



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

**EVALUACIÓN DEL DESARROLLO
DE COMPETENCIAS**

Alumna: Ana Navarro Mor

Tutora: M^a Lidón Nebot Gresa

Curso académico: 2014/2015

Fecha de lectura: Septiembre de 2015

RESUMEN /ABSTRACT

En el siguiente trabajo de fin de máster correspondiente al máster en psicología del trabajo, de las organizaciones y en recursos humanos, vemos, en primer lugar, una presentación de todas las asignaturas cursadas y los aspectos que la alumna ha considerado más importantes de cada una de ellas. A continuación, se presenta un análisis del desarrollo de todas las competencias trabajadas en los últimos meses (competencias básicas, competencias profesionales, de investigación y competencias facilitadoras), cuál era su nivel de desarrollo inicial y final. En este punto se exponen las diversas actividades o tareas desempeñadas tanto en las prácticas en empresa como a lo largo de todos los trabajos realizados en las asignaturas del máster. Debido a la especificidad del trabajo realizado en la empresa, veremos que algunas de estas competencias no han podido desarrollarse en un entorno laboral real y cómo esto ha afectado a su crecimiento. Siguiendo en esta línea hacemos una pequeña valoración de los aspectos más positivos y aquellos que se deben seguir trabajando y cómo lograr alcanzar el nivel deseado en todas las competencias. Para finalizar, hay una reflexión personal acerca del futuro profesional. Hay un gran abanico de posibilidades cuando se habla del trabajo soñado y cómo lograrlo, aquí la alumna nos cuenta cuáles son sus metas y cómo piensa conseguirlas.

The next TFM belong to the work, organizational and human's resources psychology master. This includes, first of all, a presentation about all subjects studied during the degree and their relevant aspects from the student perspective. Secondly, an analysis of competences development (basics, professionals, of investigation and facilitators) is exposed. This analysis includes a development level of the competences before and after the master. In this step, the student explains how she has developed those competences in her practices and academic works. In the other hand, the student exposes a personal assessment about the results of the development of her competences and positives and negatives aspects relating to this development. Finally, there is a reflection about the professional future. There are a lot of careers opportunities and, here, the student explains how she plans to get it.

PALABRAS CLAVE /KEYWORDS

Trabajo, competencias, desarrollo y prácticas en empresa.

Work, competences, development and business practice.

ÍNDICE

Agradecimientos.....	pág. 3
1. Presentación.....	pág.4
2. Competencias desarrolladas en el ámbito profesional.....	pág. 6
Competencias básicas.....	pág.6
Competencias profesionales.....	pág. 11
Competencias de investigación.....	pág. 18
Competencias facilitadoras.....	pág.19
3. Valoración personal.....	pág.26
4. Futuro profesional.....	pág.28
5. Bibliografía.....	pág.29

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer, en primer lugar, a mis padres, Teresa y Avelino y a mi hermano, Javier, el haberme apoyado siempre para que lograra mis objetivos y que a pesar de las dificultades, mis estudios hayan sido una prioridad. Su cariño y ánimo en los momentos más duros han sido de gran ayuda para seguir adelante.

A mis amigos, por entender mis ausencias y soportarme cuando el estrés ha podido conmigo.

A todo el equipo docente del máster por sus conocimientos, dedicación y pasión. Todos y cada uno de ellos han sabido transmitir esa misma ilusión a cada uno de nosotros. Destacar a Lidón Nebot por su tiempo y ayuda en la recta final.

Y por supuesto a todos mis compañeros, una gran piña desde el principio con los que he compartido momentos memorables y espero seguir compartiendo.

Especialmente quiero agradecer a Alex y César, mis compañeros de fatigas, todos los momentos vividos, risas, trabajos, estrés e ilusión. Este año no habría sido lo mismo sin ellos. ¡Muchas gracias chicos!

1. PRESENTACIÓN

A continuación se presentan todas las asignaturas cursadas durante el máster y los aspectos que más me han impactado o resultado de utilidad de cada una de ellas.

Nombre de la asignatura	Aspectos claves a destacar
SBE001. Trabajo y salud ocupacional.	Destacaría el taller de búsqueda de información el cual resultó de utilidad tanto para desarrollar el proyecto de investigación de la asignatura como para el resto de trabajos y estudio durante el máster.
SBE002. Psicología de los recursos humanos y salud ocupacional.	<p>De esta asignatura lo que más me ha impactado y mayor provecho he obtenido ha sido la metodología 5S. En la medida de lo posible procuro aplicarlas tanto en mi vida personal como en mi ámbito de trabajo. Con esta metodología he logrado evitar la repetición de tareas y reducir el tiempo en su realización.</p> <p>También la importancia del proceso de socialización en la incorporación a una nueva empresa. He vivido en primera persona una mala socialización y tras haberla estudiado que en un futuro podré desarrollar un buen programa de acogida a nuevos empleados.</p>
SBE003. Psicología organizacional positiva.	Las sesiones más importantes y de mayor impacto para mí son las de Inteligencia Emocional (Solovey y Mayer) impartidas por el profesor Pablo Berrocal. Respecto a la IE aprendí la importancia de conocer las propias emociones y qué es lo que las provoca para así, poder controlarlas en la interacción con otras personas. Además de la formación en el reconocimiento de las emociones de los demás.
SBE004. Cambio organizacional y gestión de la calidad	De esta asignatura me quedo con la técnica Survey feedback () que mediante la escucha y el empoderamiento de los trabajadores logra cambios realmente efectivos a nivel individual y organizacional. Al ser los propios empleados quienes detectan los problemas y desarrollan las soluciones, existe una mayor implicación por su parte. Además la dirección se compromete a llevar a cabo las mejoras acordadas lo cual mejora la seguridad y el bienestar de los trabajadores desde el principio.
SBE005. Técnicas	En esta asignatura lo que más útil me ha resultado hasta el momento

de gestión de recursos humanos.	<p>han sido las técnicas de reclutamiento y selección de personal ya que es a lo que me he dedicado en mi estancia en prácticas.</p> <p>También destacaría la sesión de Julian Pelacho dedicada al outdoor training. Fue una novedad y pudimos conocer otras formas de trabajar de una manera muy práctica.</p>
SBE006. Prácticas organizacionales saludables.	<p>A pesar de haberse impartido fuera de su horario y no haber sido evaluadas, las sesiones de gestión, mediación y resolución de conflictos con la profesora Lourdes Munduate fueron las que más aproveché. La forma de impartirlas, fundamentalmente prácticas, permitió entender mejor y más rápidamente la teoría que posteriormente nos explicaron. Además, estos conocimientos pueden resultarnos sumamente útiles tanto en nuestro día a día laboral, negociando con trabajadores o directivos, como en el personal.</p>
SBE007. Intervención psicosocial en el trabajo.	<p>Además de todas las formas de intervención que hay para los diferentes daños psicosociales, las metodologías WoNT e Ista son lo más relevante de esta asignatura. Conocer estas herramientas y saber lo accesibles que son será de gran utilidad en el futuro profesional.</p>
SBE008. Psicología del coaching.	<p>Personalmente de esta asignatura destacaría, a parte de los conocimientos prácticos y las herramientas, la utilidad personal. Al ser una asignatura tan práctica me ha permitido aprender sobre mí misma y mis inquietudes y plantearme aspectos de mi vida en los cuales no me había fijado hasta el momento.</p>
SBE009. Prácticas externas.	<p>En mi estancia en prácticas he aprendido, sobre todo, a realizar entrevistas y corregir pruebas, aparte de ver todo el funcionamiento de un departamento de recursos humanos.</p> <p>A diferencia de otras prácticas que realizado con anterioridad este año he podido llevar un proceso desde el reclutamiento, publicando la oferta de empleo, hasta finalizar la selección redactando la solicitud de contratación. Exceptuando de la entrevista final y la decisión de contratar a un candidato y otro, tarea que dependía del superior inmediato del puesto a cubrir.</p>

2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

A continuación presento las 17 competencias desarrolladas a lo largo del Máster en psicología del Trabajo de las organizaciones y en recursos humanos. Todas ellas se han desarrollado en mayor o menor medida bien en la estancia en empresa bien en los diferentes proyectos llevados a cabo a lo largo del curso. Estas competencias se diferencian en 3 grandes grupos:

1. Competencias básicas: presentes en la gran mayoría de actividades profesionales y de investigación.
2. Competencias profesionales: requeridas para un adecuado desempeño de las tareas del psicólogo del trabajo, de las organizaciones y los recursos humanos.
3. Competencias facilitadoras: requeridas para proporcionar calidad en los servicios prestados

Para diferenciar cuales han sido las competencias más desarrolladas y cuales habría que seguir trabajando he puntuado cada una de ellas en una escala de 1 a 4 antes y después cursar el máster donde:

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

Competencias básicas	Nivel inicial (1-4)	Tarea o actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se ha alcanzado	Nivel final (1-4)
<p><u>Autogestión:</u> Establecimiento de metas. Evaluación de los recursos necesarios. Planificación y</p>	2	Durante el desarrollo del máster en la realización de trabajos he establecido <u>metas</u> a alcanzar. Por ejemplo, finalizar el trabajo en una fecha determinada. Para ello he procurado coordinarme siempre con mis compañeros y organizar el trabajo de forma efectiva analizando los recursos y el tiempo de los que disponíamos.	4

<p>organización de actividades.</p> <p>Revisión del progreso y desempeño.</p>		<p>En el desarrollo de las prácticas estas metas eran individuales por lo que eran un poco más sencillas de organizar.</p> <p>Un ejemplo sería conseguir 5 buenos candidatos para un puesto de trabajo y derivarlos al Area Manager de la zona que correspondiera en 3 días. Para ello, lo primero era <u>organizar las tareas</u> del día a día de forma que me quedara tiempo suficiente para realizar todas las entrevistas posibles. Una vez hecho el trabajo diario, lo siguiente era revisar todos los currículos y descartar los que menos se aproximan al perfil buscado. Cuando tenía todos los CV que quería entrevistar debía organizar el tiempo de modo que tuviera unos 45 minutos para cada entrevista. Como las entrevistas solían ser telefónicas no siempre era posible realizarlas en el momento lo que lleva a reorganizar el trabajo del día o del día siguiente.</p> <p>A medida que mi estancia en prácticas avanzaba esta competencia se iba desarrollando mejor, ayudada en parte por el mayor conocimiento de los puestos y una mejora en mí como entrevistadora.</p>	
<p><u>Manejo de la información:</u></p> <p>Recogida eficaz de información de libros y revistas.</p> <p>Recogida eficaz de información de documentos.</p> <p>Recogida eficaz de información de</p>	<p>2</p>	<p>Durante algunas de las sesiones impartidas por la profesora M^a Lidón Nebot tuvimos que leer, comprender y extraer la información más importante de algunas de las lecturas previstas para, organizados en grupos, realizar una breve exposición del tema. En mi caso, una de las exposiciones trató de la intervención secundaria en la adicción al trabajo.</p> <p>Otro ejemplo, es la obtención de información en las <u>entrevistas</u> de trabajo realizadas durante mis prácticas. En primer lugar, debía saber que era lo</p>	<p>3</p>

<p>otra gente.</p> <p>Diseño y conducción de entrevistas.</p> <p>Custodia de documentación</p>		<p>que tenía que preguntar a los entrevistados y a partir de ese punto guiarles para que me informaran sobre su formación y experiencia, conocer sus expectativas laborales y salariales, en resumen ver si cumplían con los requisitos para ocupar el puesto ofertado.</p> <p>En las prácticas también desarrollamos una encuesta de clima laboral basada en un borrador anterior. Para ello, analizamos la información de la que disponíamos, la encuesta anterior, el informe de riesgos laborales realizado por <i>Unimat</i> este mismo años. Después de analizar toda esta información, adaptamos la encuesta a cada circunstancia.</p> <p>En cuanto a la <u>custodia de documentación</u>, son muchos los documentos que llegan a un departamento de recursos humanos, CV, vida laboral, DNI, etc y todos ellos deben ser tratados y archivados de modo que la confidencialidad de los datos de los empleados o candidatos se preserve.</p>	
<p><u>Comunicación:</u></p> <p>Lectura y escritura en inglés.</p> <p>Realización de presentaciones audio-visuales.</p> <p>Realización de informes orales y escritos.</p> <p>Comunicación doble vía eficaz.</p> <p>Interpretación de</p>	<p>2</p>	<p>En cuanto a la <u>lectura y escritura</u> en inglés, solamente he podido desarrollar la lectura. Son muchos los artículos que hemos leído en inglés a lo largo del máster y estas lecturas han sido de gran ayuda a la hora de realizar los diferentes proyectos de las asignaturas.</p> <p>Un ejemplo de <u>presentación visual</u> sería la presentación en <i>power point</i>, que no llegamos a exponer, sobre el trabajo realizado en la asignatura SB002 Psicología de los recursos humanos y salud ocupacional. En él mostramos la intervención mediante la metodología 5S en una empresa real. La presentación contiene los datos de la empresa y todo el proceso</p>	<p>3</p>

<p>las intenciones de la gente.</p>	<p>documentado mediante imágenes, así como una explicación de cada paso y unas conclusiones.</p> <p>Durante mis prácticas en empresa he realizado diversos <u>informes</u>. Estos iban dirigidos, generalmente, al Area Manager de la zona en la que se llevara el proceso de selección. En estos informes encontramos información (Nombre, número de teléfono, edad, formación, experiencia y un breve resumen de la entrevista y las impresiones) de los candidatos a ocupar un puesto de trabajo previamente entrevistados por mí. Otro modelo de informe, es el que muestra los resultados de las pruebas que se había administrado a los aspirantes (Competea, Bat numérico y verbal y PAPI). Mediante la página web teacorrige.com corregimos los cuestionarios y redactamos el informe.</p> <p>En cuanto a la <u>comunicación de doble vía</u>, es fundamental para llevar a cabo las tareas tanto en prácticas, como en los trabajos grupales del máster.</p> <p>Durante los trabajos académicos he permanecido en constante contacto con mis compañeros, bien trabajando juntos en la biblioteca de la UJI, como desde casa y comunicándonos vía Skype. En ambos casos el feedback era instantáneo lo que facilita la realización de trabajo. También me he comunicado con el profesorado tanto en tutorías presenciales, donde el feedback continua siendo inmediato, comoo por correo electrónico. Mediante este último medio la respuesta no es tan inmediata pero continúa siendo existiendo retroalimentación.</p> <p>Del mismo modo me he comunicado con el personal de la empresa donde realicé las</p>	
-------------------------------------	---	--

		prácticas y candidatos a puestos de empleo, y con los candidatos a los puestos ofertados, mediante correo electrónico, teléfono o cara a cara.	
<p><u>Trabajo en equipo:</u></p> <p>Cooperación entre equipos.</p>	2	<p>Durante la estancia en prácticas participé en el desarrollo de una encuesta de clima laboral. En esta tarea participamos una compañera en prácticas, la técnico de selección y yo, siempre supervisadas por la directora de recursos humanos.</p> <p>También he tenido que coordinarme con las encargadas de la gestión de recursos humanos. Tener preparada la documentación y la solicitud de contratación de nuevos empleados antes de su incorporación a la empresa y que las compañeras tuvieran todo lo necesario para darles de alta en la seguridad social y redactar el contrato.</p> <p>Por otra parte la comunicación con el departamento de compras ha sido fundamental para reservar habitación de hotel y billete de tren a aquellos nuevos empleados que han tenido que desplazarse para realizar su formación.</p> <p>En cuanto a los trabajos de las diferentes asignaturas, en todos he tenido que trabajar de forma conjunta con dos o más compañeros.</p> <p>En este punto me gustaría destacar que cuanto menor ha sido el grupo mejor ha sido el resultado obtenido. Esto puede ser debido a la falta de confianza y la mayor dificultad que implica coordinar a un mayor número de personas.</p>	4
<p><u>Académicas:</u></p> <p>Razonamiento lógico.</p>	1	Esta es probablemente la competencia menos desarrollada durante la estancia en empresa ya que el trabajo, pese a haber siempre cosas nuevas	3

<p>Pensamiento crítico.</p> <p>Aplicación de varias estrategias de solución de problemas.</p> <p>Evaluación de nuevos desarrollos.</p>		<p>en la base era igual todos los días.</p> <p>He desarrollado <u>el razonamiento lógico</u> y el <u>pensamiento crítico</u> tanto en la tarea de criba curricular como en el desarrollo de las entrevistas. En estas actividades he tenido que evaluar a la persona con la que estaba tratando y hacer un juicio sobre su valía.</p> <p>La <u>aplicación de estrategias de solución de problemas</u> también la he desarrollado durante mi estancia en prácticas. Cuando no he encontrado candidatos por el medio habitual de reclutamiento (Infojobs.net) he tenido que investigar y buscar nuevas formas de publicar la oferta de una forma más atractiva y en portales más específicos, lo cual no siempre ha resultado sencillo.</p> <p>En general donde más he podido desarrollar esta competencia es en los trabajos de clase. En ellos debíamos aplicar los conocimientos teóricos a un caso práctico, por ejemplo intervenir en un caso de burnout o aumentar participación de los trabajadores en la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	
--	--	--	--

Competencias profesionales	Nivel inicial (1-4)	Tarea o actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se ha alcanzado	Nivel final (1-4)
<p><u>Definición de objetivos:</u></p> <p>Análisis de necesidades.</p> <p>Establecimiento de</p>	1	<p>Durante la estancia en la empresa esta no es una competencia que haya podido desarrollar ya que los objetivos venían marcados por la supervisora y las necesidades eran los gerentes de los locales quienes nos las comunicaban.</p> <p>Por otra parte en los trabajos de clase sí que he</p>	3

objetivos.		<p>desarrollado en gran medida tanto el análisis de necesidades como el establecimiento de objetivos.</p> <p>Un ejemplo sería el trabajo de la asignatura SB004 Cambio organizacional y gestión de la calidad. En él realizamos el análisis de las necesidades de la empresa, mejorar la coordinación, aumentar la satisfacción laboral de los empleados, y su motivación reduciendo así el absentismo, las bajas por enfermedad, la rotación y las quejas de los clientes.</p> <p>También establecimos unos objetivos: aumentar la participación de los empleados en la consecución de los objetivos de la empresa y conseguir una mejor puntuación en las encuestas de calidad.</p> <p>Otro ejemplo es el trabajo de la asignatura SB007 Intervención psicosocial en el trabajo. En este caso la empresa estaba perdiendo a sus usuarios debido a la mala calidad del servicio prestado. Tras una evaluación se detectó que la causa de este mal servicio era la falta de medios y el burnout que sufrían los trabajadores. La necesidad de esta empresa era, por tanto, mantener a sus usuarios y los objetivos que debían lograr para ello eran: intervenir sobre los daños psicosociales hallados en la evaluación. Aumentando los recursos laborales y personales y disminuyendo las demandas laborales.</p>	
<p><u>Diagnóstico:</u></p> <p>Individual.</p> <p>De grupos.</p>	1	<p>En cuanto a esta competencia en mi estancia en prácticas, solamente puedo relacionarla con el desarrollo de la encuesta de clima que he mencionado anteriormente. Por desgracia mi estancia no duró lo suficiente como para</p>	2

<p>Organizacional. Situacional</p>		<p>administrarla a los trabajadores de los locales ni a los de las oficinas y desconozco el resultado obtenido.</p> <p>Por otra parte en la asignatura SB004 Cambio organizacional y gestión de la calidad, aunque de forma ficticia, administramos el cuestionario SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry) y analizamos sus resultados, encontrando como aspectos positivos los productos tangibles, la seguridad y la fiabilidad y como aspectos a mejorar la empatía y la capacidad de respuesta.</p> <p>En otra de las asignaturas, SB007 Intervención psicosocial en el trabajo, evaluamos mediante la metodología WoNT el caso de una empresa en la que las trabajadoras sufrían burnout debido a las condiciones de su trabajo y la falta de medios de los que disponían</p>	
<p><u>Desarrollo de productos/servicios:</u></p> <p>Desarrollo del producto/servicio y análisis de requisitos.</p> <p>Diseño o adaptación de los productos/servicios</p> <p>Prueba del producto/servicio.</p> <p>Evaluación del producto/servicio.</p>	<p>1</p>	<p>Una vez más la puesta en práctica en un ambiente laboral real es escaso.</p> <p>Durante la estancia en empresa solamente participé en el desarrollo de la encuesta de clima ya mencionada y su adaptación a los diferentes contextos, locales u oficinas.</p> <p>En la asignatura SB001 Trabajo y salud ocupacional desarrollamos un workshop para reducir el tecnoestrés y aumentar la autoeficacia en el uso de las nuevas tecnologías. Este curso consta de 4 sesiones en las cuales se trabajan todas las fuentes de autoeficacia (persuasión, emociones positivas, experiencias pasadas de éxito y aprendizaje vicario) y se aumentan la dificultad de las tareas de forma progresiva. Para evaluar la</p>	<p>2</p>

		<p>eficacia del workshop se pretendía realizar una entrevista a cada uno de los participantes para que cuenten su experiencia y como se han sentido durante las sesiones, así como cuál era su nivel de autoeficacia inicial y el final.</p> <p>Por otro lado en la asignatura SB006 Prácticas organizacionales saludables desarrollamos un cuestionario para evaluar la conciliación la vida laboral y la vida personal de los empleados de una empresa ficticia (VL-VP). Los trabajadores mostraban signos de baja satisfacción e implicación con la empresa y tras varias entrevistas se concluyó que la causa era la falta de conciliación vida laboral- vida personal. Por ello, se propusieron varios planes de acción y para evaluar si realmente estos planes son efectivos creamos esta encuesta. Además su administración periódica permitirá la detección de posibles problemas futuros.</p> <p>Una vez más este es un trabajo con empresas ficticias y no hemos pudimos comprobar la validez y fiabilidad de la prueba.</p>	
<p><u>Intervención:</u></p> <p>Planificación de la intervención.</p> <p>Intervención directa orientada a la persona.</p> <p>Intervención directa orientada a la situación.</p> <p>Intervención</p>	<p>1</p>	<p>En cuanto al desarrollo de esta competencia en la empresa, solamente he podido desarrollar la selección de personal. Este proceso empieza con el reclutamiento publicando la oferta de empleo en los medios habituales (infojobs.net, hosteleo.com) o buscando nuevos medios si estos no son adecuados. (Por ejemplo para cubrir el puesto de comercial fue necesario recurrir a portales especializados como el consejo general de comerciales de España (cgce)).</p> <p>El siguiente paso es cribar los CV de los</p>	<p>3</p>

<p>indirecta.</p> <p>Implementación de producto/servicio.</p>		<p>candidatos y citar a los seleccionados para entrevistarlos o hacerles una entrevista telefónica. (Como la empresa tiene locales en toda España realizar las entrevistas telefónicamente es lo más habitual).</p> <p>Una vez hemos entrevistado a los candidatos redactamos un pequeño informe sobre aquellos que más se adecuen al puesto y lo remitimos al Area Manager y al Gerente que corresponda en función del local. También se le administrarán unas pruebas, competea y bat numérico y verbal, si el puesto lo requiere y se enviará a los mismos supervisores un informe con las conclusiones.</p> <p>Una vez escogido al candidato que ocupará el puesto se le comunica y solicita la documentación necesaria. También informamos a los descartados de que no han sido seleccionados. Por último se asigna al nuevo empleado un local, para que realice una pequeña formación antes de incorporarse a su puesto definitivamente.</p> <p>En cuanto a los trabajos de clase en la asignatura SB007 Intervención psicosocial en el trabajo desarrollamos una planificación de intervención.</p> <p>En el caso de una empresa en la que algunas de las trabajadoras, auxiliares de enfermería, sufrían burnout creamos el siguiente plan de intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sesiones informativas - Survey feedback - Workshop sobre burnout - Grupos de mejora 	
---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Mindfulness <p>Por otra parte, en la asignatura SB006 Practicas organizacionales saludables, desarrollamos otros planes de acción para mejorar la conciliación vida laboral-vida personal de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas reducidas - Ayudas para guarderías y/o cuidadores - Teletrabajo - Flexibilidad de horarios - Uso de las instalaciones de la empresa (gimnasio, guardería, etc.) - Ampliación de las bajas de maternidad y paternidad. - Descuento en los hoteles de la cadena. 	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Planificación de la evaluación.</p> <p>Medida de la evaluación.</p> <p>Análisis de la eficacia de la evaluación.</p>	1	<p>A pesar de que en la empresa en la que he realizado las prácticas sí realiza evaluaciones del desempeño cuando hay candidatos a ocupar puestos vacantes de categoría superior, durante mi estancia no se dio ningún caso. Tampoco participé ni vi ningún otro tipo de evaluación.</p> <p>Por tanto esta competencia la he desarrollado de forma más teórica en los trabajos grupales de clase.</p> <p>Cuando planteamos workshop, un plan de intervención o la instauración de nuevos planes de acción siempre hay que tener en cuenta la evaluación de estos. Ver si han sido efectivos y si su efecto permanece en el tiempo.</p> <p>En el caso del workshop sobre tecnoestrés lo</p>	2

		<p>evaluamos, como ya he mencionado anteriormente, mediante entrevistas a los participantes.</p> <p>En el caso de la intervención en burnout, en la asignatura SB007, administramos el cuestionario Red-WoNT antes de la intervención y otra vez 18 meses después del inicio de las intervenciones.</p> <p>Por último, en el caso de la asignatura SB007, sobre conciliación vida laboral-vida personal pasamos, también, antes de implantar los planes de acción y 6 meses después. Este es un cuestionario creado específicamente para esta empresa en particular por lo que puede administrarlo de forma periódica para llevar un mejor control de la salud psicosocial de los empleados.</p>	
<p><u>Comunicación:</u></p> <p>Redacción de informes sobre evaluación, productos diseñados, intervenciones y evaluaciones.</p> <p>Entrega de feedback oral a clientes/usuarios individuales.</p>	<p>1</p>	<p>Como en la mayoría de competencias profesionales el desarrollo en la empresa ha sido menor que en los trabajos de clase.</p> <p>Los <u>informes</u> que he podido redactar son, como ya he comentado anteriormente, sobre los resultados obtenidos en las pruebas competea y bat numérico y verbal.</p> <p>En cuanto al <u>feedback a usuarios</u> les he informado de su continuación o no en el proceso de selección y si finalmente eran o no contratados para cubrir el puesto ofertado.</p> <p>Por último, en cuanto a los trabajos en la asignatura SB004 cambio organizacional y gestión de la calidad, redactamos un informe de la evaluación, mediante el cuestionario SERVQUAL, de la calidad del servicio. En este informe mostramos los aspectos positivos</p>	<p>3</p>

		<p>y aspectos a mejorar por la empresa y los planes de acción para mejorar plantados la primera sesión de survey feedback.</p> <p>También el resto de asignaturas, redactamos informes sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones o informando de los planes de acción posibles para lograr los objetivos fijados.</p>	
--	--	--	--

Competencias de investigación	Nivel inicial (1-4)	Tarea o actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se ha alcanzado	Nivel final (1-4)
Diseño de un estudio de investigación	1	<p>A lo largo de la asignatura SB001 diseñamos proyecto de investigación sobre cómo la influencia de la en el tecnoestrés. Este proyecto está compuesto por los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen del proyecto. - Pregunta de investigación. - Objetivos e hipótesis. - Antecedentes y estado actual de los aspectos científico-técnicos. - Metodología: Muestra, variables y diseño. - Plan de trabajo. - Aportaciones teóricas y prácticas. 	2
Recogida de datos de investigación	1	<p>Para recoger los datos obtenidos tras la intervención se realizaría una entrevista a los participantes. En esta entrevista indagaríamos en cuales han sido las fuentes de autoeficacia más importantes para los participantes, la comparación entre niveles de tecnoestrés antes y después de intervenir, etc.</p>	2

Análisis de datos de investigación	1	Debido a que el trabajo constaba solo de un proyecto de intervención no llegamos a aplicar el programa y por tanto no obtuvimos datos para analizar. En el caso de haberlos tenido habríamos realizado un análisis cualitativo de los datos.	1
Redacción de un informe de investigación	1	Por el mismo motivo que en el análisis de datos, se trata solamente de un proyecto que no se llevó a cabo, no pudimos desarrollar estas dos competencias.	1
Entrega de feedback de investigación	1		1

Competencias facilitadoras	Nivel inicial (1-4)	Tarea o actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se ha alcanzado	Nivel final (1-4)
<p><u>Estrategia profesional:</u></p> <p>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.</p>	2	<p>A lo largo de mi estancia en prácticas en empresa he podido desarrollar esta competencia, por ejemplo, a la hora de escoger el modo de reclutamiento más adecuado en cada ocasión.</p> <p>En el caso de cubrir puestos nuevos como el de auditor recurrimos al reclutamiento externo. Publicamos la oferta en Infojobs.net y cuando esta no dio resultado, buscamos otros medios como el consejo general de auditores español.</p> <p>En otras ocasiones, como en la cobertura de un puesto de cocina que quedó vacante se optó, en primer lugar por el reclutamiento interno. Para ello se comunicó la oferta a todos los trabajadores de los 21 locales mediante carteles informativos y a través de los</p>	3

		<p>gerentes. Escogimos el reclutamiento interno ya que confiamos en los trabajadores y estos ya conocen el funcionamiento de las cocinas de la cadena de restaurantes y supondría un ahorro económico y en tiempo ya que no habría que dedicar los mismos recursos en formación que si el empleado fuera nuevo. Desgraciadamente no hubo candidatos para cubrir el puesto y publicamos la oferta en los medios habituales.</p> <p>Otro problema con el que me he encontrado en la empresa, ha sido la presión temporal. Ante una baja voluntaria de uno de los jefes de sala debimos hacer el reclutamiento y la selección en el menor tiempo posible. Para ello, en primer lugar revisamos los CV que almacenamos en la base de datos para agilizar el proceso de reclutamiento y entrevistamos telefónicamente a aquellos que estaban disponibles. Ninguno de ellos cumplía los requisitos mínimos para el puesto por lo que recurrimos a los medios habituales. Como el tiempo era tan ajustado había que plantearse objetivos retadores pero factibles, como realizar un número de entrevistas establecido al día. Para ello había que reorganizar el resto de tareas entre las compañeras o dejarlas para el día siguiente.</p> <p>Considero que, en un ambiente laboral, tengo una buena gestión del tiempo y se organizar mis tareas, por lo que estos contratiempos me resultaban más retadores que amenazadores. Además el trabajo en equipo y la colaboración entre compañeras hacía que el trabajo resultara más sencillo de llevar a cabo.</p>	
--	--	--	--

<p><u>Gestión de la práctica profesional:</u></p> <p>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.</p>	<p>2</p>	<p>De todas las funciones que abarca la competencia de gestión de la práctica profesional, en mi estancia en prácticas solo he desarrollado los aspectos de personal.</p> <p>He tratado directamente con los candidatos a ocupar nuevos puestos, he redactado sus solicitudes de contratación y recabado toda la documentación necesaria para su incorporación a la empresa.</p> <p>También me he encargado de revisar el cumplimiento de los horarios de los trabajadores de sala y cocina de los diferentes locales. En caso de haber incongruencias o una mala gestión por parte de los gerentes les informaba de las anomalías y me aseguraba de que se solucionaban en un plazo de tiempo razonable. En caso de repetirse las faltas, esta información era comunicada al Area Manager responsable de la zona a la que perteneciera el local para que fuera él quien pusiera solución.</p>	<p>2</p>
<p><u>Garantía de calidad:</u></p> <p>Establecimiento y mantenimiento de un sistema de garantía de calidad para la práctica como un todo.</p>	<p>2</p>	<p>Preocupados por ofrecer los mejores productos, la empresa se encarga de producir la mayoría de los alimentos que se encuentran en sus locales. También la calidad del servicio y la atención al cliente la seguridad e higiene son fundamentales, así como la prevención de riesgos. Para garantizar el cumplimiento de todas las medidas de calidad, se ha creado un departamento de auditoría interna formado por 3 auditoras, una por cada zona, y un director de auditorías.</p> <p>Es deber de la empresa garantizar la formación en seguridad de los empleados así como aumentar sus conocimientos en los campos</p>	<p>2</p>

		<p>que se consideren necesarios para un mejor desarrollo de sus labores.</p> <p>En cuanto a los trabajos desarrollados en clase en la asignatura SB003 Cambio organizacional y gestión de la calidad, evaluamos mediante el cuestionario SERVQUAL la calidad del servicio ofertado. Para solucionar los problemas detectados se intervino mediante la técnica survey feedback, esperando que las prácticas destinadas a mejorar el servicio perduraran en el tiempo.</p>	
<p><u>Relaciones profesionales:</u></p> <p>Establecimiento y mantenimiento de relaciones con otros profesionales, así como con organizaciones relevantes.</p>	<p>2</p>	<p>En cuanto al establecimiento de relaciones con otros profesionales, puedo decir que desde el primer momento me he sentido muy acogida por el resto de trabajadores de la empresa. La mayoría de los trabajadores, de diferentes departamentos, nos encontrábamos trabajando dentro de la misma sala lo que facilita la comunicación y genera un buen ambiente de trabajo. Por otra parte, los directores de cada departamento tenían siempre la puerta de su despacho abierta, lo que daba pie a poder hablar con ellos de forma muy amistosa y cercana.</p> <p>En cuanto a la relación con otras organizaciones, he mantenido contacto con la escuela de hostelería de Castellón para publicar una oferta de empleo y con diferentes empresas ofertantes de cursos de formación en auditoría (SGS y Aenor). También ante la dificultad de cubrir una vacante en el local de Zaragoza con una persona con discapacidad contacté con el Inaem (instituto aragonés de empleo).</p>	<p>3</p>

<p><u>Desarrollo profesional continuo:</u></p> <p>Actualización del 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.</p>	<p>2</p>	<p>A lo largo de mi estancia en prácticas he podido desarrollar todas las competencias mencionadas hasta el momento en mayor o menor medida. El nivel de desarrollo ha dependido básicamente de las tareas realizadas y del nivel de éxito en su ejecución.</p> <p>Personalmente considero que las competencias en las que más he mejorado han sido la autogestión, fijándome metas y organizando las labores del día a día.</p> <p>También en cuanto a comunicación, tanto oral como escrita, he notado gran mejoría. Gracias al máster he comprendido que no hay que tener miedo a equivocarnos y mostrarnos vulnerables y eso se ha notado en mi confianza a la hora de desempeñar nuevas tareas como las entrevistas o la redacción de informes.</p> <p>También hube de familiarizarme con la normativa española que regula las ayudas a empresas por la contratación de personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Otras competencias como el desarrollo de productos o el diagnóstico solamente las he podido trabajar a nivel ficticio en los trabajos de clase por lo que no sé hasta qué punto serían transferibles al mundo profesional.</p>	<p>3</p>
<p><u>Adquisición del código ético:</u></p> <p>Reconocimiento de aspectos éticos considerando las perspectivas e intereses de los</p>	<p>2</p>	<p>En primer, lugar durante las prácticas se recalca la importancia de la protección de datos. Una de mis tareas en el primer día fue revisar los CV que había en la base de datos y destruir los que llevaran más de un año almacenados. Hasta ahora en ninguna empresa había visto que se cumpliera la legislación en ese aspecto y no sabía que debía hacerse.</p>	<p>4</p>

<p>diferentes agentes.</p> <p>Garantía de respeto de los principios éticos de la profesión en la toma de decisiones.</p> <p>Consideración de asuntos éticos en las actividades de investigación y profesionales.</p> <p>Competencia para juzgar y resolver dilemas éticos.</p>		<p>Respecto a la información personal de los trabajadores o candidatos también me han enseñado que sólo debe preguntarse por la que es realmente importante para el puesto.</p> <p>Respecto a este punto, yo personalmente no he tenido problemas a la hora de entrevistar a personas de cualquier nacionalidad, pero sí se me comentó que no pusiera “mucho empeño” en las entrevistas si el candidato procedía de ciertos países debido a experiencias desafortunadas con otras personas. Ante esto no supe cómo reaccionar ya que es la empresa quien decide a quien contratar, pero yo como profesional, y como persona, puedo discriminar a nadie por ningún aspecto de su vida privada. Finalmente opté por realizar las entrevistas de normalmente y si el candidato me parecía que cumplía los requisitos, lo derivaba junto con el resto y ya sería el responsable de las entrevistas finales quien decidiera.</p> <p>Por otra parte, y aunque yo no participé en estos casos, si pude ver la minuciosidad con la que trataban los casos de despido. Cuando el gerente de un local decidía despedir a un trabajador, desde el departamento de recursos humanos se realizaba una pequeña investigación para corroborar que, efectivamente, los motivos eran lícitos y había una causa real.</p>	
--	--	---	--

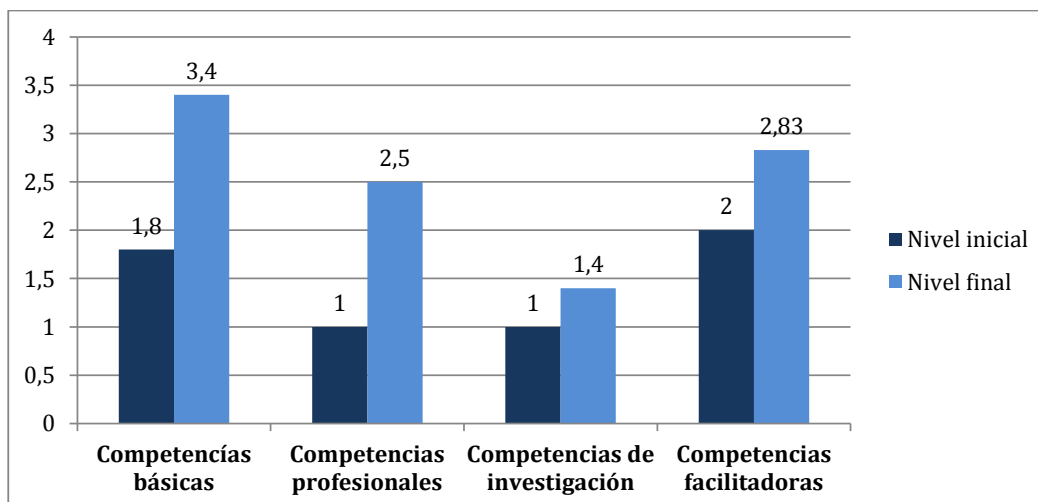
En las siguientes tablas vemos un cuadro resumen de los resultados obtenidos en cada una de las competencias y una gráfica que muestra la media de las puntuaciones iniciales y finales para cada grupo de competencias, básicas, profesionales y facilitadoras:

Cuadro resumen de las puntuaciones iniciales y finales:

		Nivel inicial	Nivel Final
Competencias básicas	Autogestión	2	4
	Manejo de información	2	3
	Comunicación	2	3
	Trabajo en equipo	2	4
	Académica	1	3
Competencias profesionales	Definición de objetivos	1	3
	Diagnóstico	1	2
	Desarrollo de productos/servicios	1	3
	Intervención	1	2
	Evaluación	1	3
	Comunicación	1	3
Competencias de investigación	Diseño de un estudio de investigación	1	2
	Recogida de datos	1	2
	Análisis de datos	1	1
	Redacción de un informe	1	1
	Entrega de feedback	1	1

Competencias facilitadoras	Estrategia profesional	2	2
	Gestión de la práctica profesional	2	2
	Garantía de calidad	2	3
	Relaciones profesionales	2	3
	Desarrollo profesional continuo	2	3
	Adquisición de código ético	2	4

Media de las puntuaciones iniciales y finales:



3. VALORACIÓN PERSONAL

Haciendo un repaso general, tanto las asignaturas del máster como la estancia en empresa han cumplido las expectativas que tenía y me han permitido desarrollar las competencias fijadas. Para tener una visión más real del resultado final resumiré los aspectos más positivos y los aspectos que aun debo mejorar.

Observando la gráfica de la media de las puntuaciones iniciales y finales del apartado anterior, podemos ver que las competencias más desarrolladas al finalizar el curso han sido las **competencias básicas**. Esto puede ser debido en primer lugar, a que no eran las menos desarrolladas en el momento inicial, y que he tenido más oportunidades para reforzarlas. A diferencia de las competencias profesionales y facilitadoras, las competencias básicas son comunes a la mayoría de trabajos y actividades por lo que las he podido trabajar tanto en las prácticas como en los trabajos de clase. Los aspectos que más he desarrollado han sido por un lado la autogestión: he aprendido a fijarme metas alcanzables y planificar y organizar mis tareas de modo que pudiera lograr mis objetivos. Para ello es fundamental analizar los recursos necesarios, los recursos de que dispongo y cómo obtener los que me faltan. Además me he acostumbrado a hacer una autorreflexión después de realizar una tarea nueva y pensar en cómo me he sentido y cuál ha sido el resultado y repetir esta reflexión hasta haber superado la tarea completamente segura y satisfecha. Por otro lado el trabajo en equipo: siempre he considerado que trabajo bien en equipo, aunque mis compañeros me han dicho que en ocasiones me excedo queriendo llevar el control. Trabajando con diferentes grupos e incluso de forma interdepartamental he aprendido que no siempre se puede tener el control de la situación y hay que dejar que otros se encarguen de sus tareas.

En cuanto a las **competencias profesionales**, no he podido aplicarlas tanto como habría querido en las prácticas ya que mi trabajo se centraba, fundamentalmente en el reclutamiento y la selección de personal. Los aspectos que más he desarrollado, fundamente, en los trabajos de clase han sido la definición de objetivos, ligada al establecimiento de metas, intervención, y comunicación. Destacaría la comunicación ya que ha sido lo que he podido aplicar más en las prácticas debido a la redacción de informes. Uno de los aspectos que debería mejorar es el desarrollo de productos y servicios, realizando mis tareas de selección no he tenido la oportunidad de trabajar este punto. Podría desarrollarlo en mayor medida realizando evaluaciones (evaluaciones de riegos, de desempeño, etc.) e intervenciones en las cuales hubiera de crear herramientas específicas para cada caso en particular. Otro aspecto a mejorar es la intervención. Tampoco he podido trabajarla en mis prácticas y quizá la habría desarrollado mejor en otro tipo de empresa, como una consultora.

Por su parte las **competencias de investigación** han sido las menos desarrolladas. Partiendo de un nivel mínimo solamente he podido trabajarlas en una asignatura y solamente planteamos el proyecto de investigación. Por este motivo no pudimos trabajar con los resultados quedando de este modo 3 competencias sin desarrollar.

Finalmente las **competencias facilitadoras**, son las que partían de un nivel inicial más elevado y se han incrementado en un nivel muy bajo. Probablemente por el mismo motivo, el trabajo

realizado durante las prácticas no daba pie a ello. Los trabajos realizados para las diferentes asignaturas sí que planteaban diferentes contextos y situaciones, pero trabajar con empresas ficticias, muchas veces inventadas por nosotros mismos, y no tener experiencias previas en la vida real puede haber hecho que no supiera como enfrentarme a algunas de las facetas que describen las competencias. Para mejorar estas competencias, especialmente la gestión de la práctica profesional y la garantía de calidad, solamente se me ocurre que se pueda mejorar desde la práctica y la experiencia en contextos reales. Trabajar durante periodos de tiempo más extensos una misma empresa para poder abarcar todos los aspectos posibles.

4. FUTURO PROFESIONAL

Cuando pienso en mi futuro profesional me acuerdo de una pregunta que les hacía a mis entrevistados para ver cuáles eran sus expectativas de futuro: *ya sé que en este momento está todo muy difícil y nos adaptamos a lo que sea, pero soñar es gratis, si pudieras elegir ¿dónde te gustaría verte dentro de unos años?, ¿cuál sería tu trabajo ideal, el que te haría sentirte realizado y pleno?*

Hace años cuando estudiaba la licenciatura en psicología llegó un momento en el que no sabía si realmente me gustaba lo que estaba estudiando, y no fue hasta tercero que escogí la optativa de *psicología de la adaptación laboral*, cuando lo vi claro. Nunca hasta el momento me había interesado por la psicología del trabajo, pero desde las primeras sesiones supe que era a eso a lo que me quería dedicar. De ese modo terminé la carrera y tras un año de pausa, para poder costear el máster y descansar un poco de los estudios, empecé la que ha sido una de las experiencias más satisfactorias que he vivido.

Y ahora me toca a mí plantearme donde me gustaría verme dentro de unos años.

Dentro de unos años me gustaría estar en una gran empresa y con un buen equipo de profesionales dedicados a la evaluación e intervención en riesgos psicosociales, poder ayudar a personas que sufran burnout, adicción al trabajo, tecnoestrés, etc. Trabajar con empresas que realmente se preocupen por sus empleados y sepan ver que el dinero que gasten en estas acciones, no es un gasto, es una inversión.

Por supuesto, aparte de ayudar a aquellas empresas que ya se encuentran “enfermas”, sería todo un lujo promover la salud psicosocial desde la perspectiva de la psicología positiva. Trabajar para que aquellos que están bien para que nunca lleguen a estar mal a pesar de las dificultades y crear empresas y trabajadores resilientes.

Si pienso en las empresas donde trabajan mis amigos, o yo misma, veo que, a pesar de realizarse pequeñas acciones en esta dirección hay mucho trabajo que hacer y los trabajadores no perciben los cambios.

Más a corto plazo me gustaría que la empresa donde trabajo me diera la oportunidad de cambiar de puesto. Mi puesto actual, administrativa de básculas y recepción, no está relacionado para nada con la psicología del trabajo ni de ninguna otra rama, pero sí que me ha permitido conocer bien la empresa y las diferentes visiones que tienen de la misma los operarios y el personal de oficina. Sería una gran oportunidad que valoraran mis estudios y estos conocimientos y cercanía con ambas partes de la empresa y me ofrecieran un puesto junto a la responsable de recursos humanos o el responsable de seguridad. Ambos departamentos trabajan muy unidos y por ello considero que en cualquiera de los dos podría desempeñar un buen papel. Además es una empresa grande con tres factorías y eso me permitiría desarrollar mis competencias mucho más, ya que, a pesar de pertenecer todas al mismo grupo, los conflictos que pueden surgir y la forma de gestionar cada factoría son diferentes.

Por otra parte, también he pensado en la posibilidad de convertirme en técnico de prevención de riesgos laborales, por supuesto especializada en riesgos psicosociales. Durante una de las sesiones de Isabel Martínez hablamos de la ley de prevención de riesgos y el poco énfasis que se pone en las inspecciones en estos riesgos. El número de especialistas, comparado con los especialistas en riesgos físicos, es muy bajo por lo que también considero que puede ser una buena salida profesional y continuaría realizando mi sueño que es ayudar a las empresas y personas “enfermas” a alcanzar el bienestar. Para ello debería cursar el máster en prevención de riesgos laborales y aunque sé que en algún momento lo haré, por ahora me voy a centrar en adquirir más experiencia profesional.

En un futuro más próximo si quiero cursar la especialidad en psicología positiva que oferta la UJI, y así ampliar mis conocimientos.

Son muchas las opciones, y muchas más encontraré cuando me enfrente al mundo real, pero decida lo que decida y sea cual sea el camino que siga, pondré todo mi empeño en dar lo mejor de mí y aportar mi granito de arena para hacer que la vida de aquellos con los que trabaje sea un poquito mejor.

5. BIBLIOGRAFÍA

Gracia, E., y Grau, R. (2013). El survey feedback como estrategia de mejora continua. Madrid: Editorial Síntesis.

Llorens, S.; Salanova, M; Ventura, M. (2011). *Tecnoestrés. Guías de intervención*. Madrid: Síntesis.

Martinez, I. (2004). *Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones*.

Salanova, M; Llorens, S; Cifre, E; Nogareda, C. (2007). *Tecnoestrés: concepto, medidas e intervención psicosocial*. Nota técnica de prevención 730. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Salanova Soria, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.

Pereda, S. y Berrocal, F. (2005). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.