



MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, LAS ORGANIZACIONES Y  
DE LOS RECURSOS HUMANOS

## **Trabajo final de Máster**

2017-2018

Intervención Psicosocial del Tecnoestrés en PrintSpace, S.L.

Tutorizado por:

**Eva Ferrando Daufí**

Florina Georgiana Anghel  
Y1128669G

## **RESUMEN**

En el presente proyecto se exponen los detalles de una organización de la ciudad de Valencia. Se pretende hacer una intervención en dicha organización con el objetivo de mejorar los riesgos psicosociales de los empleados del área de producción. La problemática de la empresa se basa en la aparición del tecnoestrés a raíz de la introducción de nuevas TIC's que puede derivar en grandes problemas en la salud de la plantilla.

Se hace una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el tecnoestrés y seguidamente se procede con la intervención en el seno del problema, proponiendo talleres que se espera que aporten aspectos positivos a la organización.

Por último, se realizará una valoración de las competencias adquiridas durante el Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos.

**PALABRAS CLAVE:** tecnoestrés, intervención, riesgos psicosociales.

## **ABSTRACT**

In the present project are exposed the details of an organization of the city of Valencia. It is intended to make an intervention in said organization with the aim of improving the psychosocial risks of employees in the production area. The problem of the company is based on the emergence of techno-stress as a result of the introduction of new ICTs that can lead to major problems in the health of the workforce.

Is made an exhaustive review of the literature related to the techno-stress and then proceeds with the intervention within the problem, proposing workshops that are expected to provide positive aspects to the organization.

Finally, an assessment of the competences acquired during the Master's Degree in Work, Organizational and Human Resources Psychology will be carried out.

**KEYWORDS:** techno-stress, intervention, psychosocial risks.

# ÍNDICE

Introducción	3
- Planteamiento	3
- Definición de la Organización	4
- Problemática caso y Fundamentación Teórica	5
Objetivos-Hipótesis	9
Metodología	10
Resultados esperados	17
Presupuesto	18
Competencias Adquiridas en Aplicación al TFM	20
Transferencias del conocimiento	28
Conclusiones	29
Bibliografía	30
Agradecimientos	32

# INTRODUCCIÓN

## - PLANTEAMIENTO

A lo largo del curso 2017-2018 he tenido la oportunidad de realizar el Máster en Psicología del trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos donde, a través de las distintas materias he podido adquirir conocimientos y competencias en materia de Recursos Humanos, que a mi parecer me eran necesarias para acabar de completar mi formación académica.

El interés por el tema del Trabajo Final de Máster surge durante el último año del Grado en Relaciones Laborales y Recursos humanos, y más concreto de la asignatura *Psicología de la Prevención de Riesgos Laborales*, dónde pude darme cuenta de la importancia de las personas dentro de las organizaciones y de los múltiples riesgos a los que están expuestos los trabajadores. Destaco que el tema a tratar en el presente trabajo fue mi primera opción y por ello pongo todo mi empeño en hacer una buena intervención que espero algún día llevar a cabo.

El trabajo va a tener como punto focal el tecnoestrés y se va a intentar indagar un poco más en los riesgos a los que están expuestos los empleados que se tienen que enfrentar al manejo de una gran cantidad de TIC's en la actualidad.

## - DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

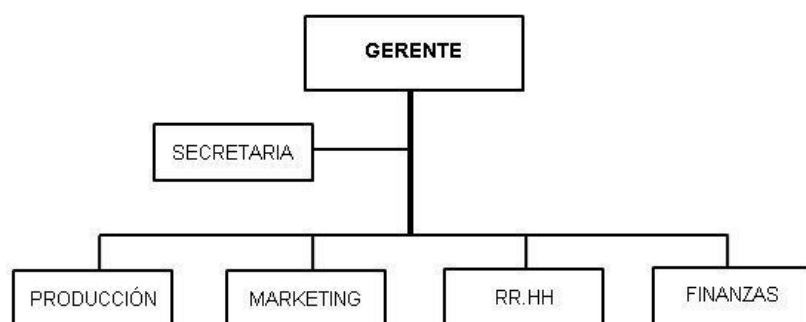
El presente proyecto y más en concreto el caso que se plantea, surge a raíz de las prácticas extracurriculares que he podido realizar gracias al máster. Con mi llegada a la empresa he presenciado una etapa de transición de una tecnología que se venía usando desde 2010 (hasta 2017) a una etapa de nuevas implantaciones a mediados de 2017, en tres centros de trabajos distintos, sin un apoyo técnico adecuado. He presenciado el cambio y el estrés al que están expuestos los trabajadores que se tienen que enfrentar a una nueva manera de trabajar contando simplemente con un apoyo telemático que no es nada práctico. Por ello decido hacer una intervención de psicosocial en una empresa en donde la implantación de TIC's representa un problema real.

PrintSpace es una organización que surge en 2010 con el objetivo de brindar un excelente servicio de producción y comercialización de impresoras con tecnología punta.

La empresa opera a nivel nacional, haciendo competencia a las grandes marcas líderes en el mercado actual español y teniendo como objetivo, la internacionalización de la misma. En cuanto a la misión de la compañía se destaca el deseo que de crecimiento y atraer la confianza del cliente a través de la calidad de los productos; sobre la visión, es ofrecer un servicio excelente y dar respuesta a las cambiantes exigencias del mercado.

El capital humano de la empresa está compuesto en la actualidad por 140 personas, distribuidas en tres centros de trabajo situados en Valencia (50 personas), Alicante (60 personas) y Murcia (30 personas).

La intervención se hará en el centro de Valencia que presenta el siguiente organigrama:



A modo de inciso, destaco que la totalidad de los empleados del área de producción son hombres.

## - PROBLEMÁTICA CASO Y -FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el año 2017 se ha considerado la opción de implantación de un nuevo método de montaje de impresoras, más automatizado que permite ahorrar en tiempo y costes al mismo tiempo que facilita el trabajo diario de los operarios.

El nuevo método de montaje consiste en la ensamblación automática de algunas piezas situadas en espacios muy precisos dentro de lo que es la impresora en su conjunto, tarea que hasta entonces la hacía los empleados de las distintas áreas de la cadena de montaje. La implantación de dichas máquinas supone un gran cambio en el trabajo habitual que había en la empresa, tanto que desde la gerencia se preocupa por los riesgos psicosociales que pueden haber al realizar dicha variación. Se tienen serias sospechas de que, con el nuevo modelo de trabajo, los empleados puedan sufrir estrés o que lo es lo mismo tecnoestrés, por la reciente automatización de su trabajo.

La dirección se pone en contacto conmigo, como profesional independiente y experta en el área de evaluación e intervención en riesgos psicosociales para analizar dicha situación y dar una posible solución a la problemática que se plantea.

El tecnoestrés es uno de los problemas más importantes del entorno laboral actual considerándose como el riesgo laboral emergente del milenio, siendo a la vez una amenaza para la sociedad.

Las situaciones de estrés tienen trascendencia en las personas que lo padecen pudiendo llegar a convertirse en patologías crónicas. Se destacar que la organización también sufre las consecuencias del tecnoestrés de sus trabajadores puesto que los cambios en las personas afectan directamente a la productividad, el rendimiento y al clima de trabajo; todo ellos desencadena una serie de costes en la sociedad y en la organización tales como bajas, incapacidades, subsidios, pensiones, etc., que suponen un gasto considerable a la hora de afrontarlos. Otro aspecto a tener en cuenta son los costes indirectos que suponen los cambios negativos que se puedan producir en el clima de la empresa tal que pueden repercutir en la imagen que se proyecta hacia los clientes, proveedores o cualquier entidad con la que esté en contacto.

A lo largo del tiempo, el tecnoestrés se ha definido de distintas maneras, dependiendo de la importancia que ha tenido el desarrollo tecnológico en cada época, a lo largo del tiempo.

Wang, Shu y Tu (2008) en que nos dicen que el tecnoestrés es ‘una inquietud, un miedo, tensión y ansiedad cuando se aprende y se utilizan tecnologías relacionadas con el uso del ordenador de manera directa o indirecta, y que en último lugar finaliza con un rechazo psicológico y emocional que evita seguir aprendiendo o utilizando tales tecnologías’. En España, Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda (2007b) especifican un poco más y lo define de la siguiente manera: “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”.

El principal fundamento del tecnoestrés es la falta de adaptabilidad a la tecnología cambiante unida a la sensación de ineptitud de cara a los constantes avances tecnológicos. Los principales efectos del tecnoestrés que actúa directamente sobre las personas son los dolores de cabeza, ansiedad, dolores musculares, irritabilidad, etc.

Seguidamente se definirán los distintos tipos de tecnoestrés, en donde diferenciamos entre:

1. *La tecnoansiedad*, siendo el tipo de estrés más expandido en la actualidad. Se puede detectar por la experimentación de una emoción no placentera o negativa, malestar vis a vis de la tecnología y todo ello envuelto en un sentimiento de incompetencia en cuanto a las innovaciones tecnológicas. Se puede detectar, en lo más común, cansancio mental y fatiga, pudiendo derivar en afecciones más graves como tecnofobia, miedo y ansiedad.
2. *La tecnoadicción*. Este tipo de afección parte de una base más específica, caracterizada normalmente por el uso excesivo de la tecnología; la tecno adicción puede llegar a convertirse en patología si se utiliza de manera compulsiva e sistemática.

A lo largo de tiempo se han establecido medidas legales con el fin de evitar y prevenir las consecuencias negativas del tecnoestrés; con este objetivo aparece el *Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención* (Última actualización, publicada el 29/05/2006, en vigor a partir del 29/06/2006.), donde se tratan con prioridad los riesgos relacionados con la introducción de nuevas tecnologías en el puesto de trabajo; de

esta manera también surge la necesidad de desarrollar una pesquisa psicosocial para estudiar el problema de los TIC's y las consecuencias que tienen sobre las personas.

Desde la perspectiva de las relaciones laborales, la empresa tiene el deber de velar por la salud y el bienestar de sus trabajadores, tomando las medidas adecuadas ante situaciones de estrés de cualquier índole que se pueda presentar dentro de la empresa. El empresario tiene la responsabilidad legal y moral de intervenir y tomar, dentro de su capacidad directiva, las diferentes medidas que considere apropiadas en aras de prevenir los casos de estrés relacionado con la tecnología y de erradicar las situaciones , si las hubiera, en donde los empleados ya padecen tecnoestrés.

Entre los años 2006 y 2013 el Instituto Nacional de Estadística se encargó de realizar un estudio en donde reflejaba que los negocios con más de 10 empleados, en un principio contaban con un 10% de empleados conectados con la tecnología y posteriormente dicho porcentaje aumenta hasta un 60%. Sería interesante mencionar que en el año 2011, en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo se descubrió que 1 de cada 5 empleados se sentía presionado por el cumplimiento de plazos y la realización simultánea de varias tareas a la vez; todo ello, queriendo destacar la escasez de medidas preventivas que se puedan tomar en relación al estrés laboral y a la utilización más intensiva de las TIC's.

Según Mar Sabadell (2015) “en el ámbito organizativo, hay que adoptar medidas para equilibrar la introducción de nuevas tecnologías y prever recursos adicionales específicos de acompañamiento al trabajador.” Actitudes como la proactividad, las confianzas en las propias habilidades, las actitudes positivas, la buena gestión de la disponibilidad nos dotan de herramientas para equiparar las nuevas formas de trabajo.

Las personas que sufren el tecnoestrés se enfrenta habitualmente a un desarrollo acelerado de la tecnología, teniendo consecuencias visibles como podrían ser los sentimientos negativos hacia el cambio, cambios repentinos en el carácter de la persona, altos niveles de irritabilidad, angustia, malestar general y aislamiento; este tipo de alteración de la conducta puede llevar a conflictos con los compañeros y los superiores pudiendo llegar a tener repercusiones en la vida familiar.

Resulta de vital importancia relacionar el tecnoestrés con el Burnout teniendo estos dos términos como punto de encuentro el agotamiento profesional. Salanova, Cifre y Martín (1999) desarrollan un plano de variables interrelacionadas que pueden repercutir en la aparición del tecnoestrés:



1. Variables organizacionales: formación y estrategias de introducción de TICs.
2. Variables laborales: se basa en las relaciones interpersonales, control sobre el trabajo, demandas laborales y calidad ambiental.
3. Variables individuales: experiencia previa con las TICs, actitud frente a la tecnología, características de personalidad.

Cabe mencionar que la tecnología en sí tiene un carácter neutro, es decir, no ocasiona por sí sola ningún tipo de efecto; para que haya cambios positivos o negativos, en esta ecuación se deben incluir las demandas, los recursos y la creencia de eficacia de uno mismo.

Por último, se define el modelo RED como una herramienta básica validada científicamente para la evaluación de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. El cuestionario RED está dividido en 5 bloques distribuidos de la siguiente manera:

1. Datos administrativos: se reúnen las variables demográficas.
2. Uso de la tecnología: frecuencia del uso de la tecnología y facilidad de acceso.
3. Antecedentes psicosociales del tecnoestrés: se evalúan las demandas, los recursos y la autoeficacia, todos ellos en relación a la tecnología.
4. Experiencia del tecnoestrés: se evalúa tanto el tecnostrain como la tecnoadicción.
5. Consecuencias psicosociales del tecnoestrés: evaluación de la salud psicosocial en su totalidad desde la perspectiva de la Psicología positiva.

## OBJETIVOS - HIPÓTESIS

### Objetivo General:

El principal objetivo del presente trabajo es realizar una intervención que promueva la mejora dentro del ámbito laboral de implícitamente, personal de los trabajadores de la empresa PrintSpace, todo ello avalado por la evaluación de los factores que intervienen en la aparición del tecnoestrés dentro de la organización

### Objetivos específicos:

*Objetivo n°1:* Realizar una evaluación previa de los factores psicosociales y hacer una valoración del punto en el que se encuentra la empresa y su posterior comunicación.

*Objetivo n°2:* Elaborar un plan de acción, trazar estrategias y aplicarlas.

*Objetivo n°3:* Hacer un seguimiento, en un plazo determinado de la efectividad de la intervención.

*Objetivo n°4:* Realizar un protocolo de intervención para futuros cambios tecnológicos.

### Hipótesis:

*Hipótesis n°1:* Las mejoras que se conseguirán mediante intervención incrementarán el bienestar psicosocial de los empleados.

*Hipótesis n°2:* El clima laboral de la empresa se verá afectado positivamente con las interacciones grupales que se llevarán a cabo mediante actividades y talleres.

## METODOLOGÍA

El primer paso que se va a realizar a modo de toma de contacto con la empresa es una reunión en donde se hablará con la gerencia del centro en el que se va a actuar sobre la problemática a la que se enfrenta al igual que se comentarán los medios de los que dispongo como profesional para poder obtener toda la información que necesito. Desde dirección me dan permiso, a mi petición, para realizar todas las entrevistas que considere oportunas para la recogida de datos y el posterior trazado de la estrategia, así como acceso a datos cuantitativos y cualitativos sobre los empleados.

Para comprobar si la plantilla padece tecnoestrés se procederá con una evaluación previa de la plantilla del área de Producción. Se realizará un *Focus Group* que es una herramienta que permite conocer de una manera bastante exacta la opinión de los empleados sobre un tema en concreto.

La aplicación de esta evaluación (*Focus Group*) se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. El estudio se realizará en la plantilla de Valencia compuesta por 8 trabajadores que ocupan puestos administrativos (1 Gerente, 1 Secretari@, 2 Recursos Humanos, 2 Marketing y 2 Finanzas) y 42 empleados de producción (3 Ingenier@s, 3 Informatic@s, 1 Coordinación y 35 operari@s).
2. El Focus Group se aplicará a los 42 empleados de producción.
3. Se formarán 6 grupos de 7 personas, teniendo a mi como moderadora.
4. La tarea de la moderadora será de tener un guión de preguntas relacionadas con el nivel de percepción del tecnoestrés que prepare en función de los datos facilitados por la empresa; y por último mi objetivo es dirigir el encuentro.

Tras esta evaluación se ha detectado que la plantilla de Producción de Valencia experimenta tecnoestrés debido a la introducción de máquinas-robots en los puestos desempeñados normalmente por personas.

A modo de base para el estudio considero necesario hacer uso del Modelo Espiral de la Salud Ocupacional (RED) (Salanova, Martínez y Llorens, 2014) ya que es un modelo que tiene en cuenta el papel negativo de las demandas y el papel positivo de los recursos pudiendo abarcar tanto el bienestar como el malestar de los trabajadores. Se debe señalar como aspecto

importante la autoeficacia percibida de los empleados, concepto desarrollado por Bandura (1986) en su Teoría del Aprendizaje Social como “un constructo principal para realizar una conducta, ya que la relación entre el conocimiento y la acción estarán significativamente mediados por el pensamiento de autoeficacia. Las creencias de autoeficacia, es decir, los pensamientos que tiene una persona sobre su capacidad y autorregulación para poner en marcha dicha conducta serán decisivas. ”

En cuanto a la autoeficacia, se ha detectado que los trabajadores sí que se perciben a sí mismos como eficaces, sin embargo experimentan tecnoestrés. Es primera conclusión da pie a que se realice una evaluación de la salud psicosocial en la empresa PrintSpace. Como profesional el temas de salud ocupacional considero que es apropiado utilizar el cuestionario RED-Tecnoestrés (Recursos/Experiencias/Demandas) creado por el equipo WANT que permite estudiar interacción existente entre las demandas laborales y los recursos laborales y personales disponibles.

En primer lugar,se realizará una campaña de sensibilización en donde todos los trabajadores de PrintSpace de Valencia serán conocedores de la actuación que se llevará a cabo, de sus objetivos y de sus consecuencias. Seguidamente se les facilita a los empleados un cuestionario que evalúa las siguientes dimensiones: recursos personales, recursos laborales, daños psicosociales y demandas laborales.Las puntuaciones de este cuestionario y teniendo como referente una muestra normativa, oscilan entre 1 y 5, siendo 1 una baja percepción de las dimensiones objeto de esta evaluación y 5 la puntuación más alta del mismo; dicho cuestionario, y gracias a la campaña de sensibilización, tuvo un éxito del 100% de empleados que rellenaron el cuestionario. La escala de evaluación irá dividida de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto

Los resultados obtenidos son los siguientes:

## RECURSOS PERSONALES

Autoeficacia	Media: 3/5
--------------	------------

### RECURSOS LABORALES

Autonomía	Media : 2/5
Apoyo social	Media: 2/5
Apoyo técnico	Media: 2/5

### DAÑOS PSICOSOCIALES

Fatiga	Media: 4/5
Ansiedad	Media: 4/5
Escepticismo	Media: 5/5
Ineficacia	Media: 5/5

### DEMANDAS LABORALES

Sobrecarga psicológica	Media: 5/5
Sobrecarga cuantitativa	Media: 4/5

Tal y como se refleja claramente en los resultados obtenidos, anteriormente plasmados, concluyó que hay señales claras de que la plantilla padece tecnoestrés.

En autoeficacia se detectan niveles bastante altos por lo que considero adecuado que los trabajadores realicen formaciones que desarrollará posteriormente con el fin de dotarlos de herramientas para afrontar los nuevos cambios. En cuanto a los recursos laborales, en las tres dimensiones se puede destacar la puntuación muy baja en general, todos ellos considerados como antecedentes del tecnoestrés. Los daños psicológicos obtienen puntuaciones muy altas, indicadores de que los empleados tienen un alto riesgo de tecnoestrés. Por último se estipulan dos dimensiones de las demandas laborales con puntuaciones muy altas ya que exigen niveles muy altos de concentración sobretodo.

Con los resultados obtenidos, se hace un informe y se de expone a la dirección, detallando todos los aspectos estudiados y poniendo especial énfasis en las consecuencias negativas que tiene la implantación de las nuevas máquinas en la planta de producción.

Desde la dirección de Valencia se convoca una junta con las otras dos sucursales (Alicante y Murcia) y se decide tomar medidas para esta problemática. Se me autoriza a mí, como profesional independiente a proceder con la actuación para erradicar el tecnoestrés en la organización, siendo el centro el Valencia el primer objetivo de mi intervención y con la expectativa de implantar las mejoras en todas las sucursales.

## - INTERVENCIÓN

Para intervenir en la organización e intentar dotar a los trabajadores de recursos personales y laborales con el fin de afrontar los cambios, se realizarán intervenciones a tres niveles: primaria secundaria y terciaria; y se trabajarán dichos recursos tanto a nivel personal como organizacional.

### Intervención primaria

*Información-* La información es considerada como la herramienta básica de prevención. En este primer punto de la intervención lo que se pretende es informar a los empleados de las conclusiones que se ha sacado de la primera fase de evaluación. Dicha comunicación se hará de forma oral en una reunión que se planificará con todos los integrantes de la empresa, en donde los participantes no solo serán sabedores de los resultados de la evaluación, sino también de las siguientes fases que se realizarán. Esta sesión va a tener una duración de 2 horas en donde también se les introducirá a los asistentes el concepto de tecnoestrés.

*Survey Feedback-* es una estrategia de prevención interactiva en donde los trabajadores no sólo escuchan, sino que también participan activamente con propuestas de mejora ya que finalmente son ellos los que tienen que aprobar los cambios. Esta estrategia tendrá una duración de 6 horas distribuidas en tres sesiones(una sesión al día de 2 horas de duración)en horario de mañana y de tarde. Se debe tener en cuenta de que el total de 50 personas del centro de Valencia se va a ver dividido en dos grupos multidisciplinarios organizados por mi

aleatoriamente. El criterio que voy a ocupar a la hora de dividir los grupos es el siguiente: haré una lista con los operarios y otra con el personal técnico (para que haya equidad); los iré seleccionando en 2 grupos de manera aleatoria y posteriormente juntaré las dos listas resultantes de los dos grupos de tal modo que habrán técnicos y operarios en ambos equipos. En primer lugar informaré a los participantes de la utilidad del Survey Feedback y posteriormente procederé con la creación de grupos más pequeños. Como se ha mencionado anteriormente, habrán dos grupos grandes de 25 personas (un grupo de mañana y un grupo de tarde) que en esta fase dividiré en 5 grupos de 5 personas en donde el objetivo es proponer distintos problemas reales de la empresa y debatir sobre ello. Posteriormente los problemas y las posibles soluciones se expondrán delante del grupo grande y nuevamente se va a abrir debate para encontrar una solución conjunta. El objetivo de esta sesión es dar soluciones a los problemas diarios en aras de trasladarlo a la práctica. Como último paso, se elaborarán unos informes con las propuestas de mejora que se pondrán a disposición de la dirección.

*Workshop de autoeficacia en tecnología-* este tipo de estrategia se centra más en el individuo. Considero importante reforzar esta capacidad, aunque los niveles previos no eran especialmente bajos, para dotar a los trabajadores de confianza en ellos mismos y reforzar así la capacidad de éxito. Las sesiones de esta estrategia durarán 4 horas en horario de mañana y tarde, con 2 grupos al igual que en el Survey Feedback. Al comienzo de la sesión se les facilitará a los participantes el material necesario para el desarrollo de la práctica (hojas, bolígrafos, etc.) junto con un cuestionario de autoeficacia que tendrán que realizar antes y después del taller con el fin de detectar los posibles cambios. El contenido del Workshop es básicamente simular situaciones reales que se puedan dar en la empresa y darles soluciones con las que todos esten de acuerdo y se sientan identificados.

El objetivo que me propongo conseguir con este tipo de práctica es que los trabajadores se den cuenta de la creencia en la propia capacidad y que sepan gestionar las situaciones adversas que se puedan presentar. Es importante para mí lograr que los empleados de PrintSpace sean capaces por sí mismos de evaluar y prevenir el tecnoestrés todo ello teniendo como finalidad la mejora del desempeño laboral. Sería interesante que los participantes pudieran trasladar esos conocimientos de autoeficacia en tecnología al ámbito personal, siendo capaces de pedir ayuda cuando sea necesario.

### Intervención secundaria

*Team Building&Development*- esta estrategia de intervención secundaria tiene trascendencia a largo plazo. Se trata de formar un equipo homogéneo de 5-6 personas (que se cambiará cada 10-12 meses) que se encargue de recoger las propuestas de mejora en el funcionamiento de la organización y las traslade, después de estudiarlas y crear planes de acción, a la dirección, donde conjuntamente se decidirá la viabilidad de la misma. Estas reuniones tienen una duración de 2 horas. Al comienzo esta estrategia estará presente en las reuniones, en las primeras 3 reuniones para actuar como guía y en las 3 siguientes, simplemente como oyente; posteriormente mi presencia no será necesaria.

### Intervención terciaria

*Servicio de prevención*- se trata de incorporar al servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa la integración de la salud ocupacional de los trabajadores, permitiendo de esta manera que haya un control de los factores de riesgo psicosociales.

## **- CALENDARIO INTERVENCIÓN**

Menciono que el calendario que represento a continuación solo se corresponde al mes de Julio 2018, entendiéndose que las actividades de *Survey Feedback*, *Workshop de autoeficacia en tecnología* y *Team Building&Development* se repetirán en el mismo orden y formato los meses de agosto y septiembre.



◀ Junio	Julio 2018						Agosto ▶
Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	
1	2 <i>Información</i>	3	4	5	6	7	
8	9 <i>Survey Feedback</i>	10 <i>Survey Feedback</i>	11 <i>Survey Feedback</i>	12	13	14	
15	16	17 <i>Workshop de autoeficacia</i>	18	19	20	21	
22	23	24 <i>Team Building &amp; Development 1</i>	25	26	27	28	
29	30	31					

## RESULTADOS ESPERADOS

Se debe destacar la necesidad de realizar estudios e investigaciones sobre los elementos clave que llevan a la aparición del tecnoestrés y de igual manera se trata de averiguar la opción más viable para prevenir los riesgos. Es importante buscar información en cuanto a las personas que padecen tecnoestrés teniendo en cuenta que el buen funcionamiento de las personas en un entorno laboral tiene directa relación con un adecuado clima de trabajo.

Una vez finalizada la intervención en la empresa PrintSpace se espera una mejora en la salud psicosocial de los trabajadores de la planta de producción.

Primeramente se espera cumplir con el objetivo principal de la intervención, que era poder realizarla y analizar los datos obtenidos, junto con la evaluación previa de los empleados. En segundo lugar se espera encontrar una mejora considerable en cuanto al tecnoestrés que se demostró que sufren los trabajadores (se espera conseguir una mejora de un 80% de la plantilla). Por último se espera la participación activa en los diferentes talleres de los trabajadores del centro de Valencia; también se espera que los centros de Alicante y Murcia implante estas estrategias cuando implante la nueva tecnología en sus plantas de producción.

Yo, como profesional independiente en salud psicosocial, me comprometo a realizar comprobaciones periódicas de las estrategias implantadas y asegurarme de su buen funcionamiento y uso. Realizaré tres comprobaciones en la empresa, la primera a los 3 meses de haber finalizado toda la intervención, la segunda a los 4 meses desde la comprobación anterior y la última a los 5 meses, completando así, un año de seguimiento.

## PRESUPUESTO

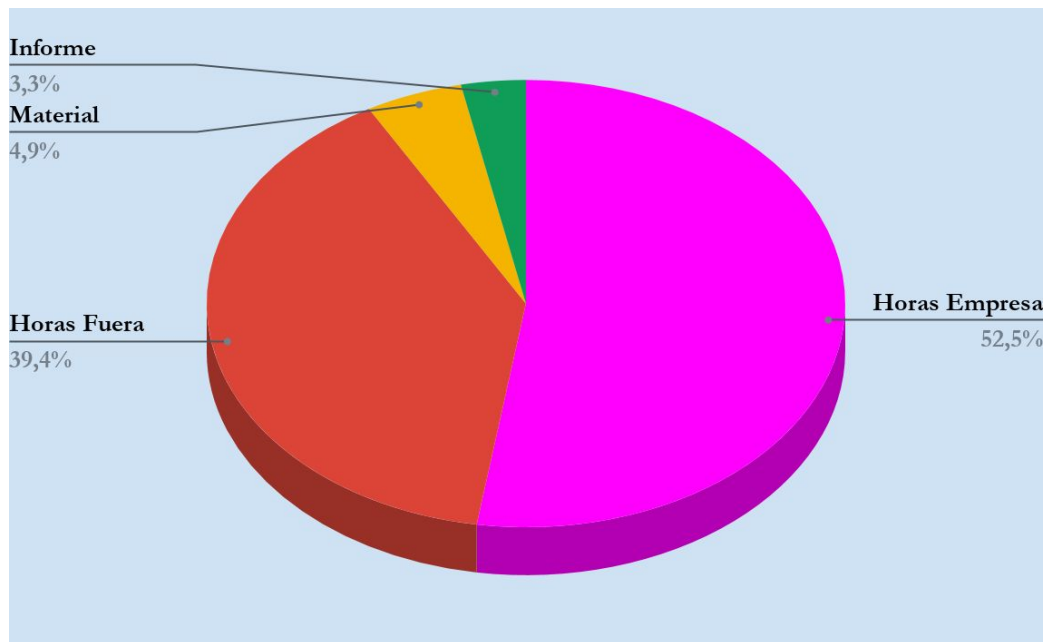
Para dar un precio justo por el trabajo realizado se tendrán en cuenta tanto la cantidad de horas de presencia en la empresa como la cantidad de horas dedicadas a la preparación de los talleres fuera de la misma.

Estimo que el número de horas de trabajo efectivo suman un total de 140 horas desglosadas de la siguiente manera:

- Información: 2 horas
- Survey Feedback (x3: julio agosto y septiembre ):
  - 6 horas mañana
  - 6 horas tarde
- Workshop de autoeficacia en tecnología (x3: julio, agosto y septiembre):
  - 4 horas mañana
  - 4 horas tarde
- Team Building&Development:
  - 6 horas (reuniones como guía)
  - 6 horas (reuniones como observadora)
- Dedicación fuera de la empresa: 60 horas (por cada hora de trabajo en en la empresa se requieren 45 minutos de preparación previa de media)
- Material utilizado en valor de: 300€
- Informe completo de las actuaciones realizadas, en caso de que se solicite (para su posterior aplicación en los centros de Alicante y Murcia ): 200€
- Hora de trabajo: 40€

A continuación se presenta un gráfico circular que plasma la proporción de los costes totales de la intervención.

### Proporción de costes de la Intervención



**PRECIO FINAL DE LA INTERVENCIÓN: 6100€**

## COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN APLICACIÓN AL TFM

A continuación se analizarán los conocimientos previos a la incorporación al Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos, haciendo una comparación con los conocimientos adquiridos a lo largo del curso. Procederé con la creación de una tabla en donde puntuaré de uno (1) a cuatro (4) mi nivel de conocimiento de las distintas materias antes del comienzo de las clases y haciendo contraste con las competencias logradas posteriormente.

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

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

PRE: 1	POST: 2
En esta primera valoración me gustaría destacar que mis estudios previos, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y con la ayuda de una asignatura del cuarto año: Psicología de Prevención de Riesgos Laborales, me han permitido comenzar con unos con unos conocimientos básicos en	Los conocimientos post asistencia a clase, se han visto incrementadas a lo largo del curso.  A través de los conocimientos, tanto a nivel teórico como práctico he podido desarrollar mis conocimientos en materia de Psicología de la Salud Ocupacional e Intervención

<p>materia de Salud Organizacional.</p>	<p>Psicosocial en el Trabajo. En esta primera toma de contacto con lo que es un Máster, me ha resultado muy interesante el carácter investigativo de esta asignatura en donde, además de los conocimientos mencionados, he podido ampliar mis conocimientos en materia de búsqueda y selección de información útil así como aprender a desarrollar una intervención.</p>
---	--

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

<p><b>PRE: 1</b></p>	<p><b>POST: 3</b></p>
<p>Previamente al comienzo de las clases no tenía conocimiento sobre solo se desarrolla una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos. La primera toma de contacto con este tipo de asignatura, fue en la SBE 001, por lo que comencé el año de Máster con mucho interés y expectativas en materia de investigación.</p>	<p>Considero que actualmente tengo un nivel 3 en esta competencia, teniendo como razón principal el desconocimiento casi total de esta área. A lo largo del grado no he tenido la oportunidad de realizar ningún trabajo de investigación con el nivel de exigencia de esta primera asignatura. Con la realización del trabajo de carácter obligatorio de esta materia, he podido desarrollar un espíritu crítico y de evaluación que previamente no poseía. Ahora soy capaz de realizar investigaciones de una dificultad media-baja o media y defenderlas como es debido.</p>

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

<b>PRE: 2</b>	<b>POST: 3</b>
<p>Considero que mi nivel previo en procesos de desarrollo de recursos humanos tiene una puntuación media, ya que al venir de una área centrada en esta materia sobretodo, tengo algunos conocimientos, mejorables por supuesto, en cuanto a teorías y prácticas relacionadas con el tema.</p>	<p>Al venir de un área de Recursos humanos, pero también de relaciones laborales, mis competencias se veían limitadas por la perspectiva un poco más económica que tenía. Ahora considero que he mejorado mi visión sobre la gestión de las personas y más concreto en darle la humanización que debería tener siempre. En esta asignatura en particular he notado que el compartir aula con compañeros procedentes de psicología es una experiencia interesante como mínimo; considero que sus opiniones en los debates de clase o sus comentarios han sido muy enriquecedores para mí, permitiendome, como he mencionado anteriormente a tener más en cuenta que trabajamos con personas. También me gustaría resaltar que esta competencia la he adquirido a lo largo de todo el curso, pasando por las distintas asignaturas que han contribuido a aumentar mis conocimientos y formación.</p>

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

<b>PRE: 1</b>	<b>POST: 3</b>
<p>Mi conocimiento previo en materia de Psicología Positiva era prácticamente nulo, es decir un nivel zero. A lo largo del grado no he tenido la oportunidad de conocer este aspecto de la psicología en ninguna de las materias impartidas a lo largo de los cuatro años. Tenía nociones muy básicas de la existencia de la psicología positiva y fue todo un descubrimiento para mí.</p>	<p>Puedo afirmar que actualmente tengo un nivel 3 en cuanto a Psicología Positiva se refiere. He adquirido dicha competencia a través de la asistencia a clases, por supuesto, pero sobretodo a través del proyecto de investigación del final de la asignatura, donde he podido leer más por mi cuenta, ya sea a través de las lecturas o a través de artículos que he considerado de interés.</p> <p>El conocimiento de distintas técnicas aplicables no solo a nivel organizacional, sino también a nivel personal creo que me permiten hoy en día, realizar una aplicación de todo lo aprendido, a modo de intervención, en una empresa y saber evaluar los resultados de manera eficiente.</p> <p>Mencionar que es en esta asignatura en donde tuve un conocimiento más profundo del equipo WANT y su labor al igual que de la metodología HERO, que actualmente veo tan necesaria en la mayoría de las empresas.</p>

**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.**

<b>PRE: 2</b>	<b>POST: 4</b>
<p>La competencia previa de este punto se sitúa</p>	<p>Mis conocimientos previos,</p>



<p>con una puntuación de 2, teniendo en cuenta que durante mis estudios de grado pude desarrollarla en dos asignaturas en concreto. Tenía conocimientos medios sobre el clima y cultura de las empresas sin embargo no habría sido capaz de determinar modelos de evaluación o estrategias de mejora.</p>	<p>complementados por las distintas asignaturas del Máster que tratan temas tan importantes como el clima y/o la cultura de la empresa, considero que actualmente soy capaz de utilizar adecuadamente diversos modelos de evaluación y actuación en favor de dichos conceptos.</p> <p>Teniendo en cuenta que el clima y la cultura son una descripción fiel de la organización es de vital importancia que dichos aspectos de gestionen como es debido.</p>
---	---

**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.**

<b>PRE: 2</b>	<b>POST: 3</b>
<p>En cuanto a la implementación de técnicas de gestión de recursos humanos, poseía un nivel medio-bajo ya que tenía conocimientos teóricos y algo de experiencia laboral en este ámbito.</p>	<p>Durante el Máster he podido estar en contacto con profesionales provenientes del área de la gestión de recursos humanos que me han permitido conocer, a través de sus clases y su experiencia, nuevas teorías y técnicas de gestión dentro de las empresas. Sin duda, en esta asignatura el conocimiento al que más aprecio le tengo, es la importancia del outdoor training al que yo no le daba tanto peso hasta el momento. También tengo en cuenta el proyecto final de la asignatura que me ha ayudado a</p>

	indagar más en el tema y descubrir, a través de la lectura y la investigación, modelos distintos de evaluación de riesgos psicosociales y distintas técnicas de intervención.
--	---

**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.**

<b>PRE: 1</b>	<b>POST: 4</b>
<p>En cuanto a mis antecedentes en materia de <i>“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.”</i>, puedo decir que eran nociones muy básicas y teóricas desarrollados a lo largo del grado.</p>	<p>Considero oportuno destacar en primer lugar el desarrollo teórico-práctico de esta materia ya que es la base de mi puntuación de 4 en este apartado.</p> <p>Aprender qué es y cómo se desarrolla una intervención, de primera mano, con la ayuda de profesionales del sector, ha significado para mí la herramienta más importante a nivel profesional y a la vez útil para el futuro, que me ha brindado el Máster. Las prácticas desarrolladas en clase, en aras de mejorar la comunicación interna de la empresa, me han parecido tan importantes como los conocimientos teóricos que respaldan dichas prácticas. Al igual que en la mayoría de asignaturas, el proyecto propuesto me ha parecido de lo más interesante: crear y dar solución a</p>

	problemas psicosociales dentro de una empresa.
--	--

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

<b>PRE: 1</b>	<b>POST: 3</b>
Considero que mis competencias para aplicar cualquier tipo de teoría a la práctica se veían muy reducidas por la falta de asignaturas parecidas en mis estudios anteriores. Creo que ante de cursar el Máster no hubiera sido capaz de realizar ninguna intervención de ningún tipo.	Actualmente me veo capaz de intervenir con éxito y contribuir a la optimización de la salud psicosocial en un negocio. También he aprendido la importancia de la proactividad y el ejercicio de prácticas saludables como base para la salud psicosocial que deberían buscar las empresas.

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

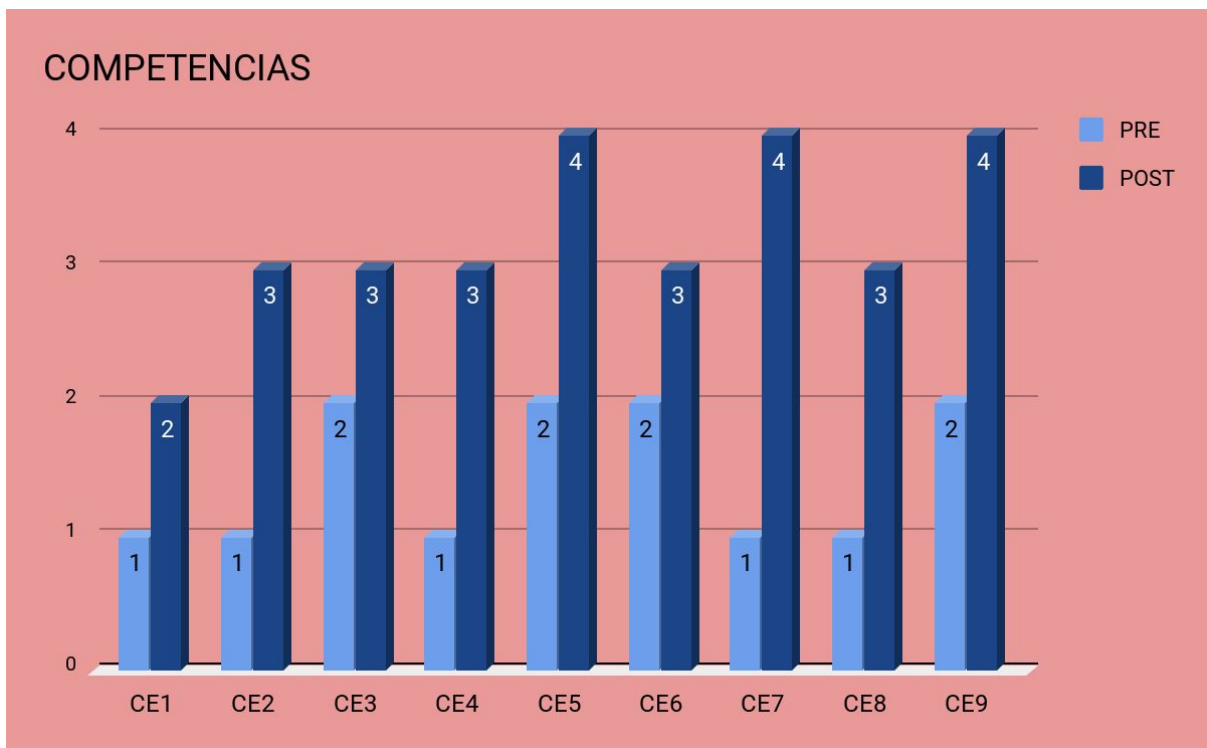
<b>PRE: 2</b>	<b>POST: 4</b>
Para poder evaluar adecuadamente un pre y un post de esta competencia, considero oportuno hacer una mirada hacia atrás y comparar mi dominio en cuanto a Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos antes de decidir cursar el máster y las competencias que poseo actualmente. Tras	Tras haber acabado el máster, creo que tengo una puntuación de 4/4 porque estimo que mis competencias actuales son suficientes (aunque mejorables) en esta disciplina.  Lo más importante que me llevo de este año, sin duda alguna, es el aprendizaje relacionado con la importancia de velar por

este ejercicio, me doy cuenta de que me encontraba en un nivel dos-medio por todo lo aprendido en el Grado, nivel insuficiente, considero, a la contra de ganar competitividad en el mundo laboral y saber gestionar correctamente a las personas.

la salud psicosocial y organizacional en su conjunto.

Tengo también buen recuerdo de las prácticas realizadas a lo largo del curso que, aunque exigentes, me han permitido finalmente descubrir autores, prácticas y teorías para aplicar en el mundo laboral en un área que tanta ayuda pienso que necesita para cuidar adecuadamente a las personas.

En el siguiente gráfico voy a reflejar la evolución que he tenido en cuanto a las competencias PRE y POST Master:



## TRANSFERENCIAS DEL CONOCIMIENTO

Todas las competencias anteriormente nombradas y desarrolladas me parecen de gran utilidad de cara al mundo laboral. Opino que el máster me ha ofrecido la posibilidad de tener una visión más amplia de lo que es el actual mercado de trabajo y una visión de lo que puede llegar a ser, dándole importancia a las personas desde un enfoque muy humano.

En el presente apartado se van a exponer las competencias que, en mi opinión, me han ayudado más, de entre las cursadas en el Máster en Psicología del Trabajo, de las organizaciones y de los Recursos Humanos, a la hora de realizar tanto el Trabajo Final de Máster como las prácticas en empresa.

Cabe mencionar, que todas las competencias me han sido útiles, ya que se trata de unos conocimientos acumulativos, sin embargo me gustaría destacar dos de ellas:

1. La primera competencia a destacar es la de *Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía* ya que me ha permitido tener una base en lo que a la investigación se refiere; competencia de la cual tenía carencias como ya mencione durante la valoración ya que en el grado cursado de RRLL y RRHH no he tenido la oportunidad de desarrollar un trabajo de estas características.
2. La segunda competencia que considero fundamental para el tipo de trabajo que se ha realizado en el presente proyecto es: *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*; la considero como una competencia básica de intervención que he desarrollado más a través del TFM.

## CONCLUSIONES

Me parece interesante mencionar en primer lugar que el Máster me ha aportado una visión general más aproximada a la realidad del mercado laboral actual y más específicamente me ha dado una perspectiva más acertada, pienso yo, sobre los recursos humanos. A lo largo del curso se han tratado temas reales y de actualidad del entorno laboral en el cual nos encontramos y considero que para una generación, saliente de la crisis económica que comenzó en el 2009, es de vital importancia.

Destaco también la oportunidad de trabajar en equipo, en los proyectos finales de las asignaturas, donde he aprendido con mis compañeros y de ellos, pudiendo compartir con grandes profesionales multidisciplinares. La problemática de los trabajos en grupo que pienso que se debería corregir es la de hacer desde el principio del curso, para cada trabajo, distintos grupos aleatorios; también me gustaría que para las futuras generaciones se revisara la manera por la cual los alumnos eligen los distintos temas de los proyectos ya que realmente nos guiamos por las primeras asignaturas, para tener más tiempo de entrega que realmente por los temas que nos son de interés; y por último que se tenga en cuenta la carga de trabajo fuera de aula de los estudiantes, pienso que con trabajos de 10-15 páginas como máximo es suficiente para que aprendamos y supone un tiempo de dedicación asumible para los que, aparte de cursar el Máster tienen otras actividades que atender.

Otro aspecto, que considero el más relevante y a la vez la herramienta más importante que me ha proporcionado el Máster es el trato con profesionales en activo en el área de los recursos humanos con el inciso de destacar que la exposición del profesional Agustín Aguilar en el apartado *Técnicas de desarrollo de carrera. Gestión del talento* (SBE 005), me ha parecido una exposición excelente y con total aplicabilidad al mundo laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

Salanova, M. (2015).: *Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: El rol de las creencias de eficacia*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.aboral.

House, J.S., & Wells, J.A. (1978). *Occupational stress, social support, and health*. In A McLean, G. Black, & M. Colligan (Eds.), *Reducing occupational stress: Proceedings of a conference*.

Salanova, M, & Nadal. (2003). *Sobre el concepto y medida del tecnoestrés: una revisión*. Jornades de Foment de la Investigació: Universitat Jaume I.

Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A. (2012). *Technostress from a Neurobiological Perspective: System Breakdown Increases the Stress Hormone Cortisol in Computer Users*. *Business & Information Systems Engineering*

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

Gilberto Minaya Lozano (2008). *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*.

Bandura, A. (1982). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa-Calpe.

Salanova, M., Cifre, E. y Martín, P. (1999). El proceso de tecnoestrés y estrategias para su prevención. *Prevención, Trabajo y Salud*, 1, 18-28.

Salanova, M., Llorens S., Cifre, E., y Nogareda, C. (2007b). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. *Nota técnica de prevención*, 730, 21ª Serie. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Salanova, M., Martínez, I. M., & Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del psicólogo*, 35(1).

Wang, K., Shu, Q., y Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: an empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24, 3002-3013.



## AGRADECIMIENTOS

Como elemento final de mi Proyecto Final de Máster me gustaría que quedara constancia de lo orgullosa que estoy por haber llegado hasta aquí y de agradecer a las personas que han hecho posible que yo, hoy, esté escribiendo esto.

- Agradecida con mi familia: mis padres y mi hermano por todo el apoyo incondicional durante toda la trayectoria profesional y por ser mis referentes en lo que a humildad y ganas de superación se refiere.
- A mis compañeros tanto de Grado como de Máster: Marta, Daniel, Pedro y Desiree a quienes debo mi elección de matricularme en este Máster. Les agradezco enormemente todo el apoyo que me han brindado a lo largo de este curso; sin ellos no hubiera sido posible.
- A mi tutora Eva Ferrando, que un año más me ha dado la oportunidad de avanzar.