

TRABAJO FIN DE MÁSTER

UNA REFLEXIÓN SOBRE MIS COMPETENCIAS DESARROLLADAS

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



Curso Académico: 2015-2016

Autor: Adrián Gil Ibáñez

Tutora: Vanesa Fernández Galindo

Resumen:

En este trabajo se va a explicar un análisis de las asignaturas vistas en el máster, así como las competencias adquiridas y desarrolladas a lo largo del mismo. También se detallan los aspectos referentes a la estancia en prácticas externas, en mi caso realizada en la Fundación Globalis. Por último, se ha redactado una valoración personal, acerca de lo aprendido y de los aspectos positivos y a mejorar tras haber cursado los estudios, y cuál es nuestra visión de futuro profesional. Por tanto, presentamos un TFM que trata de reflejar cómo los contenidos teóricos y las conclusiones extraídas durante las clases teóricas y las prácticas externas aportan un valor fundamental a la hora de desarrollarse personal y profesionalmente en el área de la Psicología del Trabajo. Así pues, destaco que los aspectos principales que he aprendido en el máster son la importancia de poner énfasis en las personas, en su crecimiento personal, centrándose en las características, fortalezas y carencias individuales, para que podamos así elaborar intervenciones y fomentar comportamientos y actitudes saludables a la organización, consiguiendo crear un óptimo clima laboral.

Palabras clave: competencias, reflexión, organización

Abstract:

This paper explains an analysis about the subjects we have viewed in the master and the skills acquired and developed along the same. Related aspects to the stays in external practices are also detailed, in my case performed at Fundación Globalis. Finally, a personal assessment has been written about what we have learned and the positive and negatives after having completed the studies, and what is our vision of professional future. Therefore, we present a TFM trying to reflect how the theoretical contents and the conclusions drawn during the practices provide a fundamental value when we have to develop as a person and a professional in the area of Work Psychology. So, I highlight the main aspects I have learned in the master are the importance to emphasize on people, personal growth, focusing on the characteristics, strengths and weaknesses of the person, so we can develop interventions and encourage healthy behaviors and attitudes to the organization, being able to create an optimal working environment.

Keywords: competences, reflexion, organization

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL.....	12
CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.	12
CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud Ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.....	12
CE3 - Comparar las diferentes teorías y procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.....	13
CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.	14
CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.	14
CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.	15
CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.	16
CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.	17
CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.	18
3. VALORACIÓN PERSONAL.....	21
4. FUTURO PROFESIONAL.....	23
5. BIBLIOGRAFÍA.....	24

1. PRESENTACIÓN

Una vez finalizados los módulos teóricos y prácticos 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 su realización, así como elaborar una conclusión de los aspectos a mejorar y de los puntos positivos del mismo.

Asignatura	Aspectos claves a destacar
<p>Trabajo y Salud Ocupacional SBE001</p>	<p>En esta asignatura se han visto aspectos como los modelos de salud ocupacional, la normativa vigente en cuanto a las leyes de Prevención de Riesgos Laborales y Ergonomía (la ciencia que busca adaptar el Trabajo a la persona), y la conceptualización y medición de procesos como el tecnoestrés, la adicción al trabajo, el mobbing o el burnout, fenómenos laborales frecuentes en la actualidad, enseñándonos su etiología y su mantenimiento mediante modelos validados científicamente, dando hincapié en la importancia de los recursos y las demandas que aparecen en estos procesos (Meneghel, I., 2016). También nos han introducido la investigación científica, y la importancia de las variables dependientes e independientes y su aplicación en la muestra (tema que muchos compañeros que no venían de Psicología desconocían).</p>



**Psicología de los
Recursos Humanos i
Salud Ocupacional
SBE002**

En el desarrollo de esta asignatura se han tratado aspectos necesarios para conocer los procesos empresariales/organizacionales que se desarrollan en las áreas de Dirección, Recursos Humanos y otras áreas de las empresas u organizaciones, así como los conocimientos necesarios para el liderazgo y la gestión de la salud ocupacional de los trabajadores, y las estrategias para la mejora y el desarrollo de los Recursos Humanos. Desde esta asignatura también se nos han introducido aspectos económicos y legales que los alumnos de Psicología no habíamos visto anteriormente, como el Cuadro Integral de Mando (sistema de administración que tiene en cuenta desde aspectos financieros hasta la relación con los clientes) (Nadal, M. Á., 2016). Una idea que destaco de la asignatura es la de "gestión del conocimiento", en que mediante una actividad en que los alumnos nos entrevistamos mutuamente, aprendimos la importancia de que un equipo de trabajo se conozca en aspectos de diversa índole para un mejor desempeño laboral y ayuda interpersonal. También el concepto de "gestión de emociones", en que en una actividad con ejemplos los alumnos teníamos que deducir la emoción que sentía cada trabajador y aportar la mejor solución. (Gil, F., 2016).



**Psicología
organizacional positiva
SBE003**

Fue una de las asignaturas en las que más disfruté asistiendo a clase. Aprendí a aplicar aspectos de la psicología positiva al desarrollo organizacional. Entre ellos cabe destacar el concepto de “Inteligencia Emocional”, que trata de nuestra capacidad de comprender nuestras emociones y la de los demás, pudiéndose aplicar en el mundo laboral para mejorar las relaciones personales de los trabajadores y por lo tanto su productividad (Díaz, M. Á., 2016). También fueron explicados aspectos como el bienestar y felicidad, *engagement* y *flow* (un estado mental en el cual una persona está completamente inmersa en la actividad que ejecuta) o la idea de empresas resilientes, que son aquellas que superan una crisis y obtienen crecimiento añadido a partir de esta situación (Salanova, M., 2016). En clase hicimos ejercicios de psicología positiva como “ver el lado positivo de las cosas”, en que a partir de diversas situaciones adversas teníamos que decir aspectos positivos y ventajas. También nos explicaron la importancia de hacer hincapié en la investigación científica de conceptos positivos de la psicología, ya que tradicionalmente se ha dado más importancia en explicar aquello que funciona mal, pero no qué ocurre y porqué cuando aparecen procesos y emociones positivos.

<p>Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad SBE004</p>	<p>En la asignatura se han desarrollado aspectos como el clima y a la cultura organizacional, que fueron explicados con actividades. Por ejemplo una en que cada alumno explicaba aquellos aspectos que mejor describían nuestra clase. También se presentaron conceptos como la "calidad de servicio" (me llamó la atención que esta calidad depende de según el tipo de consumidor); el ISO (Organización Internacional de Normalización), que se encarga de crear estándares internacionales sobre la seguridad y fiabilidad de los productos; o la utilización de la técnica <i>Survey Feedback</i>, en que utilizando los resultados de evaluación del clima o los servicios de las empresas, los propios empleados proponen soluciones de mejora de estos aspectos.</p>
<p>Técnicas de gestión de recursos humanos SBE005</p>	<p>El objetivo de esta asignatura era dotar al estudiante de competencias específicas relacionadas con la gestión y desarrollo de los RR.HH desde una perspectiva psicosocial. En ella se analizaron los procedimientos, recursos y técnicas concretas de gestión, evaluación, intervención y desarrollo profesional y personal utilizado actualmente por las organizaciones. Realizamos actividades en que analizamos y diseñamos puestos de trabajo concretos, como un camarero de bar o un conductor de autobús. Estudiamos cómo realizar procesos de selección (hicimos un <i>role-playing</i> en que realizamos una entrevista basada en incidentes críticos, situaciones difíciles y cómo las resolvió). También en qué consiste la vinculación organizacional del empleado y su importancia en</p>

	<p>gestionarla debidamente para su socialización y aprendizaje correctos; y los procesos de desvinculación organizacional en casos de jubilación, abandono o despido para evitar los menores daños posibles tanto para el expleado como para la organización. En esta asignatura me llamó la atención la clase de Agustín Aguilar, un profesional de RRHH que nos enseñó sus técnicas de selección de personal y la importancia de la promoción de los empleados, incluso suponiendo su salida de la empresa, ya que la retención del crecimiento profesional de un empleado excelente no trae beneficios a nivel organizacional a largo plazo según este profesional. También nos explicó la importancia de que el candidato esté tranquilo durante la entrevista, ya que así podremos obtener la información que deseemos, y en que daba más importancia a los valores y actitudes del candidato que a su conocimiento técnico. (Aguilar, 2016).</p>
<p>Prácticas organizacionales saludables SBE006</p>	<p>En esta asignatura se empezó tratando el tema de las negociaciones en temas económicos, en que mediante una actividad práctica los propios alumnos llevamos a cabo una negociación en grupos. El objetivo era aprender conceptos como el “crear valor”, en que si ambas partes son generosas y saben negociar, obtienen beneficios sin salir perjudicada ninguna parte, aprendiendo y preparándonos así a situaciones de negociación y medición de conflictos futuros (Munduate y Medina, 2005). En la asignatura también se trataron el “Modelo de las 5 S”, en que mediante una pauta de normas, conseguiríamos gestionar</p>

	<p>la limpieza y el estado óptimo de nuestro lugar de trabajo y su mantenimiento. Un profesional de RRHH, Santiago Vázquez, nos explicó su modelo de gestión de personas, en que daba importancia a que los empleados encuentren la trascendencia de su trabajo, ya que según él nos ayuda a ser más felices. Mientras, según su modelo la ausencia de trabajo nos impide ser felices (Vázquez, S., 2016).</p>
<p>Intervención Psicosocial en el trabajo SBE007</p>	<p>El objetivo de esta asignatura era dotar al estudiante de competencias relacionadas con la evaluación e intervención psicosocial en contextos laborales. Analizar los fundamentos teóricos, procedimientos, recursos y técnicas concretas, tanto de la evaluación como de la intervención. Así pues, la profesora Susana Llorens nos explicó utilizando el ejemplo de una intervención en un hospital, la importancia de evaluar, prevenir (reducir factores de riesgo) e intervenir (2 tipos: intervención secundaria: dotar con destrezas y recursos a los empleados para afrontar el problema. Intervención terciaria: tratar y rehabilitar al trabajador). La profesora Laura Lorente nos recordó qué es <i>Burnout</i> y cómo prevenir e intervenir mediante estrategias como el entrenamiento en gestión de tiempo, formación de grupos con el mismo fenómeno, rediseños del puesto de trabajo o psicoterapia. Por último, la profesora Isabel Martínez nos enseñó varias herramientas para la evaluación psicosocial en las que destaco el cuestionario RED (basado en los recursos y demandas), y el cuestionario Ista21, que tiene una finalidad preventiva con ítems sobre salud y condiciones de empleo.</p>

Intervención en Igualdad de Oportunidades SBE010

En esta asignatura se nos ha revelado la importancia a tener en cuenta las actuales desigualdades de género existentes en el mundo laboral, con la existencia del “techo de cristal”, en que las mujeres no disponen de los mismos derechos y oportunidades que los hombres para desarrollarse profesionalmente (Cifre, E., 2016). Con el profesor Vicente Martínez-Tur también se ha introducido el Tercer Sector, organizaciones que de forma altruista ayudan a colectivos que lo necesiten, y se han tratado las dificultades existentes en las personas con discapacidad para encontrar empleo, y cómo a través del Tercer Sector y de profesionales de empleo podemos mejorar la inclusión e integración social y la participación en la vida económica y social de estos colectivos, creando más y mejores oportunidades laborales para estos grupos. Un trabajo que destacaría fue la elaboración de un proyecto destinado a la mejora laboral y social de algún colectivo, siguiendo los mismos pasos y requisitos que los proyectos reales que se presentan a las instituciones públicas para obtener subvenciones. Elaboramos un proyecto en grupo destinado a ayudar a personas con trastorno del espectro autista, en que proyectamos talleres de “Inteligencia Emocional”, preparación de CV y entrevistas de trabajo, o búsqueda de empresas dispuestas a acoger en prácticas a personas de este colectivo.



Prácticas Externas SBE011

Llevé a cabo las prácticas externas en la Fundación Globalis, una organización que tiene como misión ayudar a los emprendedores que estén iniciando algún negocio. Durante mi estancia en prácticas, pude aplicar algunos aspectos que aprendí en el máster. Tuve la oportunidad de ver un proceso de selección, en que aconsejé a mi supervisora en las entrevistas en aspectos antes mencionados (entrevistar al candidato tranquilo para obtener más información, dar más importancia a los valores y a las actitudes) y pude ver decenas de CV, en que tenía que recopilar información para encajarla con el perfil que estábamos buscando. Elaboré un manual de acogida para facilitar una adecuada vinculación, socialización y aprendizaje del nuevo candidato a la empresa, y realicé un análisis y diseño de puestos de trabajo para ampliar las actividades de Globalis en un futuro. También realicé actividades que no tenían que ver con el máster, como ayuda técnica en un evento o atención telefónica, pero que seguro me servirán para el futuro. Con estas prácticas considero que he mejorado mi empleabilidad y he podido aplicar contenido teórico del máster.

2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

❖ CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía

A lo largo del máster hemos aprendido distintos modelos validados científicamente y su importancia para comprender los procesos, su etiología, las consecuencias de los fenómenos explicados y su mantenimiento. Algunos de estos modelos son el *Modelo Vitamínico de Warr* (1987) o el *Modelo Espiral de Salud Ocupacional* (Salanova, 2009), en que nos enseñaron que estos modelos son una referencia para el aprendizaje académico por su validación en investigaciones científicas, aunque siempre cabe la posibilidad de revisarlo o ampliarlo. A lo largo de todo el curso comenzábamos las clases a partir de las definiciones de los conceptos y la descripción de las teorías y modelos que explicaban la aparición de los fenómenos, las consecuencias y los factores que los perpetuaban. Así pues, considero que he mejorado esta competencia ya adquirida durante mi carrera de Psicología, dando más énfasis en disponer de un modelo sustentado en la ciencia a la hora planificar, desarrollar e implementar procesos de intervención psicosocial en el trabajo y prácticas de RR.HH.

❖ CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.

Esta competencia también la pude desarrollar a partir de la primera asignatura, *Trabajo y Salud Ocupacional*, en que nos propusieron llevar a cabo un proyecto de investigación científica en que debíamos conocer y definir las variables dependientes e independientes, la muestra a evaluar, nuestra hipótesis nula y las herramientas de análisis de datos. Además, tuvimos un seminario donde nos explicaron cómo buscar artículos de investigación utilizando las bases de datos de la Biblioteca de la UJI como *PsycNet*. Todos estos pasos ya los aprendí en mi grado, pero tuve la oportunidad de perfeccionarlos explicando a mis compañeros que venían de otras ramas cómo realizar una investigación básica en

Psicología, y realizando un proyecto para la primera asignatura en que queríamos evaluar el apoyo familiar y la calidad de sus relaciones sociales (variables independientes) en la aparición de la adicción al trabajo (variable dependiente) en una muestra de personas con síndrome de Down. Aun así, considero que esta competencia puedo mejorarla mucho más, ya que durante el máster no he llevado a cabo ninguna investigación real al no haber escogido el itinerario de investigación.

❖ **CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos**

Esta competencia la pude desenvolver a lo largo del todo Máster, ya que a lo largo de las asignaturas nos enseñaban distintos puntos de vista de varios autores sobre un mismo fenómeno. Por ejemplo, conceptos habituales del Máster como la “felicidad” o la “inteligencia emocional” eran explicadas de forma distinta según las fuentes o según el profesor que impartía la clase. Por ejemplo, a la hora de explicarnos la etiología del estrés, nos expusieron el *Modelo de estrés y coping* (Lazarus y Folkman, 1984) y el *Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensas* (Siegrist, 1996). Ambos modelos explicaban un mismo concepto pero con distintos puntos de vista, como es habitual en la ciencia de la Psicología. Considero que he desarrollado esta competencia porque he estudiado diferentes fenómenos desde diferentes perspectivas, dando por sentado que existe un amplio margen para investigar en la Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

❖ **CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.**

En este apartado partía de cero, ya que en mi carrera apenas había podido ver cómo se aplicaba exactamente todas estas teorías sobre la salud ocupacional y cómo se aplica la psicología positiva que había oído hablar muchas veces. En la asignatura *Psicología Organizacional Positiva* tuvimos la oportunidad de conocer pequeñas técnicas pero eficaces para aplicar tanto en nuestro día a día como en entornos laborales. Actividades como escribir una carta de agradecimiento a alguien que apreciamos, decir una cosa positiva a cada compañero de clase o trabajo, mirar el lado positivo de aquello que no nos gusta, o escribir un diario con experiencias positivas que nos ha ocurrido. Todo ello con el propósito de manifestar emociones positivas, que nos ayudan a activarnos y a llevar a cabo mejores relaciones sociales. Todo ello pudiéndose aplicar en el ámbito laboral y proporcionando una mejora de las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo. También querría destacar el concepto de *Outdoor* visto en la asignatura de *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos* a través de Julián Pelacho, en que aprendimos que la aplicación de estas actividades junto con otras grupales mejoraría la confianza y la cohesión de los grupos de trabajo. También nombrar las 24 fortalezas de Seligman, en que podíamos obtenerlas a través del cuestionario VIA y saber así en cuáles aspectos destacamos y tener la oportunidad de desarrollar lo mejor de cada uno de nosotros.

❖ **CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.**

Tuve la oportunidad de aprender esta competencia durante la asignatura de *Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad*, concretamente durante las dos clases del profesor Vicente González-Romá. Mediante explicaciones teóricas, en que el profesor nos pedía definir con nuestras palabras *clima* y *cultura*, y ejercicios prácticos en que teníamos que decir frases para explicar el clima y la cultura de nuestra propia clase, pudimos aprender a valorar las características que forman parte de ambos términos. También a través de vídeos de películas en que salían empresas, aprendí a diferenciar términos como *cultura jerárquica*

(alto control de los empleados) y *cultura de desarrollo* (más flexibilidad). Además, aprendimos métodos cuantitativos para evaluar los distintos climas y culturas organizacionales, como el Organizational Climate Inventory (Cooke & Lafferty, 1987), y pudimos aprender que pueden haber procesos de cambio a través de la entrada de nuevo personal, del cambio de las exigencias del mercado o voluntariamente a través de cursos de formación orientados a cambiar la situación interna o por el cambio de puesto de un empleado.

❖ **CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.**

Esta competencia fue completamente nueva para mí, ya que en la carrera de Psicología apenas pudimos ver estos aspectos de Recursos Humanos. En la asignatura *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos* pudimos aprender conceptos como el proceso de selección de personal (entrevista de valores, de incidentes críticos, evaluando las competencias..), el contrato psicológico, el manual de acogida, una adecuada planificación de carrera, desarrollo profesional y personal, planes de sucesión, etc. Son aspectos importantes que se utilizan en la gestión de recursos humanos y que tienen una importante influencia en la salud psicosocial de los empleados. Si no llevamos a cabo estas técnicas adecuadamente tanto la organización como el empleado personalmente puede padecer las consecuencias a largo plazo, pudiendo experimentar los fenómenos ya vistos en distintos modelos teóricos como son el estrés, el *mobbing*, o la adicción al trabajo. Las explicaciones de los diferentes profesionales de RRHH que han pasado por el aula han sido muy enriquecedoras para mí, ya que puede escuchar estas técnicas por parte de personas que lo realizan día a día, y las consecuencias negativas de no llevarla a cabo correctamente. En las prácticas externas se me dio la oportunidad de colaborar en un proceso de selección y aplicar una entrevista de valores y actitudes. También elaboré un manual de acogida, para así fomentar una correcta vinculación del nuevo empleado a la organización donde se le daba la bienvenida y se le explicaba la descripción de la organización y sus funciones como empleado. Considero que he desarrollado esta competencia, pero al realizar mis prácticas en una organización pequeña (apenas 5 empleados) y en que raramente entraba alguna persona, no he tenido la oportunidad como mis compañeros en sus prácticas de implementar técnicas de RRHH en organizaciones más grandes y complejas.

❖ **CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.**

Considero que esta competencia es una de las ideas clave del Máster, en que actualmente y afortunadamente se está abriendo paso en el mundo de las organizaciones la idea de prevenir y promocionar la salud de los empleados. Para poder adquirir esta competencia ha sido necesario aplicar todo el contenido aprendido durante el Máster, como los modelos de estrés, de *burnout*, el clima laboral o el proceso de socialización del nuevo empleado en la empresa, para poder así comprender los problemas y necesidades organizacionales e identificar aquellas prácticas organizacionales que tienen influencia en la salud de los trabajadores. A partir de toda esta información, pudimos realizar una propuesta de intervención como trabajo de clase, en que describimos una empresa con problemas psicosociales (aburrimiento, sobrecarga cuantitativa, adicción al trabajo), y propusimos una propuesta de intervención, que consistía en acciones como la rotación de puestos, informar a empresa sobre los resultados mediante sesiones de *survey feedback*, fomentar a los trabajadores hábitos de vida saludables y equilibrio personal-laboral, o sesiones de *Couching*. Unas de las mejores actividades que hemos llevado a cabo fueron en las sesiones sobre *Outdoor*, con Julián Pelacho en la *asignatura SBE006 - Prácticas Organizacionales Saludables*, en que trabajábamos en equipo y pudimos aprender a través de estas técnicas de intervención la importancia de la comunicación entre los miembros de un grupo. Con actividades como construir una torre con cubos, desplazar globos caminando en fila o construir una figura con piezas, nos dimos cuenta de la eficacia y utilidad de realizar estas intervenciones en que mejorando la comunicación y el clima organizacional estábamos interviniendo en la salud de los trabajadores.

También querría dar importancia un ejercicio, esta vez relacionado a la negociación como buena práctica organizativa, que me proporcionó una nueva visión de este proceso. Mi punto de vista anterior sobre este tema era que se trataba de una competición en que una de las dos partes siempre perdía, teniendo como objetivo dejar a la otra parte en desventaja y más debilitada. A partir de las sesiones con Lourdes Munduate y mediante actividades que consistían en debatir y conseguir productos al menor precio posible, aprendí que debemos iniciar una negociación no con el objetivo de "aplastar" al otro, sino como un proceso en que

ambas partes puedan salir ganando. Esto es, que se genere valor (proceso integrativo), y no que una parte pierda y otra gane (proceso distributivo) (Munduate & Medina, 2005). Así pues, considero que la gestión de conflictos que aprendimos es una importante práctica para aplicar en las organizaciones.

También considero que desarrollé esta competencia mediante la metodología de las 5'S, explicado por Miguel Ángel Nadal, en que aplicando esta técnica mediante 5 normas básicas podíamos ordenar nuestro lugar de trabajo, reparar desperfectos, evitar averías innecesarias, mejorar la calidad del servicio y de las productividad, prevenir accidentes y transmitir una nueva cultura en la empresa para lograr el mantenimiento de todos estos aspectos (Dorbessan, 2006), poniendo en marcha así prácticas organizacionales que contribuyen a la prevención y promoción de la salud de los trabajadores.

❖ **CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.**

Esta competencia se asocia con una asignatura concreta, que en este caso es la *SBE007 – SBE507 Intervención Psicosocial en el Trabajo*. A pesar del nombre, en esta asignatura vimos también técnicas de evaluación, ya que según Susana Llorens, una evaluación también puede “intervenir”, facilitando que los problemas y necesidades de una organización puedan ser visualizados con claridad y que los participantes pongan nombre a fenómenos que ocurren pero no saben describirlos. Para desarrollar esta competencia, es imprescindible conocer con anterioridad cuales son las prácticas organizacionales más adecuadas a aplicar en un determinado contexto, ya que si desconocemos su efectividad o los distintos colectivos a los que va dirigida una intervención concreta carece de sentido que llevemos a cabo su implementación. Por ello, aunque en esta asignatura volvamos a ver definiciones y conceptos ya vistos y reiterados en asignaturas anteriores (lo cual podría ser criticable), considero acertado el momento final en que se imparte esta asignatura, en que podemos ver la aplicación del contenido del Máster en intervenciones llevadas a cabo en contextos reales por el grupo de investigación WONT de la UJI.

Como ya he dicho con anterioridad, para poder llevar a cabo intervenciones, antes hay que conocer qué factores pueden afectar negativamente. Por ello, realizamos actividades en torno a la intervención que realizaron en un hospital tiempo atrás. Teníamos que describir qué factores podían afectar negativamente dos liderazgos distintos a un grupo de enfermeras, en que en ocasiones tenían una supervisora con un rendimiento excelente pero a veces rígida y autoritaria, y otras ocasiones a una supervisora más abierta y amable, pero

muchas veces con tendencia a no saber transmitir correctamente sus conocimientos, provocando en ambos casos estrés y sobrecarga mental a las enfermeras. O también teníamos que describir qué consecuencias podía traer en las enfermeras un exceso de empatía con los pacientes, provocando consecuencias como sobrecarga emocional y tristeza, o incluso abandono de su empleo. Por todo ello, el equipo WONT se dispuso intervenir en este hospital con sesiones que nos fueron explicadas en clase. Técnicas como las sesiones informativas, o *workshop* en que los profesionales explicaron en pequeños grupos conceptos de salud ocupacionales como el burnout o la sobrecarga emocional, explicaron sus evaluaciones y dejaron turno de palabra para que los asistentes pudieran identificarse con estos fenómenos y saber así con exactitud qué les estaba ocurriendo. A partir de la técnica de *survey feedback*, los asistentes pudieron ver los resultados de las evaluaciones descritos detalladamente y se les encargó proponer soluciones en grupo a partir de todo lo visto con anterioridad. Todo esto incidiendo en una mejora y optimización de su salud psicosocial a largo plazo, tal y como nos explicaron a partir de las evaluaciones de la intervención que realizaron más tarde.

❖ **CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.**

Esta última competencia la pude desarrollar a partir del trabajo autónomo en el aula y fuera de ella, como en trabajos en equipo donde comentábamos todo lo aprendido para resolver ejercicios, durante las prácticas externas en que pude ver en persona lo que aprendimos en el aula o en algunas exposiciones orales que tuvimos que realizar delante del aula siendo elegidos al azar. Considero adecuado describir aquí varias competencias que, aunque no están en el LLEU, fueron transversales a lo largo del Máster y con las que pude juzgar todo lo aprendido durante los estudios.

Estas se corresponderían con *búsqueda y manejo de la información, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, y curiosidad por el conocimiento.*

- **Búsqueda y manejo de información:** Desde la carrera de Psicología ya había adquirido en mayor o menor medida esta competencia, en que nos exigían un manejo y orden de una notable cantidad de información en forma de investigaciones científicas, ensayos de autores, explicación de situaciones reales, estudios del

cerebro humano... Además, se requería una cierta actualización para saber las últimas investigaciones en diversos ámbitos. No obstante, en el Máster también pude desarrollar y perfeccionar esta competencia. Para la realización de trabajos tuvimos que buscar a través de bases de datos artículos científicos relacionados con el temario de las asignaturas, en que pudimos observar diferentes puntos de vista y juzgar si el contenido aprendido era el adecuado o teníamos que ampliar más, aprendiendo además a guardar y ordenar dicha información. Además, durante mis prácticas externas también tuve que manejar y guardar toda la información que iba elaborando, sabiendo explorar las fuentes adecuadas y cuidando su guardado para evitar el extravío.

- **Habilidades de comunicación:** Reconozco que no me gusta exponerme en público. Sin embargo, el carácter participativo de cada sesión e incluso algunas exposiciones sorpresa que nos hicieron hacer algunos profesores ha hecho que pierda en parte la vergüenza. Muchos profesores nos pedían presentarnos uno a uno, en que teníamos que decir nuestro nombre y hablar sobre nosotros mismos y lo que esperábamos de la sesión. En los trabajos en el aula, teníamos que explicar a la clase a las conclusiones llegadas. Incluso, en los *role-playing* algunos alumnos tuvimos que salir a explicar los resultados de un *survey-feedback*, en que yo hacía de consultor de RRHH y la clase de empleados de una organización con problemas y necesidades. Esta actividad no me esperaba que tuviera que realizarla yo, pero considero que fue una grata experiencia que salió bien y perdí en buena medida el miedo a salir delante de la clase. En otro *role-playing*, esta vez en pequeños grupos, tuve que hacer el papel de evaluador de una organización, y realizar una entrevista a 2 compañeros para conocer los principales aspectos organizacionales de su empresa.

El hablar en público es una tarea que no nos gusta a muchos, pero que gracias al carácter continuamente participativo del Máster y a la cercanía que mostraron los profesores, considero que desarrollé en buena medida esta competencia y que me ayudará en situaciones futuras cuando tenga que hablar delante de un público numeroso.

- **Trabajo en equipo:** A lo largo del Máster la gran mayoría de las actividades las realizamos en grupo, por lo tanto puedo afirmar que todas las asignaturas me han ayudado a consolidar esta competencia. Aspectos básicos como tener en cuenta todas las opiniones de los miembros, poder organizarnos para quedar fuera del aula, saber repartirnos justamente las tareas o ayudar a los miembros que lo necesiten fueron capacidades que pude perfeccionar a lo largo de todo el curso. Consiguiendo

así, poder aprender a través de ellos aspectos del Máster que no tenía claro, opinando y valorando lo visto en clase.

- Curiosidad por el conocimiento: Al ser un Máster con temario atractivo e innovador, muchos temas explicados en clase se me quedaban cortos o estaban en actual desarrollo. Por ello, el alumno debía buscar información por él mismo. Aquí destacaría una excursión voluntaria que realizó la carrera de Psicología de la UJI, en que aquel alumno que quisiera podría ir en bus a la empresa Vygon, una organización que ha conseguido convertirse en el primer 'Edificio Optimista' de España, y en el que pasé toda la mañana escuchando charlas y conociendo aspectos sobre esta organización. También asistí al *4º Fórum de Organizaciones Saludables* en Valencia, en que pude escuchar y aprender más aspectos sobre el temario del Máster, como el "edadismo" (discriminación a los más mayores) o la importancia de comprender el exhaustivo uso de las TIC en los menores de 20 años (Generación Z) de cara a su futuro laboral. Como curiosidad, podría destacar un grupo de *WhatsApp* de toda la clase en que constantemente estamos compartiendo artículos sobre lo último en Psicología de RRHH y Organizacional. Por lo tanto, considero que he mejorado esta competencia al despertarme interés sobre el temario que estaba viendo día a día y poder comparar y juzgar lo aprendido en el Máster con lo que puedo ver fuera.

En definitiva, gracias al carácter principalmente participativo y práctico del Máster y yendo más allá de las clases magistrales, puedo afirmar que he podido desarrollar poco a poco la capacidad de juzgar lo que he ido aprendiendo, competencia que además de poder aplicarse en los estudios universitarios, también podemos aplicar en cualquier otro ámbito de la vida. Poder juzgar aquello que aprendemos y saber rectificar o poder ampliar aquello que terceras personas nos proporciona es una competencia que tendremos que llevar a cabo a lo largo de nuestra vida.

3. VALORACIÓN PERSONAL

A lo largo de la explicación de todas las competencias he dejado entrever su gran importancia en mi futuro tanto a nivel personal como profesional, valorando positivamente la forma de transmisión que ha llevado a cabo el Máster.

Todos estos aspectos positivos los justifico en que cada una de las competencias adquiridas me ayudará en el futuro a la hora de buscar un empleo y crecer profesionalmente, y en que me acordaré de muchos aspectos aprendidos en el Máster, aspectos clave como la "Inteligencia Emocional" (compresión de mis emociones y las de los demás) o la aplicación de técnicas de Psicología Positiva (agradecer a las personas que nos rodean o ver el lado positivo de las cosas), que estoy seguro me servirán para todos los ámbitos de mi vida. También destacar todos los esfuerzos de los profesores para facilitar el aprendizaje de las competencias. La gran mayoría mostraron un gran interés e ilusión desde el principio de la clase, preguntándonos nuestros nombres y qué esperábamos de sus sesiones. La cercanía y la facilidad para establecer conversaciones con ellos (al ser pocos alumnos en clase era fácil) me ayudó a preguntar dudas y a ampliar temario que no estaba en los apuntes con experiencias particulares que contaban los profesores de su día a día. Este hecho, sumando a la metodología práctica de las clases, ha contribuido al desarrollo por mi parte de todas las competencias.

En toda valoración personal también hay aspectos negativos que considero que hay que destacar como propuesta de mejora. En mi opinión, aunque la mayoría de las sesiones disponía de actividades prácticas, creo que no eran suficientes y en muchas ocasiones se abusaba de explicaciones teóricas que conducían a clases monótonas e incluso pesadas. Además, pude observar que a través de la práctica y casos reales adquiría más fácilmente las competencias y recordaba mejor el temario. A veces pasábamos más de 1 hora seguida de clase magistral y muchos alumnos decidían irse a casa ya que consideraban que podían estudiar por su cuenta. En algunas clases incluso, al profesor no le daba tiempo de hacer ejercicios prácticos que tenía preparados y teníamos que hacerlos por nuestra cuenta en casa. Además, un aspecto que me gustaría comentar es que durante las primeras semanas éramos aproximadamente 20 alumnos en clase. Sin embargo, conforme pasaban los meses en el aula pasamos a ser 5 o 6 alumnos. La principal responsabilidad es del alumno por no asistir a clase, pero creo que los profesores deberían dar énfasis en hacer clases más amenas y atractivas para que muchos alumnos que vienen de otros pueblos decidan desplazarse para acudir a clase.

También querría realizar otra crítica, esta vez respecto a que el único trabajo de investigación que realizamos fue en la primera asignatura (saber definir las variables, la muestra, la hipótesis...), provocando en mi opinión que los alumnos que venían de otra vertiente distinta a la de la Psicología no pudieran desarrollar correctamente la competencia *CE2*, y en que deduzco que muchos de mis compañeros ya habrán olvidado los pasos para llevar a cabo correctamente una investigación científica.

Mi última reflexión trata sobre las prácticas externas. Afortunadamente el Máster nos da la oportunidad de formar parte de una organización además escogida por nosotros mismos. Sin embargo, considero que la duración de 150 horas de la estancia en la empresa se pueden quedar cortas, ya que en comparación con los grados u otros másteres estas horas que nos ofrecen son bastante más bajas, quitando posibilidades de aprender más y mejor en comparación con la gestión de las prácticas en otros estudios. También querría explicar que no veo correcto que las prácticas se puedan empezar mínimo a partir del mes de marzo, ya que nos facilitaría mucho poder organizarnos mejor con un calendario más amplio. Además, con respecto al tema de empleabilidad, he echado en falta y creo que sería importante para otros años, incidir en cómo buscar empleo sobre lo que hemos estudiado en el Máster. Apenas nos han hablado de las empresas de trabajo temporal (ETT), a pesar que buena parte de los alumnos han realizado sus prácticas allí, ni cómo prepararnos nosotros la entrevista que nos harán las distintas empresas a las que vayamos a pedir realizar nuestras prácticas.

En resumen, ésta es mi visión global de lo que considero que son los aspectos positivos del Máster, cuáles creo que son mejorables y los que he echado en falta. En definitiva, una gestión y dirección adecuados, un enfoque correcto del temario que los alumnos esperaban antes de matricularse, y una inversión por parte de todos, con profesores entusiasmados y alumnos con ganas de aprender (aunque como he comentado antes en algunas clases éramos muy pocos asistentes), han contribuido y facilitado mi correcto aprendizaje de todas las competencias que el Máster ha bien clasificado. Aunque algunos aspectos se pueden mejorar y espero que se modifiquen por el bien de los alumnos que vendrán, no me arrepiento del Máster que he escogido. Y creo que aunque las competencias no las he desarrollado completamente, sí he obtenido un valioso bagaje para poder continuar estudiando y mejorando en el futuro, pudiendo aplicar todo lo aprendido en mi vida personal y profesional.

4. FUTURO PROFESIONAL

De momento, considero que mi futuro más inmediato pasa por continuar estudiando, y de perfeccionar mi nivel de inglés dada su gran importancia actual a causa de un mundo cada vez más globalizado. Creo que es difícil poder desarrollarse profesionalmente en el mundo de los RRHH y las Organizaciones sin conocer temario de economía y gestión de empresas a nivel también jurídico. Al haber cursado el grado de Psicología, desconozco bastante vocabulario y conocimientos a nivel empresarial y de mercado que la mayoría de empresas demandan en sus procesos de selección. Mi interés en un futuro es ampliar mi bagaje sobre este mundo, aunque aprendimos mucho sobre estos aspectos durante el Máster, creo necesario ampliar conocimientos y estar en continuo aprendizaje y reciclaje.

Sinceramente, no sé qué me depara el futuro profesional. Con una ciencia tan amplia como la Psicología es difícil saber escoger una especialidad. Y aunque el presente Máster haya aprendido mucho sobre el mundo de la gestión en RRHH y de organizaciones, considero que debo ponerme a prueba laboralmente en el terreno de juego, por el cual creo que he adquirido un alto nivel de competencias aceptable para enfrentarme al futuro profesional.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2016). *La gestión del Talento en la empresa: un modelo integral*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3367496/mod_resource/content/0/clase%20master%20uji%202015-16%20gestion%20talento%20%20alumnos.pdf
- Cifre, E., (2016). *Intervención en Igualdad de Oportunidades SBE010-SBE510*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3397632/mod_resource/content/3/IIO%20Eva%20Cifre%20Sesi%C3%B3n%201.pdf
- Cooke, R.A. and Lafferty, J.C. (1987), *Organizational Culture Inventory (Form III)*, Human Synergistics, Plymouth, MI.
- Díaz, M. Á. (2016). *Inteligencia Emocional en los entornos laborales*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: <https://aulavirtual.uji.es/mod/url/view.php?id=2505641>
- Dorbessan, J. (2006). *Las 5S, herramientas de cambio*. Editorial Universitaria de la UTN.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Gil, F. (2016). *Modelos y entrenamiento del nuevo liderazgo*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3223291/mod_resource/content/1/Modelos%20y%20entrenamiento%20del%20nuevo%20liderazgo.Repr..pdf
- Meneghel, I. (2016). *SBE001/501 Trabajo y Salud Ocupacional*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de: https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3176303/mod_resource/content/0/Transparencias%20sabella.pdf
- Munduate, L. y Medina, F. J. (cords) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Nadal, M.Á. (2016). *SBE002/502 Psicología de los RR.HH. y Salud Ocupacional*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3216417/mod_resource/content/1/material%20alumnado_primer%20bloque.pdf
- Llorens, S., Del Líbano, M., & Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional. *Psicología de la salud ocupacional*, 63-93.

Salanova, M. (2016). *SEB003- SEB503 Sesión 4: Organizaciones Saludables*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de <file:///C:/TEMP/Sesio%CC%81n%20-%20Organizacion%20Saludable.pdf>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*, 1(1), 27-41.

Vázquez, S. (2016). *Caso R: un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo*. [diapositivas de PowerPoint]. Recuperado de https://aulavirtual.uji.es/pluginfile.php/3386498/mod_resource/content/1/Caso%20R%20Mast%20RH%20y%20Salud%20ocupacional%2010h%20157slides.pdf

Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford University Press.