carácter psicosocial (burnout, mobbing, tecnoestrés, etc.) en el puesto de trabajo. También hay que destacar la importancia que tiene la Psicología Ocupacional Positiva como disciplina alternativa y los efectos del bienestar, el optimismo o el engagement sobre el trabajador y la totalidad de la organización. Fue impartido entre el 12 de Diciembre del 2013 y el 31 de Enero del 2014, y está impartido por los docentes y compuesto por las asignaturas que se indican a continuación:

<b>MÓDULO TRABAJO</b>	
<i>Responsable del módulo: Dra. SUSANA LLORENS</i>	
<b>Asignaturas del Módulo</b>	<b>Profesores</b>
<i>SAK001. Psicología de la Salud Ocupacional</i>	- Dra. SUSANA LLORENS GUMBAU (Universidad Jaume I) - Dr. JOAN FRANCO (Universidad Jaume I) -Dr. RAMON RODRÍGUEZ

	(Universidad Jaume I)
<i>SAK026. Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales</i>	- Dr. JORDI ESCARTÍN (Universidad de Barcelona) - Dr. MARIO DEL LÍBANO (Universidad Jaume I) -Dr. RAMON RODRÍGUEZ (Universidad Jaume I)
<i>SAK003. Psicología Ocupacional Positiva</i>	- Dra. MARISA SALANOVA (Universidad Jaume I) - DR. PABLO BERROCAL (Universidad de Málaga)
<i>Trabajo módulo: “Influencia de inteligencia emocional en desarrollo de burnout en enfermería”</i>	Tutor: DR. PABLO BERROCAL

ASIGANTURAS MÓDULO	ASPECTOS CLAVE
Psicología Salud Ocupacional (SAK001)	→ Concepto de salud y Salud Ocupacional → Área y metodología para estudiar la Salud Ocupacional → Concepto de estrés y riesgos psicosociales → Cómo buscar en bases científicas → Cómo buscar bibliografía online y realizar un proyecto de investigación → Las leyes de Prevención de Riesgos Laborales → Cómo realizar un plan de PRL
	→ Concepto de burnout (quemado por el trabajo) y tecnoestrés (quemado por las nuevas tecnologías) factores

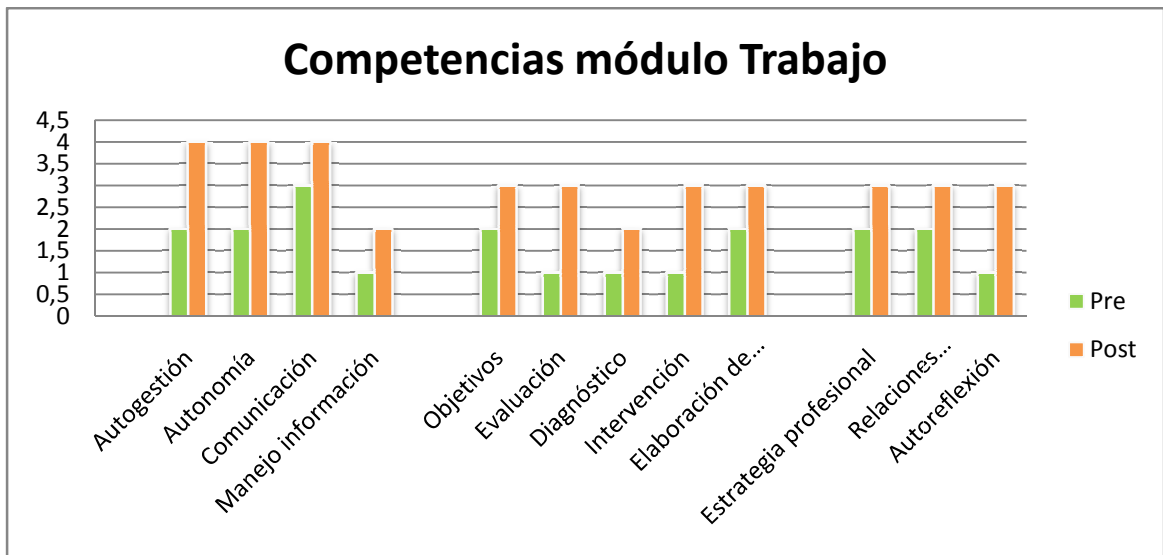
<p>Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales (SAK026)</p>	<p>desencadenantes → Concepto de mobbing: causas → Concepto de adicción al trabajo: características y diferencia con el engagement → Cómo intervenir en los Riesgos Psicosociales</p>
<p>Psicología Ocupacional Positiva (SAK003)</p>	<p>→ Qué es la felicidad y el bienestar → Diferencia entre bienestar, felicidad y engagement → Concepto de “Flow” → Sesiones de inteligencia emocional</p>

## 2.2. Valoración de las competencias desarrolladas en el módulo

TIPOS	COMPETENCIAS	NIVELES PRE-POST
<b>Básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto gestión y organización: Al igual que en el primer módulo, progresivamente se va desarrollando una mayor capacidad para gestionar y organizar, desde la perspectiva personal, los contenidos del máster.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomía: El hecho de realizar un máster en la modalidad semi-presencial, hace que la autonomía en la búsqueda de información, recursos y metodologías se intensifique.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación: La comunicación entre los distintos participantes (profesores, alumnos, etc.) se intensifica. Contacto mediante grupos en redes sociales, que facilitan el acceso a contenidos y recursos extras del máster.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de información: acceso a bases científicas (revistas, artículos), incluyendo sesiones prácticas en el aula de informática (SAK001). Mejora en el manejo de la información a niveles de investigación.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de objetivos: Trabajo de módulo, en el que se tuvieron que desarrollar los objetivos del proyecto.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación: En las tres asignaturas impartidas, se dan a conocer las herramientas, modelos y recursos para el estudio y evaluación de distintos riesgos psicosociales que se pueden dar, como <i>Burnout</i>, <i>Tecnoestrés</i></li> </ul>	1-3

<b>Profesionales</b>	(SAK026), así como la evaluación y desarrollo del estrés (SAK001) y, por el contrario, el análisis de los efectos positivos de la Psicología Ocupacional Positiva (SAK 003).	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico individual: en el ejercicio de calcular nuestro propio nivel de Engagement, nos evaluamos a nosotros mismos.</li> </ul>	1-2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención: a lo largo de las distintas prácticas y ejercicios del módulo, se han desarrollado intervenciones para las distintas necesidades de los casos; ejercicios de Engagement o Inteligencia Emocional.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de informes: Realización de informes (proyecto de fin de módulo) donde se han evaluado, desarrollado e intervenido en distintos aspectos relacionados con las asignaturas del módulo.</li> </ul>	2-3
<b>Facilitadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia profesional: En todas las asignaturas del módulo se da la posibilidad de analizar los riesgos psicosociales y establecer soluciones en base a las estrategias y herramientas que se conocen.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones profesionales: los debates y temas abiertos en el foro del módulo apoyaron el aumento de las competencias relacionales. Por otra parte, los ejercicios de como evaluar nuestro propio Engagement nos hizo compararnos entre nosotros y contar las propias experiencias aprendiendo de éstas.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorreflexión: destacar la importancia que supone la preocupación por una salud ocupacional, ya que esta incide directamente, ya no solo en los resultados a niveles organizacionales, sino también en ámbitos mucho más importantes como son la salud personal y social.</li> </ul>	1-3





### 2.3. Opinión personal del módulo

Desde mi punto de vista, este segundo módulo me ha servido para meterme de lleno en una nueva perspectiva de las organizaciones. Considero que los contenidos teóricos de salud ocupacional y riesgos psicosociales han sido muy enriquecedores ya que yo solo lo conocía en el área de educación y por lo tanto de profesores, lo que ha hecho que amplíe la perspectiva hacia el resto de profesiones, los contenidos de carácter más legislativo me parecen igual de útiles e imprescindibles. Por otro lado, la Psicología Ocupacional Positiva merece mención aparte, por su importancia y su efecto en las organizaciones, aunque sea difícil atribuir los éxitos en este ámbito a las políticas saludables y positivas y aun sabiendo que hay mucha gente todavía, reticente a invertir en el desarrollo y aplicación de estas prácticas.

Por lo tanto, considero que este un módulo que me ha aportado muchas cosas, a nivel de competencias profesionales y personales pero debo mencionar como aspecto negativo las dificultades a la hora de la realización del proyecto de investigación, pues dada mi escasa, por no decir nula, experiencia en búsqueda en bases de datos por lo que incorporaría alguna sesión más a parte de la que tuvimos durante la realización del proyecto para así comprobar desde un principio que la búsqueda se está realizando de manera correcta; y en la metodología científica, han hecho que el proyecto no se desarrollase de la mejor manera posible, pero con la ayuda del tutor que aunque no pertenezca a la Universitat Jaume I estuvo disponible en todo momento conseguí realizarlo correctamente.

Por otro lado pasados ya varios meses el grupo está más unificado y la gente participamos mucho más durante las clases ya sea de manera directa con el profesor o en debate con el resto de compañeros.

### **3. MÓDULO DE ORGANIZACIONES**

#### **3.1. Presentación**

El siguiente módulo obligatorio que se llevó a cabo, fue el **módulo de Organizaciones**. El objetivo general que pretende, es el de entender desde un punto de vista organizacional, el impacto y consecuencias que tiene sobre la salud de la organización y la calidad de sus actividades, la buena gestión de las personas, en entornos cambiantes, y haciendo que los conflictos y problemas dentro de la organización se acepten y formen parte de ella.

Este módulo fue impartido entre el 7 de Febrero y el 3 de Abril de 2014, y está formado por los docentes y asignaturas que se indican a continuación:

<b>MÓDULO ORGANIZACIONES</b>	
<i>Responsable del módulo: Dra. Isabella Meneghel</i>	
<b>Asignaturas del Módulo</b>	<b>Profesores</b>
<i>SAK004. Aprendizaje y desarrollo organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. Isabella Meneghel (Universidad Jaume I)</li> <li>- Dr. VICENTE GONZÁLEZ-ROMÁ (Universidad de Valencia)</li> <li>- Dra. MARISA SALANOVA (Universidad Jaume I)</li> </ul>
<i>SAK005. Gestión de la calidad en organizaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. ALMA MARÍA RODRÍGUEZ (Universidad Jaume I)</li> <li>- Dra. MERCHE VENTURA (Universidad Jaume I)</li> <li>- Dr. AGUSTÍN SÁNCHEZ TOLEDO (AENOR)</li> </ul>

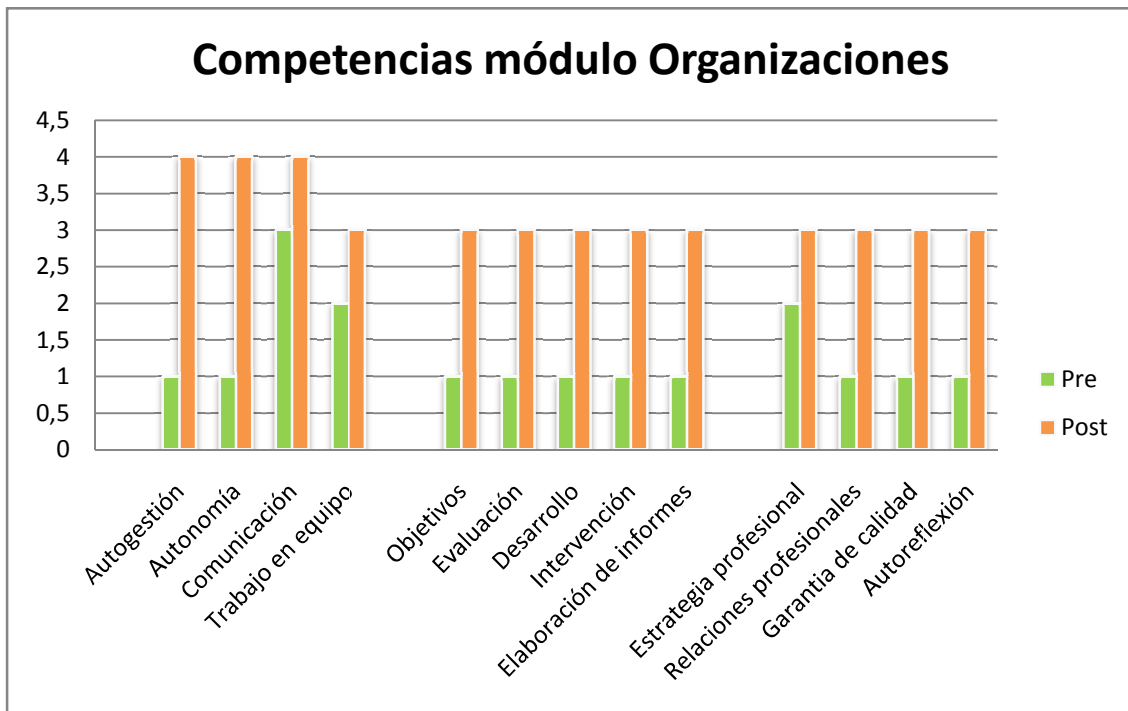
<i>SAK006. Relaciones laborales, mediación y conflictos</i>	- Dra. EVA FERRANDO (Universidad Jaume I) -Dra. LOURDES MUNDUATE (Universidad de Sevilla)
<i>Trabajo módulo: “Estudio de caso AUTOMED”</i>	Tutor: MERCHE VENTURA

ASIGANTURAS MÓDULO	ASPECTOS CLAVE
Aprendizaje y desarrollo organizacional (SAK004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cambio y desarrollo organizacional.</li> <li>→ Organizaciones que aprenden en contextos de cambio.</li> <li>→ Las organizaciones saludables y resilientes.</li> <li>→ Cultura y Clima Organizacional.</li> <li>→ Práctica: estudio de caso sobre Organizaciones Saludables y Resilientes.</li> </ul>
Gestión de la calidad en las organizaciones (SAK005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Concepto de gestión y rol del profesional de psicología en la gestión de la calidad</li> <li>→ Concepto de calidad</li> <li>→ Sistemas de gestión de calidad: ISO 9001, ISO 14001</li> <li>→ Los diferentes aspectos en la calidad del servicio (organizaciones, concepto y medidas y salud ocupacional)</li> <li>→ Práctica: Survey Feedback</li> </ul>
Relaciones laborales, mediación y conflictos (SAK006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Concepto de conflicto laboral y resolución de conflictos</li> <li>→ Estrategias para la resolución de conflictos</li> <li>→ Mediación: características y procesos (procedimiento y técnicas)</li> <li>→ Negociación: características y procesos</li> <li>→ Caso práctico: estudios de caso sobre mediación y</li> </ul>

	negociación.
--	--------------

### 3.2. Valoración de las competencias desarrolladas en el módulo

TIPOS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVELES PRE-POST
<b>Básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto gestión y organización: Durante este tercer módulo la información y actividades realizadas deben ser organizadas y gestionadas de la manera más eficaz posible. Es muy importante el control y gestión del tiempo, para desarrollar correctamente las diversas tareas que se van llevando a cabo en el transcurso de la clase.</li> </ul>	1-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomía: El hecho de realizar un máster en la modalidad semi-presencial, hace que la autonomía en la búsqueda de información, recursos y metodologías se intensifique.</li> </ul>	1-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación: Foros, proyecto de final de módulo y prácticas de asignatura, práctica Survey Feedback.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo: Presente durante todo el módulo, mediante la realización de prácticas y el trabajo de módulo que realizamos en grupos de cuatro personas.</li> </ul>	2-3
<b>Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de necesidades y establecimiento de objetivos: proyecto de final de módulo, en el que se tuvieron que determinar los objetivos a desarrollar.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación: Durante todas las asignaturas, se dan las herramientas para el estudio y evaluación a distintos niveles organizacionales: análisis de HERO's y clima laboral (SAK004), sistemas de gestión (SAK005), relaciones laborales (SAK006).</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo: Práctica SAK005: Trabajo de módulo sobre la técnica Survey Feedback</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención: a lo largo de las distintas prácticas y ejercicios del módulo, se han desarrollado intervenciones para las distintas necesidades de los casos; Ejercicios de mediación y relaciones laborales dados en las clases magistrales (SAK006).</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de informes: Realización de informes (proyecto de fin de módulo) donde se han evaluado, desarrollado e intervenido en distintos aspectos relacionados con las asignaturas del módulo.</li> </ul>	1-3
<b>Facilitadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia profesional: En todas las asignaturas del módulo se da la posibilidad de analizar la problemática en las organizaciones y establecer soluciones en base a las estrategias y herramientas que se conocen.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones profesionales: los debates surgidos en clase así como los ejercicios de "Survey Feedback", propuesto por la profesora D. Merche Ventura, incrementaron esta competencia.</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantía de calidad: Prácticas de sistemas de gestión y modelos de calidad en las organizaciones (SAK005).</li> </ul>	1-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorreflexión: Los contenidos del módulo proporcionan, en mi opinión, una visión integral de las organizaciones, una idea que se desarrolla a lo largo de todo el máster y que hace que podamos entender la importancia de buenas prácticas en las organizaciones.</li> </ul>	1-3



### 3.3. Opinión personal del módulo

Este módulo nos permite introducirnos en la visión general de las organizaciones y proporciona herramientas e instrumentos para actuar desde esta generalidad y conseguir los resultados que nos lleven a una organización saludable, con capacidad de aprendizaje y adaptación.

Esto es posible gracias a la orientación práctica del módulo, que unido a los contenidos teóricos han servido para desarrollar competencias muy útiles para mi futuro profesional. Entre estas competencias destacaría la de evaluación, pues hemos podido analizar numerosos elementos (clima laboral, conflictos, calidad de servicio, etc.).

El aspecto a destacar de éste módulo sería, sobre todo el enfoque hacia la Psicología Positiva; una perspectiva muy constructiva y que permite entender la importancia de buenas prácticas en la organización. Por otra parte, asignaturas como SAK006 (Relaciones laborales, mediación y conflicto) y SAK005 (Gestión en la calidad de las organizaciones) creo que tienen una gran utilidad ya que presentan herramientas (sistemas de gestión, mediación, etc.) para resolver los problemas que afectan a todas las organizaciones y por lo que elegí junto con el resto de compañeras de grupo realizar el trabajo final de módulo sobre la técnica Survey Feedback ya que trae consecuencias

positivas tanto como para la organización y sus trabajadores como para los clientes de la misma.

Por otra parte, lo único que me gustaría remarcar para mejoras futuras, sería el contenido mucho más práctico de la asignatura SAK005, además, de que el modo empleado por el profesor para las explicaciones sean más dinámicas con lo que mejoraría la comprensión y adquisición de los contenidos explicados en las sesiones.

#### **4. MÓDULO DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS**

##### **4.1. Presentación**

Este último módulo del Máster, depende de la especialidad por la que el alumno opte; en mi caso se trata de la especialidad “Desarrollo de Recursos Humanos”. Una vez que el alumno tiene una perspectiva de los recursos humanos en la organización, el objetivo de este módulo es el de profundizar en el estudio de distintas áreas de los recursos humanos (formación, dirección, etc.), siempre sin descuidar el enfoque innovador desde la psicología positiva y todo desde la perspectiva de un análisis sistémico. El presente módulo fue impartido entre el 4 de Abril y el 13 de Junio del 2014 y está formado por los docentes y asignaturas que se indica a continuación.

<b>MÓDULO ESPECIALIDAD DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<i>Responsable del módulo: Dr. Pedro Torrente</i>	
<b>Asignaturas del Módulo</b>	<b>Profesores</b>
<i>SAK017. Técnicas de Desarrollo de Recursos Humanos</i>	- Dra. MARIA VERA (Universidad de Burgos) - Dr. PEDRO TORRENTE (Universidad Jaume I)

<p><i>SAK029. Intervención en Igualdad de Oportunidades</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. EVA CIFRE (Universidad Jaume I)</li> <li>- Dña. MERCEDES ALVAREZ (Oportunitas Consulting)</li> <li>- Dr. VICENTE MARTIN – TUR (Universidad de Valencia)</li> <li>- Dña. INMACULADA ENGUÍNADOS (PROGRAMA EQUAL-ERCOVA, FSVE)</li> <li>- Dña. CARMEN SOLER (Grupo OTP)</li> </ul>
<p><i>SAK030. Desarrollo Directivo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Don. MIGUEL ÁNGEL NADAL (Universidad Jaume I)</li> <li>-Dr. FRANCISCO GIL (Universidad Complutense de Madrid)</li> <li>- Don. SANTIAGO VÁZQUEZ ( Empresa ERRE)</li> </ul>
<p><i>SAK031. Formación Continuada y Coaching</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dra. ELENA CUCALA (HYBRIS CONSULTING)</li> <li>- Dr. PEDRO TORRENTE (Universidad Jaume I)</li> <li>- Dra. LISA VIVOLL (Universidad de Noruega)</li> </ul>
<p><i>Proyecto Módulo: “CASO SOFT-PTORH: IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN”.</i></p>	<p>Tutor: Dr. PEDRO TORRENTE</p>

ASIGANTURAS MÓDULO	ASPECTOS CLAVE
<p>Técnicas de Evaluación en Recursos Humanos (SAK017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Aplicación de las Técnicas de Evaluación</li> <li>→ Técnica multiuso: observación</li> <li>→ Técnica análisis del trabajo: método de incidentes críticos</li> <li>→ Técnicas de evaluación y formación: las pruebas situacionales</li> <li>→ Técnicas de selección</li> </ul>
<p>Intervención en Igualdad de Oportunidades (SAK029)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ El tercer sector: iniciativa social</li> <li>→ La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)</li> <li>→ Conceptos básicos de igualdad</li> <li>→ Conciliación de vida laboral, personal y familiar</li> <li>→ Planes de igualdad y etapas</li> <li>→ Estrategias personales y de pareja</li> <li>→ Estrategias organizacionales</li> </ul>
<p>Desarrollo Directivo (SAK031)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Origen del trabajo en equipo</li> <li>→ Problemas y soluciones en la gestión de equipos</li> <li>→ Líder y tipos de liderazgo</li> <li>→ Emociones, habilidades y autoeficacia</li> <li>→ Contextos actuales</li> <li>→ Nuevos roles de líderes (más positivos)</li> <li>→ Aplicación a la formación de líderes</li> </ul>
<p>Formación continua y Coaching (SAK 031)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Gestión del desempeño</li> <li>→ Comunicación interna</li> <li>→ Sistema de gestión del desempeño y metodología de aplicación</li> <li>→ Concepto de formación</li> </ul>

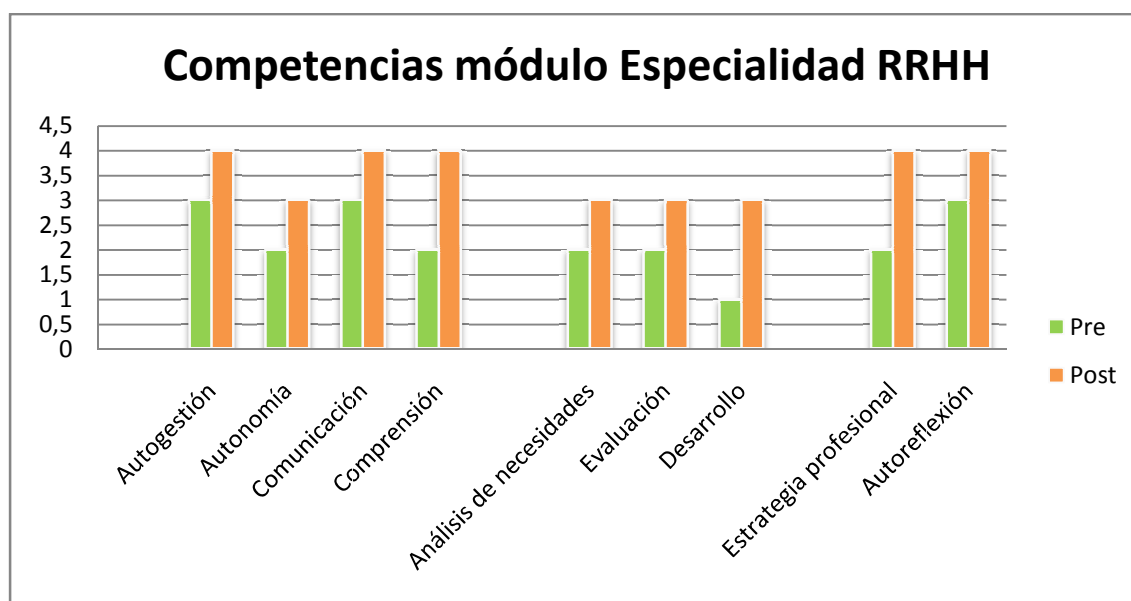


	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Concepto de Coaching, origen</li> <li>→ Cómo debe ser un buen coach, líder coach</li> <li>→ Proceso Coaching (modelo Grow)</li> <li>→ Diferencia entre coach, terapia, formación y mentoring</li> <li>→ Objetivos, valores y creencias</li> </ul>
--	--

#### 4.2. Valoración de las competencias desarrolladas en el módulo

TIPOS	COMPETENCIAS	NIVELES PRE-POST
<b>Básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto gestión y organización: Como en los anteriores módulos, es necesario un seguimiento continuo de los contenidos didácticos. Se requiere seguir manteniendo estas competencias para alcanzar los objetivos que se establecen.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía: Siempre apoyada por profesores y tutores.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación: Proyecto de módulo en grupo, con seguimiento y feedback por parte del tutor.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de comprensión: Lectura y revisión de textos complejos que requerían cierto grado de dicha competencia.</li> </ul>	2-4
<b>Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de necesidades: Ejercicios sesión coaching realizados en clase (SAK031), donde se debían descubrir valores y creencias de los individuos, con las que después se trabajaría.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación: A distintos niveles; a nivel individual y grupal, mediante diferentes técnicas de evaluación de RRHH (SAK029), y organizacional, todas las asignaturas del módulo y el proyecto final.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo: Diseño de servicios o productos; ejercicios de propuestas de políticas de conciliación trabajo-vida privada (SAK017). También en el proyecto de módulo, diseño de un Plan de formación continua.</li> </ul>	1-3

<b>Facilitadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia profesional: Proyecto de módulo, donde frente a la problemática planteada, se deben tomar decisiones que configuren la estrategia.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorreflexión: Orientada a la idea de una visión mucho más sistémica y global de la organización, entendiendo que dichas organizaciones son el resultado de la interacción de todos los elementos que la componen.</li> </ul>	3-4



### 4.3. Opinión personal del módulo.

A niveles generales, considero que este módulo ha sido uno de los que más competencias me ha aportado, pues pienso que es un módulo muy completo.

De las competencias a destacar, una de las que considero más importante es la relacionada con la visión sistémica de las organizaciones, desarrollado en la asignatura de Técnicas en Evaluación de Recursos Humanos (SAK017).

Por otro lado, la asignatura de Intervención en la Igualdad de Oportunidades (SAK029), creo que aporta una visión fundamental para entender el verdadero bienestar psicológico en el trabajo y la situación actual en la que vivimos, por este motivo, doy gran importancia al contenido de Responsabilidad Social Empresarial y en un futuro si la

empresa en la que desempeñe mi trabajo no contara con un plan sería una de las tareas que desde mi puesto en el Departamento de Recursos Humanos me gustaría llevar a cabo.

Por último, creo que las dos últimas asignaturas del máster aportan muchos recursos teóricos fundamentales para entender la psicología organizacional. Es por ello que considero este módulo, como uno de los más completos, a nivel teórico y práctico del máster. En cuanto al aspecto más personal he de destacar la conexión que surgió con la profesora Lisa Vivoll en un principio y debido a mi nivel de inglés pensaba que sería difícil seguir la clase, pero ocurrió todo lo contrario, ella se adaptó a nosotros a la perfección haciendo que comprendiéramos todo, que reflexionáramos sobre lo que somos y donde queremos estar en un futuro, lo que me sirvió para descubrirme y fijar un plan para conseguir mis objetivos , que serán lo que realmente me haga sentirme realizada y feliz.

En cuanto a elementos a mejorar, pienso que se debería profundizar en temas como los referentes a los paradigmas sobre la evaluación organizacional (vistos en la asignatura SAK017), a fin de recalcar la importancia de una visión general y sistémica de las organizaciones, ya que al fin y al cabo, un profesional de los recursos humanos debe generar esta visión de la manera más correcta, para tener en cuenta la mayoría de las variables en las políticas que afecten a la gestión de los recursos humanos.

# ESTANCIA EN EMPRESA

---

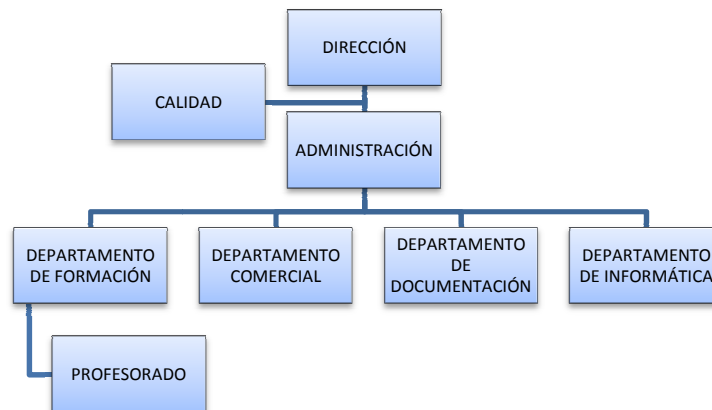
TUTOR INTERNO : EDGAR BRESÓ

TUTOR EXTERNO: MAITE BERNAD

A continuación voy a realizar una breve presentación de la estancia en la empresa:

La organización donde llevé a cabo mi estancia en empresa fue Puzzle Consultores, empresa localizada en Castellón de la Plana, dedicada a la consultoría de recursos humanos y más concretamente al área de formación.

Estructura organizativa:



Tareas realizadas:

❖ Documentación:

Todos los cursos que se gestionan requieren de varios documentos:

- Carátula:

Aquí se reflejan la empresa contratante, fechas de realización y horarios del curso, profesor que imparte el curso, y número de expediente.

- Informe para la Representación Legal de los Trabajadores:

En este documento se reflejan los objetivos y contenidos del curso, así como las fechas y destinatarios del mismo. Éste informe sólo es necesario realizarlo para las empresas que solicitan cursos y que cuentan en su plantilla con más de 250 trabajadores.

- Plan del curso:

Se recogen los contenidos y objetivos del curso, calendario, horario y lugar de impartición, las actividades de seguimiento y evaluación, metodología formativa y criterios de evaluación del profesorado, el perfil del profesorado a intervenir, medios y materiales necesarios, y fecha de aprobación del plan.

- Programación del curso:

El documento contiene los objetivos y contenidos del curso, los destinatarios, la metodología, modalidad, fechas y lugar de impartición, número de participantes, duración del curso e importe del curso.

-Carta de información para los alumnos: En éste documento sólo aparecen reflejados los días lectivos, fechas y lugar de realización.

-Diplomas: Se generan desde el programa informático Ágora, los Diplomas una vez matriculados todos los alumnos en el curso.

-Reverso de Diploma: es la parte impresa en la parte posterior de los Diplomas, en el que se reflejan los contenidos del curso.

❖ Matriculación de los alumnos:

Se reciben por parte de la empresa la información de cada uno de los participantes del curso, nombre y apellidos, Número de afiliación a la seguridad social y de identificación, así como datos de la empresa. Posteriormente se realizan las matriculas de los alumnos en la plataforma informática para poder realizar a continuación los partes de asistencia y diplomas.

❖ Formación bonificada:

El proceso completo de la bonificación es el siguiente:

- El cliente elige el curso que desea realizar.

- Se firma el Convenio de Adhesión , realizado por ambas entidades

- El cliente asiste realiza el curso en la fecha fijada y recibe el correspondiente diploma. Anteriormente a esto, se han realizado en el programa informático las matriculas de los alumnos, los diplomas y partes de asistencia al curso.

- Una vez finalizado el curso se deben finalizar en la página web de la Fundación Tripartita los alumnos participantes de cada uno de los cursos.

-A primeros del mes siguiente, la Fundación Tripartita emite la bonificación y se comunica al empresario y a su gestoría para que apliquen la bonificación correspondiente en sus Seguros Sociales.

❖ Cuestionarios:

Tabulación de cuestionarios de la evaluación de la calidad de las acciones formativas en la empresas (Orden TAS 2307/2007, de 27 de Julio), que posteriormente se envían a las empresas que lo soliciten y se archivan junto con el expediente del curso correspondiente.

❖ Norma ISO 9001:

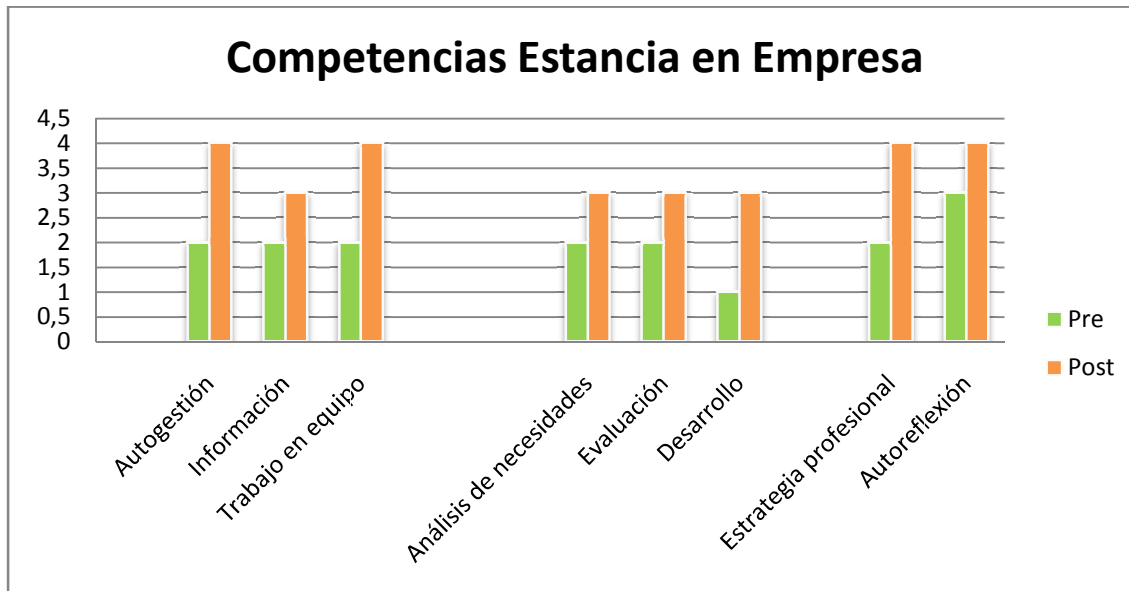
La consultora ha estado en proceso de certificación de la calidad, durante mi estancia en prácticas he revisado todos los procedimientos necesarios que exige la Norma ISO 9001, la relación de documentación externa vigente en este momento y por lo tanto, su actualización; cuestionarios de valoración por parte de las empresas sobre la gestión de los cursos, inventarios de material informático.

Pude asistir a la Auditoria Fase I , en la que el auditor comprobó todos los procedimientos e hizo el informe correspondiente en el cuál reflejó las no conformidades leves que se deben corregir para la siguiente fase.

### Valoración de las competencias desarrolladas en Estancia en Empresa

TIPOS	COMPETENCIAS	NIVELES PRE-POST
<b>Básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto gestión y organización: Las tareas principales que llevaba a cabo en la empresa, requerían un proceso estipulado, por lo que debía organizarlo para poder continuar el proceso. Esto ha contribuido a la organización de mi trabajo.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de información: recepción curriculums y realización de las fichas técnicas, así como el diseño de guías didácticas.</li> </ul>	2-3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo: tareas puntuales de organización y gestión de</li> </ul>	3-4

	documentos que requerían la coordinación con los trabajadores de la empresa.	
<b>Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de necesidades: Creación de folleto de incorporación al mundo laboral con éxito diseñado para los alumnos en paro.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención: diseño de folleto de Orientación Laboral y otro de páginas web de información de interés para formación de desempleados.</li> </ul>	3-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación: diseño de Memoria de Estancia en Empresa</li> </ul>	2-3
<b>Facilitadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones profesionales: Contacto con el resto de compañeros y con los profesores que imparten cursos y necesitan cualquier gestión.</li> </ul>	2-4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición del código ético de la profesión: Manejo de información confidencial.</li> </ul>	3-4



### Opinión personal de la Estancia en Empresa.

La evaluación que realizo sobre mis prácticas en Puzzle Consultores, es muy positiva y enriquecedora para mí, tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal, ya

que es lo que más se acerca a un puesto de trabajo en el ámbito laboral en el que en un futuro me gustaría formar parte de él.

Me han supuesto una aportación excelente de conocimientos reales que se complementan a la perfección con los contenidos teóricos adquiridos a lo largo de la formación teórica del Máster.

En cuanto a la relación con el tutor de prácticas ha sido muy buena, ya que me ha hecho sentirme una más en el equipo de profesionales que diariamente trabajan en la consultora, desde el primer momento. Ha sido excelente también la relación con el tutor de la Universidad ya que estaba disponible para resolver dudas cualquier día, y visitó la consultora el primer día para establecer los contenidos y objetivos junto con la tutora de la empresa y conmigo misma. En cuanto al resto de trabajadores de Puzzle la relación también ha sido muy buena y cercana, realizan su trabajo con implicación y esfuerzo diario.

Por todo ello, he de dar las gracias a todos los que han contribuido y ayudado en el desarrollo de las prácticas y han hecho que sea inmejorable, tutores, profesionales que trabajan en la consultora diariamente y que sin su ayuda mi formación durante la realización de las prácticas no hubiese sido posible.

Por otro lado, evaluando el proceso llevado a cabo para la asignación de centros no creo que haya sido el más correcto. el proceso de asignación de empresas se realizó en mi opinión tarde ya que no se había contactado con suficiente antelación con empresas que asegurarán que podían acoger a los alumnos del máster y que luego no retirasen su oferta, todo esto conllevó a que la estancia en empresa comenzara tarde y ahora surjan agobios por la falta de tiempo para dedicarle a la correcta realización del Trabajo fin de Máster así como para la preparación del trabajo grupal de módulo y el examen correspondiente. También creo que comparando la oferta de empresas que en ediciones anteriores del Máster ofrecieron la posibilidad de acoger a alumnos en prácticas ha bajado la categoría de éstas, así como el número de empresas total y entre las que poder elegir la estancia. También teniendo en cuenta que varias de las empresas que ofrecen plazas para alumnos en prácticas son consultorías de formación, si fuese posible creo que la asignatura que nos forma en esta materia debería estar antes del comienzo de la realización de las prácticas ya que como es mi caso, he visto contenidos teóricos que me



hubiesen ido de gran utilidad durante el período de realización de las prácticas y no después.

❖ Seminario de Comunicación para el éxito:

Durante el seminario que realizamos con una duración de 5 horas me sirvió para ser consciente de la importancia que tiene una buena comunicación verbal y no verbal en el día a día y en desarrollo de nuestra actividad laboral, he de decir también que supero mis expectativas y me pareció muy entretenido además de pasar un buen día aprendiendo y riendo con el resto de compañeros y divirtiéndonos el último día de clase.

Durante la clase se realizaron diversas dinámicas cada una correspondiente al área que se estaba explicando de manera teórica y en las que cada uno de nosotros participaba. Una de éstas dinámicas consistía en que de cara al resto de nuestros compañeros en un tiempo de 15 segundos dijésemos un discurso utilizando el máximo de gestos posibles de los 6 que el profesor había explicado. Esto hacía que tuviésemos que ser conscientes de lo que decíamos y del uso del lenguaje no verbal y posteriormente nuestros mismos compañeros nos deban feedback de lo que deberíamos mejorar. En mi caso debo mejorar la posición de los brazos y las manos a 180° ya que las pongo a 90° y termino cogiéndomelas, debo utilizar el espacio caminando por él, y fijar la mirada más en la gente ya que aunque miro no veo a las personas claramente.

Este seminario va a servirme de gran ayuda a la hora de preparar mi defensa del Trabajo Fin de Máster, porque practicando unos minutos cada día iré mejorando la técnica y enriquecerá la exposición lo que hará que llegado el momento sea competente inconscientemente y éste centrada en el contenido de mi discurso y en captar la atención de la gente a la que me dirija.

## VALORACIÓN GENERAL

---

En cuanto mi valoración general del Máster he de decir que he adquirido nuevos conocimientos y mejorado mis competencias , pero que en mi opinión se ha centrado quizá demasiado en aspectos más psicológicos que en la gestión más propiamente dicha de los recursos humanos y en mi opinión resulta muy teórico y escaso de práctica.

Es de valorar que el máster ofrezca la posibilidad de realizar estancia en empresa ya que no todos los máster tienen esa posibilidad.

Por otro lado, quería mencionar el fácil acceso a todos los tutores que han dirigido los proyectos de módulo que junto a mis compañeras he realizado y la ayuda que nos han prestado, mencionar también la ayuda del tutor de estancia en empresa y dirección de éste Trabajo Final de máster; así como el gran apoyo de los compañeros de clase que han pasado a ser grandes amigos.