



VIII CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Salud Ocupacional, Tecnología y Gestión del Talento

Ángel Solanes Puchol, Fermín Martínez Zaragoza,
Beatriz Martín del Río y Gemma Benavides Gil

Elche, 17 y 18 de mayo de 2018

**VIII CONGRESO INTERNACIONAL DE
INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN EN
RECURSOS HUMANOS**

**Salud Ocupacional, Tecnología y Gestión del
Talento**

LIBRO DE RESÚMENES

Compiladores:

**Ángel Solanes Puchol, Fermín Martínez
Zaragoza, Beatriz Martín del Río y Gemma
Benavides Gil**

Diseño de cubierta: Esatur Formación S.L.

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeres, plagiares, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier otro medio, sin la previa autorización.

Los compiladores no se identifican necesariamente con las opiniones expresadas por los autores de los trabajos publicados en este libro. Los responsables de su contenido son exclusivamente los propios autores o autoras.

Compiladores: Ángel Solanes Puchol, Fermín Martínez Zaragoza, Beatriz Martín del Río y Gemma Benavides Gil
Edita: Esatur Formación, S.L
Coordinadora de la línea editorial: Paula González Redondo
ISBN: 978-84-949743-0-4

ORGANIZAN

Universidad Miguel Hernández de Elche

Grupo de investigación en salud ocupacional Salud-O

Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones (MARHTO)

PATROCINAN

Universidad Miguel Hernández de Elche

Politécnico de Porto, Portugal

Generalitat Valenciana. Conselleria d'Ocupació, Cultura i Esport

Ayuntamiento de Elche

Centre de Congressos Ciutat d'Elx

COLABORAN

Alicoach

Aquora

Asepeuo

Brandty

Esatur

Elche Oasis Mediterráneo

Makro

Esoc

Ingeniero Job

Visetelche.com

Welcomemgtalent.com

COMITÉ DE HONOR

Prof. D. Jesús Pastor Ciurana. Magfco. Sr. Rector de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

D. Carlos González Serna. Excmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Elche.

Dña. Cristina Moreno Fernández. Ilma. Sra. Directora general de Trabajo y Bienestar Laboral y Directora del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT).

Prof. D. José María Peiró Silla. Excmo. Sr. Honoris Causa de la Universidad Miguel Hernández del Elche.

COMITÉ CIENTÍFICO

Fermín Martínez Zaragoza (Presidente). Dpto. Psicología de la Salud, U. Miguel Hernández de Elche.

Amparo Caballer Hernández. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.

Ana Cláudia Moreira Rodrigues. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.

Ana Isabel Couto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.

Ángel Solanes Puchol. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.

Angelo Soares. Dép. Organisation et Ressources Humaines, Université du Québec.

António José Almeida. Dpto. Comportamento Organizacional e Gestão RRHH, Politécnico Setúbal.

Beatriz Martín del Río. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.

Benito Hamidian. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo.

Carmen Carmona Rodríguez. Dpto. Métodos Investigación y Diagnóstico en Educación, U. València.

Carmen Picazo Lahiguera. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.

Carolina Moliner Cantos. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.

Claudia Milena Alvarez Giraldo. Facultad CC Contables, Económicas y Administrativas, U. Manizales.

Cristina Gómez García. Psicóloga de Ibermutuamur.

Dora Cristina Moreira Martins. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.

Eva María Lira Rodríguez. Dpto. de Psicología y Sociología, Universidad de Zaragoza.

Eva Petiz Louzã. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.

Francesco Ceresia. Dpto. di Scienze Politiche e delle relazioni internazionali, U. degli Studi di Palermo.

Francesco Pace. Dpto. Scienze Psicologiche, Pedagogiche e della Formazione, U. degli Studi di Palermo.

Francisco Gracia Lerín. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.

Francisco Hernández Rodríguez. Área Prevención Riesgos Laborales, U. Miguel Hernández de Elche.

Francisco Viciano Céspedes. Servicio Andaluz de Salud, Junta de Andalucía.

Gemma Benavides Gil. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.

Guzmán Martínez Griñán. Consultor en RRHH.

Héctor Vargas. Facultad de Psicología, Universidad de Talca.

Jordi Fernández Castro. Dpto. Psicologia Bàsica, Evolutiva i de l'Educació, Universitat Autònoma Barcelona.

Jordi Tous Pallarés. Dpto. de Psicología, Universitat Rovira i Virgili.

José Alonso Esquivá. ASEPEYO.

José María Peiró Silla. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.
José Ramos López. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.
José Rebelo dos Santos. Escola Superior de Ciências Empresariais, Politécnico de Setúbal.
Juan Pérez Crespo. Área de Prevención de Riesgos Laborales, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Judith Hernández Marín. Banco Sabadell.
Maite Martínez González. Dpto. Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona.
Manuel Ortín Botella. Hidrogea.
Manuel Salvador Gomes Araújo. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Marcelo Leiva. Facultad de Psicología, Universidad de Talca.
María Amélia Marques. Dpto. Comportamento Organizacional e Gestão RRHH, Politécnico Setúbal.
María Amparo Ramos López. Dpto. de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
María José Quiles Sebastián. Dpto. de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
María Teresa Cortés Tomás. Dpto. de Psicología Básica, Universitat de València.
Marithza Sandoval. Facultad de Psicología, Universidad Konrad Lorenz, Bogotá.
Miguel Ángel Miralles Amorós, Jefe de promoción, empleo y formación del Ayuntamiento de Elche.
Rafael Lobato Cañón. Instituto Nacional de Seguridad Social.
Raquel Costa Ferrer. Dpto. de Psicobiología, Universitat de València.
Rosa María Núñez Núñez. Dpto. de Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Vicente Martínez Tur. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.
Viviana Andrade Meirinhos. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Yolanda Estreder Ortí. Dpto. de Psicología Social, Universitat de València.

COMITÉ ORGANIZADOR

Ángel Solanes Puchol (Presidente). Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Gemma Benavides Gil. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Beatriz Martín del Río. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Fermín Martínez Zaragoza. Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche.
Viviana Andrade Meirinhos. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Manuel Salvador Gomes Araújo. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Dora Cristina Moreira Martins. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Ana Cláudia Moreira Rodrigues. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Ana Luísa Martinho. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Marlene Silva. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.
Eva Petiz Louzã. Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Politécnico do Porto.

SALUDO

En nombre del Máster en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones y del Grupo de Investigación Salud-O de la Universidad Miguel Hernández de Elche, así como del comité científico y organizador del congreso, nos complace darle la bienvenida al VIII Congreso Internacional de Investigación e Intervención en Recursos Humanos, que se celebra en Elche (Alicante), los días 17 y 18 de mayo de 2018.

Este congreso se constituye como un foro de diálogo interdisciplinario, de aprendizaje y de fortalecimiento de la identidad de los profesionales de recursos humanos, que involucran a expertos nacionales e internacionales con un amplio espacio reservado a ponencias. En esta octava edición el tema de la conferencia es Salud Ocupacional, Tecnología y Gestión del Talento.

Confiamos en que le resulte interesante y que su participación enriquezca el debate y contribuya al éxito del congreso.

A la espera de poder darle personalmente la bienvenida, reciba un cordial saludo.

Dr. Ángel Solanes Puchol
Presidente del Comité Organizador

Dr. Fermín Martínez Zaragoza
Presidente del Comité Científico

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| (1) BURNOUT Y BIENESTAR LABORAL | 13 |
| 1.1. EL IMPACTO DE LA PERCEPCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO INNOVADOR INDIVIDUAL..... | 13 |
| <i>María Teresa Canet-Giner, Ana Redondo Cano, María del Carmen Saorín Iborra, Naiara Escribá Carda, Francisco Balbastre-Benavent y Lorenzo Balbastre Benavent</i> | |
| 1.2. ¿EXISTEN DIFERENCIAS EN BURNOUT EN FUNCIÓN DE LOS TURNOS DE TRABAJO REALIZADOS POR LA POLICÍA LOCAL? | 14 |
| <i>Eloy Valero Sánchez, Beatriz Martín del Río y Ángel Solanes Puchol</i> | |
| 1.3. ELABORACIÓN DE UNA ESCALA DE ACTITUDES FRENTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PUESTO DE TRABAJO PARA EMPRESAS DEL SECTOR HORECA (HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y CATERING)..... | 14 |
| <i>Camila Merma-Linares, Jordi Tous-Pallarés y Urbano Lorenzo-Seva</i> | |
| 1.4. EMOTIONAL DEMANDS AND EMOTIONAL DISSONANCE IN THE WORKPLACE: EFFECTS ON WELL-BEING AND WORKPLACE MOOD..... | 15 |
| <i>Francesco Pace, Miriana Gallenti, Elena Foddai & Claudia Palma</i> | |
| 1.5. REDACCIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACOSO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ÉLCHE..... | 16 |
| <i>Francisco Hernández Rodríguez</i> | |
| 2. CALIDAD DE VIDA EN LOS SERVICIOS DE LAS FUERZAS DE SEGURIDAD | 19 |
| 2.1. IMPLANTACIÓN DE UN GABINETE DE RRHH DE CORTE PSICOLÓGICO EN UN CUERPO DE POLICÍA LOCAL. EL CASO DE BENIDORM..... | 19 |
| <i>Elías Cantó Soler</i> | |
| 2.2. PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE BENIDORM..... | 20 |
| <i>Elías Cantó Soler</i> | |
| 2.3 TALLER DE COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA UNIDAD DE LA POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM..... | 20 |
| <i>Montserrat Gascó Alcobarro</i> | |
| 2.4. LOS FACTORES CLAVES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA POLICÍA LOCAL. EL CASO DE LA NUCÍA..... | 21 |
| <i>Pedro Burrueco Gallardo</i> | |
| 2.5. MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EN RELACIÓN A LA INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE UNA INICIATIVA DE MANCOMUNIZACIÓN Y/O COMARCALIZACIÓN DE SERVICIOS POLICIALES, EN LOS ROBOS DE UN ÁREA | 22 |
| <i>José Emilio Fernández Reyes</i> | |
| 3. CALIDAD DE LA VIDA LABORAL..... | 25 |
| 3.1. CALIDAD OBJETIVA Y SUBJETIVA DEL SERVICIO HOSPITALARIO DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS: COMPARACIÓN ENTRE TRABAJADORES ESPAÑOLES E ITALIANOS..... | 25 |
| <i>Chiara Triscari, Noemi Vilotta, Ángel Solanes Puchol, Inmaculada Pons, Beatriz Martín del Río y Fermín Martínez Zaragoza</i> | |
| 3.2. DIFERENCIAS EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO HOSPITALARIO Y SATISFACCIÓN GLOBAL ENTRE PERSONAL SANITARIO, NO SANITARIO Y PACIENTES EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA CIUDAD DE ÉLCHE | 26 |
| <i>Inmaculada Pons y Ángel Solanes Puchol</i> | |
| 3.3. ENGAGEMENT EN ENFERMERÍA: RELACIÓN CON EL BURNOUT, EL ESTILO DE LIDERAZGO Y EN EMPODERAMIENTO ESTRUCTURAL..... | 26 |
| <i>Jordi Fernández-Castro, Rosa García Sierray Fermín Martínez Zaragoza</i> | |
| 3.4. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DEMENCIA EN CENTROS SOCIOSANITARIOS | 27 |
| <i>Adrián De Paz Marcos, Sofía López Roig, M^o Ángeles Pastor y Fermín Martínez Zaragoza</i> | |
| 3.5. CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES REMUNERADOS EM ORGANIZAÇÕES DA ECONOMIA SOCIAL | 28 |
| <i>Ana Rodrigues, Bárbara Martins, Marisa Ferreira & Ana Martinho</i> | |

| | |
|---|-----------|
| 4. CULTURA ORGANIZACIONAL | 31 |
| 4.1. NACIMIENTO DE UNA NUEVA CULTURA ORGANIZATIVA | 31 |
| <i>Corpus Gómez Calderón</i> | |
| 4.2. EVOLUCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN GOLDCAR: DE LA TOMA DE DECISIONES CENTRALIZADA AL EMPODERAMIENTO DE LOS EMPLEADOS..... | 31 |
| <i>Tonica Safont</i> | |
| 4.3. EL DEPARTAMENTO DE RR.HH. COMO EMBAJADOR DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL | 32 |
| <i>Rubén Montesinos Torres</i> | |
| 4.4. LA CULTURA COMO RESTRUCTOR DE LA INNOVACIÓN Y LA ESTRATEGIA..... | 32 |
| <i>Juan Carlos Requena Ocaña</i> | |
| 5. EL IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO..... | 33 |
| 5.1. DE SUPERCONSUMIDOR A SUPEREMPLEADO. TRANSFORMANDO LAS REGLAS DEL JUEGO EN LA EMPRESA..... | 33 |
| <i>Camila Merma-Linares, Jordi Tous-Pallarés y Urbano Lorenzo-Seva</i> | |
| 6. EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN LABORAL | 35 |
| 6.1. LA FORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE INSERCIÓN LABORAL..... | 35 |
| <i>Miguel Ángel Miralles Amorós</i> | |
| 6.2. EMPLEABILIDAD EN EL ACTUAL MERCADO DE TRABAJO..... | 35 |
| <i>Basilía García Maciá</i> | |
| 6.3. AGENCIA MUNICIPAL DE COLOCACIÓN AYUNTAMIENTO DE ÉLCHE | 36 |
| <i>Mayte Coves Guerrero</i> | |
| 6.4. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA PROYECCIÓN PROFESIONAL..... | 37 |
| <i>Guzmán Martínez Griñán</i> | |
| 6.5. DISCOURSES ON THE EMPLOYABILITY OF YOUNG GRADUATES IN PORTUGAL: CONVERGENCES AND DIVERGENCES BETWEEN JOBSEEKERS AND EMPLOYERS..... | 38 |
| <i>António José Sousa Almeida</i> | |
| 7. GÉNERO Y TRABAJO | 39 |
| 7.1. VALIDACIÓN DE LA ESCALA SOBRE BARRERAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES | 39 |
| <i>Mariam Ramos, Felisa Latorre y José Ramos</i> | |
| 7.2. LAS BARRERAS PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO A TRAVÉS DE LA JUSTICIA EN FUNCIÓN DEL SEXO DE LOS EMPLEADOS | 40 |
| <i>Felisa Latorre, Mariam Ramos y José Ramos</i> | |
| 7.3. VISIÓN DE MUJERES DIRECTIVAS DE LOS OBSTÁCULOS PARA EL DESEMPEÑO DEL LIDERAZGO: DIFERENCIAS DE GÉNERO | 41 |
| <i>Eva Cifre Gallego y Laritza Machín Rincón</i> | |
| 7.4. “¿POR QUÉ NO PUEDO ACCEDER A PUESTOS DIRECTIVOS?” UNA NUEVA TAXONOMÍA DE ESTEREOTIPOS DE GÉNERO..... | 41 |
| <i>Ana Castaño, Antonio García-Izquierdo y Yolanda Fontanil</i> | |
| 7.5. DIFERENCIA DE GÉNERO Y EDAD EN LOS NIVELES DE BOREOUT EN TRABAJADORES ITALIANOS..... | 42 |
| <i>Noemi Vilotta, Chiara Triscari, Ángel Solanes Puchol, Beatriz Martín del Río y Fermín Martínez-Zaragoza</i> | |
| 8. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA POLICÍA LOCAL..... | 45 |
| 8.1. PLANTEAMIENTO E IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE LA POLICÍA COMUNITARIA EN EL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE BENIDORM. POLICÍA CERCANA AL CIUDADANO..... | 45 |
| <i>Elías Cantó Soler</i> | |
| 8.2. INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LAS REDES SOCIALES EN EL SERVICIO ORDINARIO DE LA POLICÍA LOCAL | 45 |
| <i>Fernando Escudero Aguado</i> | |
| 8.3. RIESGOS LABORALES EN LAS POLICÍAS LOCALES ¿EXISTEN? | 46 |
| <i>Agustín Rubio López</i> | |

| | |
|---|-----------|
| 8.4. DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE CONTROL-TASER. LA TECNOLOGÍA EN LOS NUEVOS MEDIOS DEFENSIVOS DE LAS POLICÍAS LOCALES..... | 47 |
| <i>Enrique Such Mayor</i> | |
| 8.5. ¿CÓMO ES LA POLICÍA? UNA TIPOLOGÍA DE ESTILOS PROFESIONALES BASADA EN EL ANÁLISIS DE SU CULTURA ORGANIZACIONAL | 47 |
| <i>Alfredo Pacheco Torralva</i> | |
| 9. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNIVERSIDADES | 49 |
| 9.1. ESTUDIO DE INDICADORES DE CARGAS DE TRABAJO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE PLANTILLA | 49 |
| <i>José Ramírez Martínez</i> | |
| 9.2. LA CARRERA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD POMPEU FABRA..... | 49 |
| <i>Joan Estafanell Bas</i> | |
| 9.3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DEL PAS EN LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA | 50 |
| <i>Ana Belén Ormeño Mendoza</i> | |
| 9.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE | 51 |
| <i>Isabel Sanz López</i> | |
| 9.5. LA IDENTIDAD DE CARRERA Y EL ENGAGEMENT DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS EN EL TRABAJO: EL PAPEL MEDIADOR DE LA RELACIÓN ESTUDIOS-TRABAJO | 52 |
| <i>Juan Gamboa, Carmen Picazo Lahiguera, Ana Hernandez Baeza y Vicente Gonzalez Romá</i> | |
| 10. GESTIÓN DEL TALENTO EN LAS ORGANIZACIONES | 53 |
| 10.1. TALENT MANAGEMENT IN THE TECHNOLOGICAL WORLD: EUROTUX CASE..... | 53 |
| <i>Marlene Silva & Daniela Costa</i> | |
| 10.2. MULTILEVEL MODEL OF MINDFULNESS AND JOB CONTROL ON INNOVATION IN ORGANIZATIONS | 53 |
| <i>Eva Lira, Pilar Martín, José Peiró, José Ramos y Ana Zornoza</i> | |
| 10.3. RETENCIÓN DEL TALENTO..... | 53 |
| <i>Marta Toro Covelo</i> | |
| 10.4. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN DEL MANAGERIAL COACHING..... | 54 |
| <i>María Micaela Cuenca Vidal, María Teresa Canet-Giner y Francisco Balbastre-Benavent</i> | |
| 10.5. COHESIÓN DE EQUIPOS Y SU IMPORTANCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE | 55 |
| <i>Nacho Plans Beriso</i> | |
| 11. INTERCULTURALIDAD, BÚSQUEDA DE EMPLEO Y VARIABLES PERSONALES | 57 |
| 11.1. CULTURAS NACIONALES Y LAS FUENTES DE ORIENTACIÓN UTILIZADOS POR LA DIRECCIÓN EN PORTUGAL Y ANGOLA..... | 57 |
| <i>Helena Cristina Roque</i> | |
| 11.2. RECRUITMENT AND SELECTION IN DIFFERENT PORTUGUESE SECTORS: HOW IS IT PERFORMED? DOES GENDER MATTER? | 57 |
| <i>Ana Cláudia Rodrigues, Ana Luisa Martinho, Ana Isabel Couto, Manuel Salvador, Aurelie Delater & Maria Guimaraes</i> | |
| 11.3. DO MODELO AMO AO PRE (PROFICIÊNCIA, RECOMPENSAS, EMPOWERMENT): CLARIFICAÇÃO DAS CATEGORIAS..... | 58 |
| <i>Ana Cláudia Rodrigues, Eva Petiz Lousã, Eulália Matos & Mariana Fernandes</i> | |
| 11.4. PERSONAL ATTITUDE, PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL, SOCIAL NORM AND ENTREPRENEURIAL SELF-IDENTITY AS ENTREPRENEURIAL INTENTION ANTECEDENTS | 59 |
| <i>Francesco Ceresia & Cludio Mendola</i> | |
| 11.5. DIVERSIDAD EN MUSGRAVE ESPAÑA..... | 60 |
| <i>José Gómez</i> | |

| | |
|---|-----------|
| 12. LIDERAZGO Y TRABAJO | 63 |
| 12.1. LAS CINCO DIMENSIONES DEL LIDERAZGO | 63 |
| <i>Javier Giménez Divieso</i> | |
| 12.2. TOXIC LEADERSHIP: STUDY OF ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND QUALITY OF WORK LIFE | 64 |
| <i>Manuel Araújo & Cláudia Rocha</i> | |
| 12.3. LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO | 64 |
| <i>José Berenguer Sánchez</i> | |
| 12.4. DISCRECIONALIDAD DIRECTIVA COMO BASE TEÓRICA DEL DISEÑO SISTEMAS RETRIBUTIVOS, SU RELACIÓN CON RESULTADOS DE EMPRESA..... | 65 |
| <i>Aurelio Carrillo Moreno, Gonzalo Wandosell Fernández de Bobadilla y Rocío Arteaga Sánchez</i> | |
| 12.5. SERVIN©: RECLUTAMIENTO Y PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS PARA EL SECTOR SERVICIOS MEDIANTE UNA PLATAFORMA “SMART” | 66 |
| <i>Jordi Tous-Pallarés , Camila Merma-Linares, Solangel Brijaldo, Ivette Espinoza, Marina Romeo y Montserrat Yepes-Baldó</i> | |
| 13. NUEVAS TENDENCIAS EN RECURSOS HUMANOS – HÁBITOS SALUDABLES | 69 |
| 13.1. UNA INTERVENCIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, BASADA EN LOS CÍRCULOS DE SALUD: PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO | 69 |
| <i>José De Haro García y Mariano García Izquierdo</i> | |
| 13.2. UNA INTERVENCIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, BASADA EN LOS CÍRCULOS DE SALUD: RESULTADOS E IMPLICACIONES..... | 69 |
| <i>Mariano García Izquierdo y José De Haro García</i> | |
| 13.3. IMPLANTACIÓN DE LOS HÁBITOS SALUDABLES EN LA CULTURA DE LA EMPRESA | 70 |
| <i>Manuel Ortín Botella</i> | |
| 13.4. EMPRESA SALUDABLE Y ENVEJECIMIENTO LABORAL ACTIVO | 70 |
| <i>Natalia Fernández Laviada</i> | |
| 13.5. NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DEL ABSENTISMO..... | 70 |
| <i>José Enrique Aparisi Navarro</i> | |
| 14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | 73 |
| 14.1. LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIOS | 73 |
| <i>Juan Pérez Crespo</i> | |
| 14.2. ¿ES EL TAMAÑO DE LA EMPRESA UN FACTOR PSICOSOCIAL?..... | 74 |
| <i>Nuria Pastor Ramos, Ángel Solanes Puchol, Beatriz Martín del Río y Fermín Martínez Zaragoza</i> | |
| 14.3. PROTOCOLO DE SALUD MENTAL EN EL PUESTO DE TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE | 74 |
| <i>Francisco Hernández Rodríguez</i> | |
| 14.4. GESTIÓN DEL INCAPACIDAD LABORAL EN IBERMUTUAMUR. APLICACIÓN EN SALUD MENTAL | 75 |
| <i>Rafael Ramos Muñoz , Maite González, Adela de los Ángeles Fadón Rodríguez y López Maria Cristina Gómez García</i> | |
| 14.5. BURNOUT Y HORAS DE TRABAJO SEMANAL EN LA POLICÍA LOCAL..... | 76 |
| <i>Eloy Valero Sánchez, Ángel Solanes Puchol y Beatriz Martín del Río</i> | |
| 15. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | 79 |
| 15.1. ANTECEDENTES DEL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO DE JÓVENES DESEMPLEADOS (VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y SOCIOLABORALES) | 79 |
| <i>María-Magdalena Fernández-Valera, Mariano García-Izquierdo, María Isabel Soler Sánchez y Mariano Meseguer de Pedro</i> | |
| 15.2. THE EFFECT OF ACTIVITY SECTOR ON INNOVATION IN THE PORTUGUESE ORGANIZATIONS: IMPLICATIONS FOR HUMAN RESOURCES..... | 80 |
| <i>Eva Petiz Lousã</i> | |
| 15.3. SELECCIÓN POR VALORES..... | 80 |
| <i>Guzmán Martínez Griñán</i> | |

| | |
|---|-----------|
| 15.4. CONCILIAÇÃO DA TRIPLA JORNADA: QUE DESAFIOS PARA A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES DE FORMAÇÃO? | 81 |
| <i>Olga Pirrolas, Maria Amélia Marques y Rui Brites</i> | |
| 15.5. EMPLEABILIDAD PERCIBIDA COMO PREDICTORA DEL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO (TPB) EN DESEMPLEADOS JÓVENES..... | 82 |
| <i>María-Magdalena Fernández-Valera, Mariano García-Izquierdo, Mariano Meseguer de Pedro y María Isabel Soler Sánchez</i> | |
| 16. TALENTO Y EMPRESA | 85 |
| 16.1. LA CÁTEDRA TECNOLÓGICA HIDROGEA-UPCT FORMACIÓN PARA FAVORECER EL TALENTO EN EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA..... | 85 |
| <i>Manuel Ortín Botella, Juan T. García Bermejo, José María Carrillo-Sánchez, Fernando Cerdán-Cartagena, Fulgencio Díaz Madrid Ybarra Moreno</i> | |
| 16.2. LA PREDICCIÓN DEL TALENTO DIRECTIVO BAJO UN MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS..... | 85 |
| <i>José de Haro Garcia y Mariano García Izquierdo</i> | |
| 16.3. ¿REALMENTE IMPORTA TANTO COMO DICEN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL? | 86 |
| <i>José de Haro García, Juan Castejón Costa y Raquel Gilar Corbi</i> | |
| 16.4. A CRITICAL REVIEW OF THE HARDINESS SCALES..... | 87 |
| <i>Francesco Ceresia & Erika Maria Lo Sasso</i> | |
| 16.5. ENTRENANDO EL TALENTO: UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DESDE LA PTORH Y LA PERSPECTIVA DEL/LA CANDIDATO/A..... | 88 |
| <i>María Belén Sarrión Sánchiz y María Ángeles Moya</i> | |
| 17. COMUNICACIONES PÓSTER..... | 89 |
| 17.1. ANÁLISE DA ADEQUAÇÃO ENTRE O PERFIL DE COMPETÊNCIAS E O PERFIL PROFISSIONAL..... | 89 |
| <i>Cláudia Pereira, Viviana Meirinhos y Ana Couto</i> | |
| 17.2. RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EL SECTOR SANITARIO..... | 89 |
| <i>José Sánchez Bueno</i> | |
| 17.3. AUTOEFICACIA Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN LA ATENCIÓN PROFESIONAL A PERSONAS CON DEMENCIA EN CENTROS SOCIO-SANITARIOS | 90 |
| <i>Adrián De Paz Marcos, Sofía López Roigy Mª Ángeles Pastor</i> | |
| 17.4. TOXIC LEADERSHIP: STUDY OF ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND QUALITY OF WORK LIFE | 91 |
| <i>Manuel Araújo & Cláudia Rocha</i> | |
| 17.5. INTERVENCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CENTRADA EN SOLUCIONES PARA MEJORAR LA SALUD DE LOS USUARIOS DE UN SERVICIO PÚBLICO SANITARIO. UN ESTUDIO PILOTO..... | 91 |
| <i>María del Carmen Neipp López y Mark Beyebach</i> | |
| 17.6. LIDERAR DESDE LA VIRTUALIDAD ¿REALIDAD O MITO? | 92 |
| <i>Irene Carracedo Gil</i> | |
| 17.7. RELACIÓN ENTRE LA RESILIENCIA Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL SANITARIO DE DIFERENTES CENTROS DE SALUD..... | 93 |
| <i>María del Carmen Neipp López y Esther Martínez Navarro</i> | |
| 17.8. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA ESTANCIA INFANTIL..... | 93 |
| <i>Katya Guerra, Saraith Alarcón, Guillermo Lara, Rosa Sánchez Carmen Picazo Lahiguera</i> | |
| 17.9. LA RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA FIRMA HOTELERA | 94 |
| <i>Cecilia Rodriguez, Oliva Suarez, Eduardo Martínez, Rosa Sánchez y Carmen Picazo Lahiguera</i> | |
| 17.10. DIFERENCIAS EN COMPETENCIAS CULTURALES ENTRE EMPLEADOS ITALIANOS Y ESPAÑOLES SEGÚN VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS..... | 94 |
| <i>Sara La Barbera, Noemi Vilotta y José Martínez</i> | |
| 17.11. ¿LOS TRABAJADORES UNIVERSITARIOS Y LOS ESTUDIANTES SABEN CÓMO RESPONDER A LAS SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD LABORAL? | 95 |
| <i>Chiara Nicolini & Chiara Triscari</i> | |
| 17.12. ¿NOS FORMAMOS PARA PODER RESOLVER SITUACIONES CONFLICTIVAS? | 96 |
| <i>Francisco Antonio Viciana Céspedes, Maria Viciana Sánchez y Francisco José Viciana Sánchez</i> | |
| 17.13. AGRESIONES A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD | 96 |
| <i>Francisco Antonio Viciana Céspedes, Maria Viciana Sánchez y Francisco José Viciana Sánchez</i> | |
| 17.14. INTERÉS QUE MUESTRAN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD POR LOS RIESGOS ERGONÓMICOS..... | 97 |

| | | |
|--------|---|-----|
| | <i>Francisco Antonio Viciano Céspedes, Maria Viciano Sánchez y Francisco José Viciano Sánchez</i> | |
| 17.15. | PREVENCIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO: SEGURIDAD VIAL | 98 |
| | <i>Francisco Antonio Viciano Céspedes, Maria Viciano Sánchez y Francisco José Viciano Sánchez</i> | |
| 17.16. | DIFERENCIAS EN COMPETENCIAS CULTURALES ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS ITALIANAS Y ESPAÑOLAS SEGÚN EL SEXO Y EL NIVEL JERÁRQUICO DE LOS EMPLEADOS..... | 99 |
| | <i>Vilotta, N. & La Barbera, S.</i> | |
| 17.17. | DIFERENCIAS DE GÉNERO Y EDAD EN LOS NIVELES DE BOREOUT EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MANCHEGA..... | 100 |
| | <i>Laura Barrajon, Ángel Solanes Puchol y Noemi Vilotta</i> | |
| 17.18. | ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN POBLACIÓN SANITARIA..... | 100 |
| | <i>José Manuel Martínez Pérez, Noemi Vilotta y Ángel Solanes Puchol</i> | |
| 17.19. | EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GENÉRICAS EN ESTUDIANTES DE DIFERENTES NACIONALIDADES..... | 101 |
| | <i>Ruggero Miraglia, Chiara Triscari & Ángel Solanes Puchol*</i> | |
| 17.20. | LA INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO SOBRE EL CAMBIO ORGANIZACIONAL..... | 102 |
| | <i>Adrián García Selva</i> | |
| 17.21. | METODOLOGÍA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA PROYECTOS DE INSERCIÓN LABORAL | 103 |
| | <i>Iván Zamora Sánchez</i> | |

(1) BURNOUT Y BIENESTAR LABORAL

1.1. EL IMPACTO DE LA PERCEPCIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO SOBRE EL COMPORTAMIENTO INNOVADOR INDIVIDUAL

María Teresa Canet-Giner, Ana Redondo Cano, María del Carmen Saorín Iborra, Naiara Escribá Carda, Francisco Balbastre-Benavent y Lorenzo Balbastre Benavent

Universitat de València

INTRODUCCIÓN: En los últimos años, hay un especial interés en analizar cómo fomentar la innovación, así como identificar factores que conlleven el desarrollo de la capacidad de innovación. Numerosos son los trabajos previos que versan en esta temática a nivel organizativo. Sin embargo, cabría destacar la reciente corriente de investigaciones que ha surgido a nivel individual (Kehoe & Wright, 2013; Shin et al., 2017) centrándose en los miembros de la organización como pieza clave en la capacidad de innovación organizativa. Igualmente, la literatura subraya el impacto que las prácticas de RRHH (PRRHH), en particular las de alto rendimiento, pueden ejercer en el fomento del comportamiento innovador (CI) de los empleados (Dorenbosch et al., 2005; De Leede & Looise, 2005). Recientemente puede observarse un incremento en el número de trabajos centrados en la influencia de dichas prácticas sobre la creatividad y la innovación individual (Fu et al., 2015). En este sentido, el marco AMO (Appelbaum et al., 2000; Boxall & Purcell, 2003) se ha utilizado ampliamente para explicar el vínculo entre las PRRHH y el comportamiento individual (Andreeva & Sergeeva, 2016). No obstante, el diseño y aplicación de un conjunto o sistema de PRRHH no es suficiente para generar CI ya que estas pueden no ser percibidas correctamente por los empleados y, por tanto, no alcanzar el efecto deseado (Nishii et al., 2008). Esa puede ser una de las razones explicati-

vas de los resultados no concluyentes encontrados en la literatura haciendo necesario adoptar otra perspectiva en el análisis tal y como defienden autores como Boxall y MacKy (2009) y EscribáCarda et al. (2017), entre otros. Es necesario introducir las percepciones de los empleados en el marco del análisis (Takeuchi et al., 2009; Fu et al., 2015) distinguiendo así entre la PRRHH prevista, real y percibida (Vermeeren, 2010). Sanders et al. (2014) argumentan que para que los empleados perciban correctamente el sistema de PRRHH, este debiera percibirse como distintivo, consistente y de consenso (fuerza del sistema de RRHH) (Bowen & Ostroff, 2004), para que los empleados adopten las actitudes y comportamientos esperados para el cumplimiento de los objetivos (Kelley, 1973). **OBJETIVO:** Por tanto, partiendo de la argumentación previa, nuestro trabajo tiene por objetivo analizar el efecto que la percepción de algunas PRRHH, en concreto la evaluación de rendimiento, puede tener en el CI de los empleados; así como estudiar el posible efecto mediador de la fuerza del sistema de RRHH en dicha relación. Las hipótesis enunciadas se contrastan con una muestra compuesta por 166 trabajadores que realizan trabajo intensivo en conocimiento y que pertenecen a cuatro empresas industriales ubicadas en la Comunidad Valenciana (España). **MÉTODO:** El análisis de datos se realizó utilizando Smart-PLS 3.2 (Ringle et al., 2015). **RESULTADOS:** Los principales resultados confirman, por un lado, la relación positiva y significativa entre las políticas de evaluación del rendimiento y el comportamiento innovador de los empleados y por otro, el efecto mediador de parte de las dimensiones de la fuerza del sistema de RRHH. **PALABRAS CLAVE:** Evaluación rendimiento, Fuerza sistema de RRHH, Comportamiento innovador. **EMAIL** teresa.canet@uv.es

1.2. ¿EXISTEN DIFERENCIAS EN BURNOUT EN FUNCIÓN DE LOS TURNOS DE TRABAJO REALIZADOS POR LA POLICÍA LOCAL?

Eloy Valero Sánchez*, Beatriz Martín del Río**
y Ángel Solanes Puchol**

*Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Elda. **Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: Entre las profesiones que se consideran estresantes, son pocos los estudios realizados con el colectivo de trabajadores y trabajadoras de las fuerzas y cuerpos de seguridad, como la policía local. Por ello, se propuso este trabajo con objeto de conocer mejor su salud ocupacional. Concretamente, y entre otras cuestiones, el presente trabajo consiste en examinar si el burnout de la policía local, que incluye las variables de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional, está influido por variables laborales como el turno de trabajo. **MÉTODO:** La muestra estuvo compuesta por 95 policías locales de las poblaciones de Elda y Elche (97.90% hombres; 40.86 años de media). De ellos, el 1.10% prestaba sus servicios sólo por la mañana; el 8.40% lo hacían en turnos de mañana y tarde; el 15.80% en turnos de noche; y el 74.70% lo hacían indistintamente. El burnout se midió mediante la adaptación al castellano del cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), de Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000). Como análisis estadístico, se realizó la prueba de Kruskal-Wallis para establecer la existencia de diferencias significativas en las variables de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional) en función de los turnos de trabajo. Posteriormente se realizó la prueba de Mann-Whitney para establecer entre qué grupos de trabajadores se establecían dichas diferencias. **RESULTADOS:** Los policías locales que realizan un turno de trabajo indistinto, presentan significativamente mayor agotamiento

emocional que los que prestan sus servicios en turno de mañana y tarde ($U = 103.50$; $p = .003$). En cuanto a la variable de despersonalización, también los policías locales que realizan un turno de trabajo indistinto, presentan significativamente mayor despersonalización que los que trabajan sólo con turnos de mañana y tarde ($U = 136.00$; $p = .016$). Por último y en cuanto a la variable de eficacia profesional, los policías locales que realizan un turno indistinto, presentan significativamente menor eficacia profesional que los compañeros que realizan un turno únicamente de noche ($U = 306.00$; $p = .009$) o que los que trabajan por la mañana y tarde ($U = 81.50$; $p = .001$). **CONCLUSIONES:** Los policías locales que realizan el turno indistinto, es decir, el que combina mañana, tarde y noche, son los que mayores niveles de burnout presentan (mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y menor eficacia profesional), sobre todo, comparados con sus compañeros con turno de mañana y tarde. **PALABRAS CLAVE:** Policía local, burnout, turnos de trabajo. **EMAIL** eloyvalero15@hotmail.com

1.3. ELABORACIÓN DE UNA ESCALA DE ACTITUDES FRENTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PUESTO DE TRABAJO PARA EMPRESAS DEL SECTOR HORECA (HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y CATERING)

Camila Merma-Linares*, Jordi Tous-Pallarés **
y Urbano Lorenzo-Seva**

*Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología. ** Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología CRAMC – Research Center for Behavior Assessment

INTRODUCCIÓN: La gestión de los riesgos psicosociales en las empresas es un tema que cada vez se está abordando más y tomando importancia por parte de los empresarios y trabajadores a Nivel Europeo. Según estudios realizados, casi el 80 % de los directivos de diferentes sectores, consideran la presencia de estos riesgos como un te-

ma importante y preocupante para el equipo de trabajo, así mismo, muestran mayor interés en la presencia de estrés, violencia y acoso en el puesto de trabajo (EU-OSHA, 2014), sin embargo, las acciones preventivas y correctivas que las empresas realizan para evitar dichos riesgos se basan principalmente en la formación a los trabajadores y son pocas las empresas que tienen un programa continuo y activo para la gestión de los riesgos psicosociales. El sector Hostelería, restauración y Catering (HORECA) es propenso a la presencia de estos riesgos ya que pertenece al sector servicios y por sus características como plantillas de menos de 10 trabajadores, mano de obra joven que en algunas situaciones no es indispensable tener experiencia y que son incorporados en puestos de trabajo básicos, operativos pero que realizan un trabajo continuo, rutinario y activo que requiere de una buena conexión con los clientes y con mucha habilidad de comunicación (EU-OSHA, 2008; Tous, 2009). **MÉTODO:** Este estudio se llevó a cabo con un muestreo aleatorio de 111 empresarios que dirigen pequeñas y micro empresas del sector HORECA, utilizando un cuestionario online "Test de Percepción de riesgos psicosociales en el puesto de trabajo" (TPRP2)- versión empresas, que nos permite conocer la percepción y el grado de responsabilidad que tienen los empresarios frente a los riesgos psicosociales. Para el análisis de los datos se utilizó el programa factor 13.3. **RESULTADOS:** El 63% de los empresarios HORECA considera de mucha importancia la evaluación de los factores de riesgo ya que es vital para el trabajador se sienta a gusto en su puesto de trabajo y se pueda involucrar mejor sus conocimientos y desarrollo en la empresa. A pesar de que el 100% de las empresas encuestadas cumple con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, solo el 30% y 19% de empresas hosteleras y restauranteras respectivamente han demostrado interés en su evaluación e indican haber realizado la evaluación con un método especial,

tener un informe y proponer acciones y políticas preventivas de acción. Sin embargo, hemos visto en los establecimientos encuestados, que una cosa es estar interesados y otra muy diferente es estar ejecutándolo en su empresa, ya que del 23% de empresarios hosteleros y el 53% de los empresarios de restauración que considera que es importante la gestión y medidas de actividades correctivas hasta la actualidad no han realizado una evaluación de riesgo psicosocial. **CONCLUSIONES:** Es necesario realizar mayor gestión preventiva y correctiva sensibilizando a los empresarios para que se tomen la debida importancia a estos riesgos, ya que, por las características del sector, es muy propenso su presencia y puede afectar a la salud de los trabajadores y a su desempeño laboral. **PALABRAS CLAVE:** percepción de riesgo psicosocial, factores de riesgo psicosocial en el puesto de trabajo, HORECA (Hostelería, Restauración y Catering). **EMAIL** jordi.tous@urv.cat

1.4. EMOTIONAL DEMANDS AND EMOTIONAL DISSONANCE IN THE WORKPLACE: EFFECTS ON WELL-BEING AND WORKPLACE MOOD

Francesco Pace, Miriana Gallenti, Elena Foddai & Claudia Palma

Dpto. Scienze Psicologiche, Pedagogiche e della Formazione, Università degli studi di Palermo

INTRODUCTION: The connection between work-related stress and psychosocial risks and workers' health and safety has been confirmed in a wide range of studies all over the world. According EU-OSHA (2016) "while acknowledging the role of individual dispositions and general life circumstances, it has been shown that stress stemming from work-related factors may significantly affect workers' functioning in and outside work". In the same report, focused on emerging risks, it is stated that "every job has some degree of pressure involved, but with proper monitoring, the allocation of adequate resources and support,

workers should be in a position to deal with these pressures while remaining healthy and productive": according to this research, conducted by EU-OSHA in 28 European countries, among the sources of major stress there is some connected to emotional regulation, such as "having to deal with difficult customers, patients, pupils, etc. (58%) or "poor communication or cooperation within the organization (17%). Hochschild (1983) called emotional labour the process by which employees manage their emotions to meet organizationally mandated emotional display rules or norms concerning. When an employee must express an emotion he or she does not feel, or repress felt emotions to meet organizational display rules, is lead to emotional dissonance, which is connected with a clear diminution of personal well-being (Sheldon et al., 1997). The aim of this work is to explore the connections between emotional demands and emotional dissonance with personal well-being in a sample of Italian workers. **METHOD:** To assess work demands, resources, and some work psychosocial effect (such as the need for recovery, or work pleasure), we used the Italian version of Questionnaire on Experience and Assessment of Work (QEEW, van Veldhoven & Broersen, 1999; van Veldhoven & Meijman, 1994; Pace et. al., 2010); to assess the emotional dissonance we used a scale originally developed by Brotheridge and Lee (2003); to assess psychological strain we used the General Health Questionnaire (GHQ-12, Goldberg & Williams, 1988). We collected 427 subjects from many different companies (public/state-owned companies and private companies, representing different economic sectors and productive). We conducted multiple regression analyses, using the psychosocial variables as dependent variables. **RESULTS AND CONCLUSIONS.** We found that scales connected with emotional labour, such as "emotional demands" (QEEW) and "emotional dissonance" were connected with the psychological strain (GHQ-12 or "need for reco-

very"), more than aspects that are generally (e.g. "remuneration" or "equity") generally considered to be of greater importance to affect workers' well-being. Future research directions are discussed that can advance our theoretical understanding of how emotional labour interact to affect employees well-being. **KEY WORDS:** Emotional dissonance, Work related stress, Organizational well-being. **EMAIL** francesco.pace @unipa.it

1.5. REDACCIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ACOSO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Francisco Hernández Rodríguez

Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales, Universidad Miguel Hernández

INTRODUCCIÓN: Durante el año 2015 la Universidad Miguel Hernández de Elche se planteó la necesidad de la redacción e implantación de dos protocolos para la prevención y actuación en materia de acoso laboral para la protección de los trabajadores, dando cumplimiento así a: Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Los protocolos redactados fueron: Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de conflictos interpersonales y acoso psicológico en el trabajo y Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo o por orientación sexual. En la redacción de los protocolos participaron los siguientes agentes de la Universidad: (a) Gerencia de la Universidad; (b) Representantes de los trabajadores; (c) Unidad de Igualdad; (d) Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. **OBJETIVO:** El objetivo principal de la redacción e implantación de ambos protocolos fue el de la protección de todos los trabajadores y estudiantes de la UMH, frente a este tipo de riesgo. En concreto el protocolo de actuación ante situaciones de conflictos interpersonales y APT se aplica a

los trabajadores de la UMH y a trabajadores de contratas externas que prestan sus servicios en la UMH, mientras que el protocolo de acoso sexual, acoso por razón de sexo o por orientación sexual, es aplicable también al colectivo de estudiantes. Se optó por la redacción de dos protocolos diferentes, Acoso Psicológico y Acoso de naturaleza Sexual, por tratarse este último de una forma de acoso más específica; sin embargo, ambos protocolos están interconectados, de manera que una reclamación presentada por un trabajador podría pasar de un protocolo al otro si durante el proceso de investigación de una reclamación así se determinara. Lo importante de los protocolos, como instrumentos para hacer frente al acoso, es afrontar el acoso desde una perspectiva preventiva. Ambos protocolos cubren la prevención primaria, secundaria y terciaria del acoso. **MÉTODO:** Ambos protocolos fueron aprobados por el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad, así como por el Consejo de Gobierno de la Universidad, empezando a estar operativos en mayo de

2015. Desde que se pusieron en funcionamiento ambos protocolos se inició una campaña de difusión de los mismos a través de comunicación a los trabajadores, representantes de los trabajadores, página web de la Universidad, así como del Servicio de prevención de Riesgos Laborales y de la Unidad de Igualdad. Desde el Servicio de Prevención se imparten cursos con periodicidad anual sobre Acoso Laboral. **RESULTADOS:** La implantación tuvo muy buena aceptación entre los trabajadores. El número de reclamaciones realizadas a través de los protocolos ha sido escaso, aunque se han recibido numerosas consultas y peticiones de información y mediación que han sido resueltas en el SPRL. **CONCLUSIONES:** La implantación de los protocolos se valora como muy positiva. Por la naturaleza de las consultas realizadas al SPRL se estima muy conveniente modificar el protocolo de APT potenciando el proceso de mediación. **PALABRAS CLAVE:** UMH, prevención riesgos laborales, acoso laboral. **EMAIL** f.hernandez@umh.es

2. CALIDAD DE VIDA EN LOS SERVICIOS DE LAS FUERZAS DE SEGURIDAD

2.1. IMPLANTACIÓN DE UN GABINETE DE RRHH DE CORTE PSICOLÓGICO EN UN CUERPO DE POLICÍA LOCAL. EL CASO DE BENIDORM

Elías Cantó Soler

Policía Local de Benidorm

INTRODUCCIÓN: El Cuerpo de Policía Local de Benidorm siempre se ha distinguido por la implementación de nuevos modelos de gestión internos que en algunos casos se han exportado a otras plantillas policiales. **OBJETIVO:** Para ello se elaboró un programa en el año 2004 relativo de lo que podría suponer un servicio de estas características que una vez implantado empieza a desarrollarse a partir de septiembre del año 2007 y que sigue su curso en la actualidad. El servicio S.A.M.I. (Servicio de Atención y Mejora Interno) adscrito al Cuerpo de Policía Local de Benidorm surge por el interés y el apoyo expreso de la Jefatura del Cuerpo de contar con una figura (en este caso de un Psicólogo) que coadyuvara en una serie de mejoras que se pretendían llevar a cabo en la organización. Con la implantación del programa se pretendía tener muy en cuenta al elemento más importante de cualquier organización que no es otro que las personas que lo componen. **MÉTODO:** Se comenzó el programa con la elaboración de un Inventario de Recursos Humanos (I.R.H.) en el que se procedió a entrevistar a todos los componentes del Cuerpo Policial y del cual se extrajeron datos jugosos referentes a la formación y las competencias personales e incluso ideas de mejora muchas de las cuales se implementaron en la organización. Se siguió con el Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo (AyDPT) para cada uno de los puestos de trabajo de la organización mediante el mantenimiento de

entrevistas tanto individuales como de grupo con los agentes del Cuerpo. Como factor importantísimo se destaca el consejo y apoyo psicológico (incluidas sesiones terapéuticas) que se prestan en el día a día a los compañeros de la organización. Además, se actúa en todo momento como nexo de unión entre la Jefatura y el resto de la organización reforzando de esta manera la comunicación interna. Destacar también otros factores en los que se “influye” desde el Departamento como, por ejemplo, la difusión de aspectos relacionados con la profesión, con la salud, con el liderazgo y la satisfacción laboral y con el cambio organizacional, procurando siempre la promoción del cambio de actitudes personales tanto en relación al trabajo como en el ámbito personal. A todo ello se suma el desarrollo paulatino de un amplio abanico de mejoras para la mejora de diversos aspectos en los ámbitos de los procesos selectivos, formación, liderazgo, prevención de riesgos laborales, modificación de sistemas de trabajo, evaluación del desempeño, carreras profesionales y evaluación de la idoneidad psicológica para el porte de armas de fuego. **RESULTADOS:** El resultado de todas estas acciones es una paulatina mejora de la organización tanto en el aspecto estructural como en el de las personas que la componen. Para finalizar, decir que un resultado esperado y deseado sería el que este servicio fuera implantado por otros Cuerpos policiales de Policía Local. **PALABRAS CLAVE:** policía local, gabinete de RRHH. **EMAIL** elican43@hotmail.com

2.2. PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE BENIDORM

Elías Cantó Soler

Policía Local de Benidorm

INTRODUCCIÓN: La implementación de un Plan Estratégico en el Cuerpo de Policía Local de Benidorm ha sido desde la implementación del servicio S.A.M.I. (Servicio de Atención y Mejora Interna) en el año 2007 uno de los principales ejes sobre los que se debe basar la mejora paulatina de nuestra organización. Con ello, se pretende la adecuada planificación y cumplimiento de los objetivos que se desean alcanzar en un futuro inmediato. **MÉTODO:** Para ello, en principio se elaboraron dos documentos para que tanto el estamento político como la Jefatura del cuerpo pudieran entender el posible alcance de todas las acciones que se pretendían implementar. Estos documentos se refieren a la inclusión de un Cuadro de Mando Integral dentro del Plan Estratégico propiamente dicho. Se empezó por realizar un análisis DAFO una en el año 2011 que se ha ido actualizando año tras año, es decir, una “foto” de la situación en cada momento del Cuerpo policial. En estos estudios siempre se ha contado con la opinión y aportes de los componentes de la Jefatura. En estos años también se ha comunicado de distintas maneras que era necesario el partir además de la clara definición de aspectos relevantes para cualquier organización como pueden ser el establecimiento de la Misión, la Visión y los Valores de la misma. A partir de aquí se definen dos grandes Objetivos Estratégicos o mega objetivos que queremos alcanzar. En nuestro caso resultan ser por una parte el lograr dar el mejor servicio a nuestros ciudadanos (nuestros clientes) y la mejora ostensible en la gestión de los RRHH (nuestros clientes internos) y de nuestros medios técnicos. Se siguió con el establecimiento de los llamados Factores Críticos de Éxito que nos podrían diferenciar positivamente frente a otros Cuerpos policiales. A partir de aquí, es importante definir estrategias y medidas para poder

alcanzar estos objetivos y mediante el empleo del Cuadro de Mando Integral evaluar de manera continua si se están alcanzando los objetivos o no y tomar las medidas necesarias para su cumplimiento. **RESULTADOS:** Fruto de todo este trabajo es por lo que en la actualidad a mediados del año 2017 es el propio equipo de gobierno municipal el que está desarrollando un Plan Estratégico Municipal una de cuyas vertientes es precisamente su aplicación en el Cuerpo de Policía Local de Benidorm. Este Plan estratégico precisamente recoge la mayoría de las aportaciones tanto de la Jefatura del Cuerpo como de la Propuesta original del plan Estratégico que se realizó con la jefatura a partir del año 2012 y es nuestro deseo el poder participar en su ejecución y desarrollo en aras de esa mejora sustancial de nuestra organización que tanto deseamos. **PALABRAS CLAVE:** policía local, plan estratégico. **EMAIL** elican43@hotmail.com

2.3 TALLER DE COACHING & COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA UNIDAD DE LA POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM

Montserrat Gascó Alcobero

Concejala Casa Mediterráneo, Benidorm

INTRODUCCIÓN: Se reflexiona sobre el “Taller de Coaching & Comunicación Organizacional” que se diseñó específicamente para un colectivo profesional, para la Unidad de la Policía Local del Ayuntamiento de Benidorm. Al mismo tiempo se explica que el proyecto se marcó una estrategia a corto plazo debido a la inminente creación de una unidad de Policía Comunitaria. Este proyecto de “Taller de Coaching & Comunicación Organizacional” se diseñó específicamente para un colectivo profesional, la Unidad de la Policía Local del Ayuntamiento de Benidorm. El Taller de Coaching & Comunicación Organizacional se organizó en torno a la hibridación de conceptos aproximándonos a ellos desde la teoría y la

práctica, con el objetivo de optimizar las capacidades existentes en el colectivo para el desempeño de las tareas ordinarias y extraordinarias de los diferentes puestos de trabajo de la Unidad. El proyecto se marcó una estrategia a corto plazo debido a la inminente creación de una unidad de Policía Comunitaria. Así pues, se debía trabajar en la gestión y desarrollo de las competencias necesarias y aptitudes innatas necesarias para la posible incorporación de los individuos a departamentos de nueva creación cuya característica básica sería la proximidad con el ciudadano. Aquí deseamos incorporar el territorio en su naturaleza de espacio público y privado como un elemento más a tener en cuenta en la actividad policial de proximidad, ante la potencial implicación de ésta en algunos escenarios como los vecinales o la violencia de género, conflictos que se desarrollan en ámbitos íntimos y privados. De este modo, el concepto de desarrollo profesional no encuentra similitud al que prevalece en las empresas privadas, y tampoco es aplicable dentro de la estructura jerárquica de este colectivo cuyo primer y último Cliente es el Ciudadano. No obstante, sí lo son los criterios empresariales referidos tanto a la formación continuada, (*updating* formativo) como a la preparación intelectual y anímica de los componentes de la plantilla, en consecuencia hablamos de estrategias que ayudarán a los integrantes de este colectivo a plantearse nuevos retos dentro de su profesión. El desarrollo profesional y de funciones para un Policía Local literalmente no admite paralelismos con los empleados de una empresa privada. Principalmente porque la rentabilidad del trabajo desarrollado por este colectivo no es directamente económica, se trata de una Rentabilidad Intangible que se traduce en la satisfacción del Ciudadano; de una relación óptima con la sociedad y de una valoración positiva del trabajo que se desarrolla por parte de la Policía local. **CONCLUSIONES:** Los resultados de este Taller de Coaching & Comunicación

Organizacional fueron altamente positivos, nos encontramos con una gran respuesta por parte del colectivo de la Policía Local de Benidorm, que no hubiera sido posible sin la fuerte implicación de la Jefatura de la Policía Local de Benidorm. **PALABRAS CLAVE:** Policía Local de proximidad, liderazgo, comunicación no verbal. **EMAIL** mgascoalcoberro@gmail.com

2.4. LOS FACTORES CLAVES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA POLICÍA LOCAL. EL CASO DE LA NUCÍA

Pedro Burrueco Gallardo

Jefe de la Policía Local de La Nucía

INTRODUCCIÓN: Tras la creación de la Comisión Comarcal para la Prevención en Seguridad Local (CCPSL), en las que se integran los Cuerpos de Policía Local de la Comarca de la Marina Baixa. En el año 2013, se plantea la elaboración de una Carta de Compromisos y establecer e implantar el proceso de quejas y sugerencias. Las cuales nos permitirán identificar aspectos del servicio mejorables, al tiempo que mejoran las relaciones con el ciudadano que se siente escuchado y espera encontrar solución a sus demandas y que se tenga en cuenta su opinión. Una vez contextualizado el tema del trabajo, nos centramos en el caso concreto del Cuerpo de la Policía Local de La Nucía. En abril de 2013 se levanta el “Acta de Constitución del Equipo de Trabajo” y se da inicio a la sesión de constitución del equipo. Se crea un Plan de comunicación en relación con la elaboración de la Carta de compromisos de la CCPSL-LANUCÍA. Para implantar este proceso con todas las garantías, se establece un Plan de formación tutorizado por un técnico de Diputación. En cuanto al objetivo y funciones del equipo, encontramos: (a) Desarrollar las diferentes fases del proceso de elaboración de la Carta de Compromisos de la Policía Local de La Nucía; (b) Solicitar los recursos necesarios con este objeto; (c) Plantear objetivos

de mejora; (d) Introducir conceptos básicos en la plantilla; y (e) Difundir la inmersión en los objetivos de la Calidad. El Ayuntamiento de La Nucía está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación de todos; por lo que se considera esencial implicar a la ciudadanía evaluando las tareas que la Policía Local realiza y aportando sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento. Para ello, se utiliza un cuestionario de evaluación de la satisfacción de la Policía Local, ya que la mejora de los servicios públicos requiere un análisis y reflexión sobre una serie de aspectos públicos entre los que se encuentra el clima laboral. Por otro lado, se recogen las opiniones de los ciudadanos. Para ello se ha seleccionado la técnica del “grupo enfocado” para conocer la perspectiva ciudadana en el marco de este proyecto; la que nos permitirá escenificar los procesos de interacción que se dan en la vida real.

RESULTADOS: El resultado del trabajo culmina con la definición de objetivos de calidad, establecimiento de indicadores y diagnóstico del nivel de cumplimiento de los estándares, para la creación de la Carta de Compromisos. Además de describir e implantar un procedimiento de quejas y sugerencias. Así como, la definición de los sistemas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y de sus estándares. **PALABRAS CLAVE:** Policía, Calidad Servicio, Clima Laboral, Voz de la Calle. **EMAIL** jburrueco@lanucia.es

2.5. MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EN RELACIÓN A LA INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE UNA INICIATIVA DE MANCOMUNIZACIÓN Y/O COMARCALIZACIÓN DE SERVICIOS POLICIALES, EN LOS ROBOS DE UN ÁREA

José Emilio Fernández Reyes

Comisario Policía Local de Elda

INTRODUCCIÓN: En tiempos de crisis, y desde el punto de vista de las Administraciones Públicas, algunas de las premisas, quizás, más utilizadas y conculcadas por quienes tienen el mandato legal de dirigir, en cada uno de los ámbitos territoriales, los designios de nuestro país, son “eficiencia” “ahorro” “solidaridad” “competitividad” “maximización de recursos humanos y materiales”, y un largo etcétera de acepciones que desembocan todas ellas en la idea general de que debemos ser capaces de gestionar mucho más con mucho menos, en definitiva, no se pide otra cosa que la constatación de que podemos ser capaces de ser eficientes en la gestión diaria que nos ha sido encomendada. **OBJETIVO:** El objetivo del presente trabajo es demostrar, con datos objetivos, la utilidad que podría tener, en función de los Recursos Humanos y Materiales disponibles, el mancomunar y/o comarcalizar los servicios globales prestados por las Policías Locales, desde una triple perspectiva: economía, efectividad y eficiencia. **MÉTODO:** A través de datos comparados, extraídos de una determinada área, se va a intentar demostrar que, con una buena política de personal y medios que es posible la prestación mancomunada y/o comarcalizada de servicios de Policía Local, con resultados satisfactorios en todos los ámbitos, sobre todo, en el ámbito de Seguridad Ciudadana. **RESULTADOS:** Las Policías Locales de toda España, han sufrido a lo largo de los tiempos, una transformación bastante profunda, donde los niveles de formación, capacidad, aptitud, competencia y excelencia, han alcanzado cotas, quizás nunca imaginadas por los más optimistas que, en su día, dieron inicio a este cambio de

tendencia plenamente consolidada en nuestro país. Fruto de este cambio, ya en la actual Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, 17/2017, en vigor desde enero de 2018, se habla de una Policía Autonómica a través de las Policías Locales. **CONCLUSIONES:** Es diversa y variada la legislación estatal y autonómica que últimamente se ha legislado y promulgado en materia de derechos sociolaborales de todos los funcionarios, con una espe-

cial significación a la conciliación familiar. En este sentido, son muchas las ocasiones en que se postula una disyuntiva: recursos humanos disponibles y derechos sociolaborales de estos, versus, objetivos pretendidos por la organización y/o servicios policiales mínimos a prestarse. **PALABRAS CLAVE:** Derechos Sociolaborales, objetivos organizacionales. **EMAIL** sancus00@gmail.com

3. CALIDAD DE LA VIDA LABORAL

3.1. CALIDAD OBJETIVA Y SUBJETIVA DEL SERVICIO HOSPITALARIO DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS: COMPARACIÓN ENTRE TRABAJADORES ESPAÑOLES E ITALIANOS

Chiara Triscari*, Noemi Vilotta**, Ángel Solanes Puchol**, Inmaculada Pons**, Beatriz Martín del Río** y Fermín Martínez Zaragoza**

*Università degli studi di Palermo. **Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

ANTECEDENTES: La calidad y la eficiencia en la erogación de los servicios públicos está siempre en el centro de estudios (Barragán, Pedraza & Rincón, 2011; Donabedian, 2002) y de fuertes debates que señalan una creciente atención hacia la mejora continua en Europa. De acuerdo con un framework propuesto por un grupo de autores en la sede de la WHO, la calidad de los sistemas de salud se define como el nivel del logro de los objetivos intrínsecos de los sistemas sanitarios para la mejora de la salud y la capacidad de respuesta a expectativas legítimas de la población (Evans et al., 2001). Para evaluar el nivel de calidad del servicio hospitalario es útil considerar no solamente el punto de vista de quien recibe tal servicio, sino también de quien lo ofrece: por tanto, el objetivo de este estudio es, sobre la base de una comparación entre muestras transculturales diferentes, confrontar los profesionales satisfechos y los insatisfechos en la calidad del servicio ofrecido, analizando en qué elementos se manifiesta más esta diferencia. **MÉTODO:** La muestra constó de 50 profesionales sanitarios españoles (67% mujeres) y 41 italianos (62% mujeres) pertenecientes a hospitales públicos de Elche y de Palermo. Españoles: 9 médicos (18.4%); 30 enfermeros y auxiliares (61.2%) y 10 administrativos (20.4%) e italianos: 13 médicos (31%); 19 enfermeros y auxiliares (45.2%) y 10 administrativos (23.8%). Para evaluar la calidad objetiva y subjetiva percibida

por los profesionales sanitarios y su satisfacción general se utilizó el cuestionario SERVQHOS (Mira et al., 1998) y se realizaron análisis de varianza. **RESULTADOS:** Considerando los profesionales satisfechos, en relación a la Calidad objetiva percibida, los trabajadores españoles presentan una mayor satisfacción en Aspecto del Personal ($F = 7.46$; $p = .01$) y Señalización Intrahospitalaria ($F = 8.96$; $p = .01$); en cambio los italianos resultan más satisfechos en relación a la Comodidad de las habitaciones ($F = 7.37$; $p = .01$) y a la Puntualidad de las consultas ($F = 6.48$; $p = .02$). Por lo que concierne la Calidad Subjetiva, los profesionales españoles presentan una mayor satisfacción de los italianos en términos de Interés por cumplir promesas ($F = 4.28$; $p = .05$), Rapidez de respuesta ($F = 4.32$; $p = .05$), Disposición para la ayuda ($F = 5.28$; $p = .03$) y Trato personalizado ($F = 5.06$; $p = .03$). Considerando los profesionales insatisfechos, en Calidad Objetiva no salen diferencias significativas entre españoles e italianos. En Calidad Subjetiva, los profesionales españoles muestran puntuaciones más elevadas en Disposición para la ayuda ($F = 11.5$; $p = .00$); Trato personalizado ($F = 4.80$; $p = .03$) y Preparación del personal ($F = 3.86$; $p = .05$). **CONCLUSIONES:** Los resultados sugieren realizar periódicamente investigaciones sobre la calidad del servicio hospitalario, atribuyendo el justo valor a la percepción individual de que quienes ofrecen el servicio que tienen de cada aspecto relacionado con la calidad. De esa forma se puede disfrutar de un punto de vista interno de asistencia sanitaria, que puede ayudar a planificar y monitorizar mejores intervenciones para ofrecer diariamente a los usuarios un servicio sanitario con altos niveles de calidad, sea objetiva o subjetiva. **PALABRAS CLAVE:** Calidad Servicio, Satisfacción, Sanidad. **EMAIL** triscarichiara@gmail.com

3.2. DIFERENCIAS EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO HOSPITALARIO Y SATISFACCIÓN GLOBAL ENTRE PERSONAL SANITARIO, NO SANITARIO Y PACIENTES EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LA CIUDAD DE ELCHE

Inmaculada Pons y Ángel Solanes Puchol

Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: En los servicios de salud se establece un vínculo especial entre el paciente y el profesional que brinda la asistencia, por este motivo es importante conocer la percepción que tienen sobre la calidad de dichos servicios y el grado de satisfacción con ellos, de manera que sea posible detectar debilidades y aspectos susceptibles de mejorar. **OBJETIVOS:** Analizar las diferencias en la percepción de calidad del servicio hospitalario entre el personal sanitario y no sanitario y los pacientes de un hospital público de Elche (Alicante). Se evaluará la percepción de calidad objetiva, subjetiva, total y satisfacción global de ambos colectivos, y se establecerán comparaciones entre las distintas muestras. **MÉTODO:** Se administró el cuestionario SERVQHOS y una encuesta ad hoc de preguntas con datos socio-demográficos, socio-laborales y socio-domésticos a una muestra total de 100 personas, 50 pacientes y 50 profesionales sanitarios y no sanitarios de un hospital público de Elche (Alicante). Los análisis estadísticos se realizaron con el programa informático SPSS 23 (IBM, 2016), realizando pruebas T y Análisis de varianza de un factor. **RESULTADOS:** Se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre pacientes y profesionales en relación a los distintos tipos de calidad percibida, al grado de satisfacción global y a las distintas variables independientes (socio-demográficas, socio-domésticas, socio-laborales), con un nivel de confianza del 95%. **CONCLUSIONES:** Los pacientes perciben la calidad del servicio y su grado de satisfacción de manera distinta que los profesionales, al igual que estos

últimos varían su percepción en función de si son sanitarios o no sanitarios. Además, ciertas variables socio-demográficas, socio-domésticas y socio-laborales objeto de estudio también parecen tener relación con la percepción de calidad y satisfacción global de los encuestados. **PALABRAS CLAVE:** Calidad del servicio, Calidad percibida, Calidad asistencia sanitaria, Satisfacción del paciente, Personal sanitario vs no sanitario. **EMAIL** inmaculada.ponsó@gmail.com

3.3. ENGAGEMENT EN ENFERMERÍA: RELACIÓN CON EL BURNOUT, EL ESTILO DE LIDERAZGO Y EN EMPODERAMIENTO ESTRUCTURAL

Jordi Fernández-Castro*, Rosa García Sierra**y Fermín Martínez Zaragoza***

*Dpto. Psicología Bàsica, Evolutiva i de l'Educació. Universitat Autònoma de Barcelona. **Universitat Autònoma de Barcelona CST. ***Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

ANTECEDENTES: El *engagement* o implicación laboral consiste en un estado positivo en relación al trabajo, caracterizado por la sensación de vigor, por la dedicación y por estar absorbido en las tareas (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Las enfermeras constituyen una parte esencial de cualquier sistema de atención a la salud, teniendo en cuenta que la calidad de la atención proporcionada requiere tanto una cualificación profesional de las enfermeras como un grado notable de implicación (García-Sierra, Fernández-Castro & Martínez-Zaragoza, 2016). Se presentan dos investigaciones dirigidas a profundizar en el conocimiento sobre el *engagement* en enfermería. **MÉTODO Y RESULTADOS:** *Estudio 1.* En un primer estudio, se consideró una muestra de 100 enfermeras de planta hospitalaria procedentes dos hospitales. Se evaluó la demanda, el control el apoyo social, el *engagement* y el burnout. Se encontró que mientras la demanda es un predictor del burnout, el apoyo social lo

es del *engagement*. Además, el *engagement* modera el efecto de la demanda sobre el burnout. **Estudio 2.** En un segundo estudio se seleccionó una muestra aleatoria de 131 enfermeras procedentes de 11 centros de atención a la salud de diferentes niveles. Se evaluó el *engagement*, el empoderamiento estructural y el estudio de liderazgo de las supervisoras. Los resultados indicaron que el estilo de liderazgo transformacional influye en el *engagement* directamente y mediante el efecto del empoderamiento organizacional. **DISCUSIÓN:** El *engagement* o implicación laboral en las enfermeras lejos de ser un rasgo que dependa de factores individuales exclusivamente, depende de factores contextuales como el apoyo social de las compañeras y supervisoras, del estilo de liderazgo de las supervisoras y del acceso a la información, al apoyo y a recursos, así como las oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Cualquier plan de fomentar el *engagement* en enfermería debería partir de estos fundamentos. **PALABRAS CLAVE:** engagement, burnout, liderazgo, enfermería. **EMAIL** jordi.fernandez@uab.es

3.4. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DEMENCIA EN CENTROS SOCIOSANITARIOS

Adrián De Paz Marcos*, Sofía López Roig**, M^a Ángeles Pastor** y Fermín Martínez Zaragoza**

*Grupo Amavir: Dpto. de Operaciones.

**Universidad Miguel Hernández

ANTECEDENTES: La institucionalización de personas con demencia en centros sociosanitarios va en aumento y persigue disminuir la carga de las/los cuidadores, proporcionando atención multidisciplinar y personalizada. Esta atención requiere niveles adecuados de satisfacción laboral que generen implicación y compromiso profesional. Diferentes tipos de creencias de los profesionales pueden ser determinantes de su satisfacción laboral. Por un lado, las representaciones de una enfermedad son creencias organizadas, sobre qué

es la enfermedad, qué la causa, cómo afecta y sus consecuencias en la vida diaria, constituyendo una guía para las respuestas (cognitivas y emocionales) ante la enfermedad y las personas que la padecen. Por otro lado, las creencias de autoeficacia que son indicadores de sus habilidades de manejo profesional y determinantes de su conducta. **OBJETIVO:** Por ello, nuestro objetivo es establecer la asociación de la representación mental (RM) y emocional (RE) de la demencia con la autoeficacia percibida (AE) de los profesionales de centros sociosanitarios, y su capacidad predictiva sobre la satisfacción laboral. **MÉTODO:** Realizamos un estudio transversal y analítico con 273 profesionales de 22 centros. Un 82% mujeres, entre 20-60 años, la mayoría personal de enfermería (26%) y un 48% con más de 5 años en el puesto. Se obtuvo aprobación del comité ético y consentimiento informado de participantes. Se registraron variables sociodemográficas y laborales, RM y RE de la demencia, AE específica para el cuidado de personas con demencia, AE general y satisfacción laboral. Aplicamos modelado de ecuaciones estructurales para la estimación del efecto y de las relaciones entre determinantes de satisfacción laboral. **RESULTADOS:** La RM y la RE no fueron predictores directos de la satisfacción intrínseca. Se confirmó el efecto de la RM mediado por AE en la predicción de satisfacción laboral intrínseca. La influencia indirecta de la RM, a través de la autoeficacia, se produce por las dimensiones “Coherencia y comprensión” y “Control profesional” de la demencia ($r \geq 37.2\%$). Así, son las creencias de los profesionales, acerca de que entienden la patología y creen que pueden modificar algunos aspectos, las que explican su percepción de autoeficacia profesional y, finalmente, resultan en la experiencia de satisfacción con el trabajo específico que realizan. Se confirmó el efecto directo de la RE ($r = 10.3\%$) y el efecto indirecto de la RM mediado por la AE ($r \geq 10.2\%$) para la predicción de la satisfacción laboral glo-

bal. La influencia indirecta de la RM se produce por la dimensión “Coherencia y comprensión”. Por tanto, la autoeficacia percibida junto con una menor respuesta emocional ante la demencia determinarían la experiencia global de satisfacción laboral. **DISCUSIÓN:** En el trabajo con personas con demencia, la representación mental de la demencia influye en la satisfacción laboral intrínseca a través de la autoeficacia; mientras que la representación emocional influye directamente en la satisfacción laboral global. Las acciones formativas de los profesionales deben orientarse hacia la comprensión completa de la patología y el manejo de sus respuestas emocionales, incorporando expectativas de resultados con metas alcanzables para las personas con demencia. **PALABRAS CLAVE:** satisfacción laboral, centro sociosanitarios, demencia. **EMAIL** adrian.99.819@gmail.com

3.5. CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES REMUNERADOS EM ORGANIZAÇÕES DA ECONOMIA SOCIAL

Ana Rodrigues*, Bárbara Martins, Marisa Ferreira** & Ana Martinho*.**

*CEOS.PP, ISCAP - Porto Polytechnic Institute.

**School of Management and Technology, CIICESI, Porto Polytechnic Institute

O presente artigo pretende analisar a satisfação dos trabalhadores remunerados das organizações da Economia Social (OES), usando como base dois pressupostos essenciais. Por um lado, a relevância crescente das OES, evidenciado a centralidade da sua atuação e a pluralidade de respostas que apresentam, a nível internacional e nacional. Em Portugal, verificou-se um aumento de 10,6% no número de OES entre 2010 e 2013 (INE, 2013, 2016). Acresce a este crescimento um aumento de 0.5% no peso no emprego remunerado em relação à economia nacional. O peso do emprego remunerado deste setor no total da economia foi maior que em ramos de atividade tradicionalmente caracterizados pela utilização intensiva de

trabalho, como, por exemplo, a indústria têxtil (INE, 2016). Por outro lado, a importância da satisfação dos colaboradores, enquanto elemento potenciador de melhoria na qualidade dos serviços prestados pela organização (Shaw, 2009), resultado de um alinhamento das necessidades da organização com as expectativas dos indivíduos, num contexto em que a melhoria contínua é uma preocupação presente. Portanto considera-se fundamental identificar a satisfação dos colaboradores, no sentido de ser perceber se há espaço para esta possa ser melhorada (Baluch, 2017). Warner, Newland e Green (2011) consideram os colaboradores das OES como razoavelmente satisfeitos, comparativamente com os colaboradores das empresas, ainda que por vezes este tipo de organização tenha remunerações mais baixas. Os trabalhadores remunerados das OES referem que estão satisfeitos essencialmente porque se identificam com a missão da organização, portanto são os aspetos intrínsecos, e não as variáveis situacionais, a principal fonte de satisfação para colaboradores de OES (Parente, 2014). Para analisar a satisfação dos trabalhadores de OES foi utilizado o questionário de Satisfação com o Trabalho de Paul Spector (Malheiro, 2010). O questionário, na sua versão adaptada às OES, é constituído por 36 questões que analisam as dimensões: Supervisão, Benefícios Sociais, Colaboradores, Condições Operativas, Natureza do Trabalho, Recompensas Contingentes e Comunicação. Os questionários foram aplicados a 331 trabalhadores remunerados, de 17 OES com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com um número de trabalhadores remunerados entre 20 e 80 e com sede na Área Metropolitana do Porto (AMP). A região Norte de Portugal acumula um conjunto significativo de IPSS, sendo que 12% das OES em Portugal se situam na AMP (INE, 2016). Globalmente, as médias das dimensões são razoavelmente positi-

vas (mínimo de 3 valores e máximo de 4.5 valores), a média mais alta é conseguida pela dimensão da “natureza do trabalho”, reforçando o argumento de que os colaboradores se identificam com a missão da organização, que sentem orgulho em pertencerem à “sua” organização e como tal consideram que o seu trabalho é agradável. A segunda média mais elevada corresponde à dimensão “colaboradores”, que reflete

as relações com outros membros da organização, sublinhando a importância do clima organizacional e a satisfação inerente a este aspeto. A análise aqui apresentada é parte de um trabalho mais abrangente em que se pretende comparar a perceção que a gestão tem, com a real satisfação dos colaboradores. **PALABRAS CLAVE:** satisfacción, organizaciones economia social. **EMAIL** anarodrigues@iscap.ipp.pt

4. CULTURA ORGANIZACIONAL

4.1. NACIMIENTO DE UNA NUEVA CULTURA ORGANIZATIVA

Corpus Gómez Calderón

Directora de RR.HH. Comunicación y RSC de Marina Salud

INTRODUCCIÓN: Marina Salud, es la organización que más empleo genera en la comarca alicantina de la Marina Alta. Casi un 90% de los 1.200 profesionales en plantilla son trabajadores fijos; 400 trabajan en la Red de Atención Primaria, mientras que el resto, alrededor de 800, lo hacen en el Hospital. Por primera vez en este modelo y en España, se pone en marcha un nuevo hospital en modelo concesional con la integración del personal de un hospital preexistente y la gestión integral de todo el Departamento de Salud. Del total de profesionales, 2/3 tienen un contrato laboral y 1/3 pertenece a la Función Pública. En sentido inverso 2/3 de los profesionales proceden de una cultura organizativa funcionarial previa. El reto planteado fue doble, ya que no solo había que activar un nuevo centro sanitario, sino adaptar todo un departamento de salud, ya en funcionamiento, a un nuevo modelo de gestión: la gestión empresarial. Nos encontramos ante un proceso de gestión del cambio, que supuso integrar al personal estatutario, al personal integrado y al nuevo personal seleccionado, para conformar un equipo humano único y cohesionado que compartiera la Misión, Visión, Valores, Normas y Procedimientos Generales. El modelo de gestión de RRHH que se aplica se configura como verdadero motor que posibilita el cambio de cultura organizativa y aúna las características de los modelos de alta implicación y compromiso con el de orientación al cliente y el de organización en red. Entre las prácticas inherentes al modelo utilizadas destacamos: (a) Diseño y establecimiento

de procesos de socialización organizacional; (b) Atención a la formación y al desarrollo de los profesionales; (c) Estructuras basadas en la formación de grupos de trabajo; (d) Establecimiento de procesos colaborativos en los que los profesionales utilizan conocimientos únicos y compartidos para alcanzar un resultado común; (e) Promoción interna; (f) Incentivos al rendimiento; (g) Utilización del conocimiento intensivo en equipos de trabajo soportados por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. **PALABRAS CLAVE:** nueva cultura organizacional, Marina Salud. **EMAIL** lrodriguez@aquora.es

4.2. EVOLUCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN GOLDCAR: DE LA TOMA DE DECISIONES CENTRALIZADA AL EMPODERAMIENTO DE LOS EMPLEADOS

Tonica Safont. Goldcar

Human Resources and Customer Services Director

INTRODUCCIÓN: Uno de los grandes retos de la internacionalización y el crecimiento de Goldcar ha sido, y sigue siendo, preparar su cultura interna hacia el cambio sin perder por el camino la agilidad en la toma de decisiones, la innovación o el emprendimiento interno, manteniendo una estructura ligera y centralizada. En este contexto el desarrollo de las competencias individuales y colectivas de los equipos es esencial. El empoderamiento de los empleados a través de la democratización de las responsabilidades, la disminución de cultura del presentismo o la mejora de las comunicaciones internas de carácter multidireccional son clave para afrontar con éxito un proceso de este tipo. La creación de foros de participación, el fomento de la innovación interna y, sobre todo, la formación de líderes orientados al cambio y al

desarrollo de equipos son solo algunas de las herramientas utilizadas para abrir un camino lleno de oportunidades, pero no exento de riesgos. **PALABRAS CLAVE:** Goldcar, empoderamiento empleados. **EMAIL** lrodriguez@aquora.es

4.3. EL DEPARTAMENTO DE RR.HH. COMO EMBAJADOR DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Rubén Montesinos Torres

HR Business Consultant

La Transformación Digital está provocando nuevas formas de hacer y de entender las cosas que ocurren en las empresas por el impacto que tienen las nuevas tecnologías como clientes, usuarios y/o empleados. Estos cambios impactarán de forma diferente en las empresas en función de su cultura corporativa. **OBJETIVO:** Poner en valor el rol del departamento de RR.HH. en la creación, gestión, modificación y/o cambio de la cultura de la empresa como factor de éxito empresarial. **PROCEDIMIENTO:** ¿Qué entendemos por cultura? La cultura de una empresa se puede resumir en “el cómo se hacen aquí las cosas”. Y bajo esta definición tan básica se articula todo porque como decía Peter Druker “Culture eats strategy for breakfast”. La verdadera transformación se producirá cuando los cambios que introduzcamos en las empresas (ya sean a nivel de más o menos jerarquías, de más o menos colaboración, de más o menos transparencia, de más o menos tecnología) vayan acompañados con una cultura que esté acorde. Una cultura que esté acorde a las nuevas formas de “cómo se hacen aquí las cosas”. Es por esta razón que el Departamento de RR.HH. tiene que velar para que la “Cultura” esté en las agendas de los Comités de Dirección y que esté respaldado por la Dirección General como pro-

motor de esta nueva realidad. **CONCLUSIONES:** Los Departamentos de RR.HH. deben trabajar y estar vigilantes para adecuar todos sus procesos, estrategias y esfuerzos en que haya el mayor alineamiento entre la cultura de la empresa, los valores de la gente que la conforman y las actividades de negocio que llevan a cabo. **PALABRAS CLAVE:** transformación digital, cultura organizacional. **EMAIL** lrodriguez@aquora.es

4.4. LA CULTURA COMO RESTRICTOR DE LA INNOVACIÓN Y LA ESTRATEGIA

Juan Carlos Requena Ocaña

Aquora Business Education

Nos encontramos en un entorno cambiante, el cual afecta de forma directa a las organizaciones, haciendo que los planes estratégicos de éstas cada vez se tengan que revisar con mayor asiduidad, puesto que hay que adaptarse a las necesidades que nos demanda el mercado. En las organizaciones nos encontramos con muchos retos que superar a lo largo de toda la vida de ésta, sin embargo, hay un aspecto fundamental que marca, desde el comienzo, el funcionamiento de nuestra empresa, y éste es la cultura organizacional. Debemos de elaborar un plan estratégico que nos lleve hacia dónde queremos ir, pero no llegaremos a nuestros objetivos si no tenemos personas que vayan alineadas con ésta. Por ello, es fundamental elaborar de forma conjunta la misión, visión y valores de la compañía, al igual que también es clave el trasladar esta información al resto de personas de toda la organización a través de hechos, de pequeñas acciones que fomenten la alineación de toda la compañía. **PALABRAS CLAVE:** cultura, innovación, empresa. **EMAIL** lrodriguez@aquora.es

5. EL IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO

5.1. DE SUPERCONSUMIDOR A SUPEREMPLEADO. TRANSFORMANDO LAS REGLAS DEL JUEGO EN LA EMPRESA

Camila Merma-Linares*, Jordi Tous-Pallarés **
y Urbano Lorenzo-Seva**

*Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología. ** Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología CRAMC – Research Center for Behavior Assessment

OBJETIVO: El objetivo principal es exponer los retos a los que se enfrentan los departamentos de Personas ante este nuevo “superempleado” y qué pueden hacer para poder gestionarlos adecuadamente. **MÉTODO:** Con la llegada de Internet las reglas del juego cambiaron. Hoy vivimos en un mundo globalizado, hiperconectado y saturado de información (infoxicación), en el que las empresas y los profesionales están accesibles, disponibles y conectados veinticuatro horas, siete días a la semana y trescientos sesenta y cinco días al año. Las fronteras entre el “Yo personal” y el “Yo profesional” se han difuminado, dejando paso a un trabajador que quiere vivir como trabaja y trabajar como vive. Acostumbrado a tener un poder como cliente que quiere ver reflejado en su día a día en el trabajo. Las empresas tienen que adaptarse a colaboradores impacientes gracias a la rapidez de servicio de Amazon, que ya no aceptan el café para todos gracias a Netflix, que están acostumbrados a compartir gracias a BlaBlaCar, que quieren tener movilidad gracias Uber, que quieren tener información en tiempo real gracias a Twitter, que quieren posicionar su marca gracias a LinkedIn y compartir sus logros, sus experiencias en la empresa y su día a día con

sus colaboradores, amigos y familiares gracias a Facebook, Instagram, etc. Los trabajadores están “empoderados” como clientes gracias a su capacidad de influencia para recomendar los productos y servicios de las empresas o para destruir su marca a través de las redes sociales. Es por ello que como trabajadores también están empoderados para ejercer ese poder de influencia de nuestra marca como empresa. Pueden servir de altavoz para contar nuestras bondades en herramientas como Glassdoor (el TripAdvisor de las empresas) o por el contrario criticar una mala praxis o dar un mal feedback sobre alguno de los Directivos o Mandos Intermedios. ¿Cómo podemos desde los departamentos de People gestionar esta nueva realidad? (a) Aplicando las mismas técnicas que se aplican en marketing al cliente, pero en este caso al empleado minimizando los puntos de fricción del “Employee Journey” con una visión de omnicanalidad; (b) Aplicando el Big Data para el conocimiento de nuestros colaboradores; (c) Trabajando el impacto en la experiencia del empleado/candidato gestionando sus expectativas. **RESULTADOS Y CONCLUSIONES:** Las personas que trabajan en nuestras empresas han evolucionado como clientes y por lo tanto como empleados. Es responsabilidad de los departamentos de People adaptarse a estos cambios tal y como las áreas de negocio lo están haciendo para adaptarse a sus clientes. Ya no hay distinción entre clientes y colaboradores, en la era de la Transformación Digital son lo mismo. **PALABRAS CLAVE:** superempleado, internet, clientes internos. **EMAIL** jordi.tous@urv.cat

6. EMPLEABILIDAD E INSERCIÓN LABORAL

6.1. LA FORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE INSERCIÓN LABORAL

Miguel Ángel Miralles Amorós

Jefe Promoción Empleo y Formación,
Ayuntamiento de Elche

INTRODUCCIÓN: Sin lugar a dudas, la formación es una herramienta, que facilita a las personas desempleadas, el acceso al mercado laboral. El Excmo. Ayuntamiento de Elche a través de la Concejalía de Promoción Económica, entre otros, objetivos, persigue elevar los niveles de formación y cualificación profesional, de aquellas personas, con el fin último de su inserción al mundo laboral.

OBJETIVO: En su conjunto supone la implementación de un plan de formación compuesto por una serie de medidas y actuaciones, dirigidas a distintos segmentos de la población, que deseen fundamentalmente, mejorar su cualificación profesional para su incorporación al mercado laboral.

MÉTODO: Para ello este ayuntamiento dispone de distintos espacios dedicados a la formación para el empleo, así como cualquier otra iniciativa formativa: El Centro de Formación Municipal. Esta instalación ocupa una superficie de 1.600 metros cuadrados, compuesto por diversos talleres, y aulas con capacidad para 100 alumnos, vestuarios, sala multiusos, despachos, sala de profesores, una zona administrativa, etc. La Escuela Municipal de Hostelería permite el desarrollo de cursos formativos dentro de la rama hostelería. Entre ambos centros, este Ayuntamiento cuenta con más de 14 especialidades homologadas a través de sus Certificados de Profesionalidad, (título oficial con validez en todo el territorio nacional, que acredita unas destrezas y conocimientos, para ejercer determinada profesión), cabe destacar: (a) Gestión y mantenimiento de árboles y palmeras ornamentales; (b) Agricultura ecológica; (c) Montaje y

mantenimiento de infraestructuras de telecomunicaciones en edificios; (d) Obras de artesanía y restauración en piedra natural; (e) Cocina; (f) Operaciones básicas de cocina etc. El Centro de Desarrollo Empresarial, espacio destinado a la formación de nuevos emprendedores, así como para los ya establecidos. Entre otras acciones, se llevan a cabo diferentes actuaciones: (a) Programas mixtos de empleo y formación (Talleres de empleo, T´Avalem, Et Formen, etc.) con el objeto de, formar, capacitar, a los desempleados en nuevas áreas generadoras de empleo; (b) Impartición de cursos de formación en distintas modalidades, (desempleados, modalidades colectivas, etc.); (c) Cursos y actividades tanto de la Concejalía de Promoción Económica como de otros departamentos del Ayuntamiento, diversos organismos, asociaciones etc. **CONCLUSIONES:** La implementación de las anteriores acciones ha comportado el incremento de la inserción laboral de las personas que las han desarrollado. **PALABRAS CLAVE:** formación, inserción laboral, desempleo. **EMAIL** mamiralles@ayto-elche.es

6.2. EMPLEABILIDAD EN EL ACTUAL MERCADO DE TRABAJO

Basilia García Maciá

Técnico Agencia Municipal de Colocación, Elche

INTRODUCCIÓN: Durante el año 2015 la Universidad Miguel Hernández de Elche se planteó la necesidad de la redacción e implantación de dos protocolos para la prevención y actuación en materia de acoso laboral para la protección de los trabajadores, dando cumplimiento así a: Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de

mujeres y hombres. Los protocolos redactados fueron: (a) Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de conflictos interpersonales y acoso psicológico en el trabajo; (b) Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo o por orientación sexual. En la redacción de los protocolos participaron los siguientes agentes de la Universidad: (a) Gerencia de la Universidad; (b) Representantes de los trabajadores; (c) Unidad de Igualdad; (d) Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Objetivo: El objetivo principal de la redacción e implantación de ambos protocolos fue el de la protección de todos los trabajadores y estudiantes de la UMH, frente a este tipo de riesgo. En concreto el protocolo de actuación ante situaciones de conflictos interpersonales y APT se aplica a los trabajadores de la UMH y a trabajadores de contratas externas que prestan sus servicios en la UMH, mientras que el protocolo de acoso sexual, acoso por razón de sexo o por orientación sexual, es aplicable también al colectivo de estudiantes. Se optó por la redacción de dos protocolos diferentes, Acoso Psicológico y Acoso de naturaleza Sexual, por tratarse éste último de una forma de acoso más específica; sin embargo, ambos protocolos están interconectados, de manera que una reclamación presentada por un trabajador podría pasar de un protocolo al otro si durante el proceso de investigación de una reclamación así se determinara. Lo importante de los protocolos, como instrumentos para hacer frente al acoso, es afrontar el acoso desde una perspectiva preventiva. Ambos protocolos cubren la prevención primaria, secundaria y terciaria del acoso. **MÉTODO:** Ambos protocolos fueron aprobados por el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad, así como por el Consejo de Gobierno de la Universidad, empezando a estar operativos en mayo de 2015. Desde que se pusieron en funcionamiento ambos protocolos se inició una campaña de difusión de los mismos a

través de comunicación a los trabajadores, representantes de los trabajadores, página web de la Universidad, así como del Servicio de prevención de Riesgos Laborales y de la Unidad de Igualdad. Desde el Servicio de Prevención se imparten cursos con periodicidad anual sobre Acoso Laboral. **RESULTADOS:** La implantación tuvo muy buena aceptación entre los trabajadores. El número de reclamaciones realizadas a través de los protocolos ha sido escaso, aunque se han recibido numerosas consultas y peticiones de información y mediación que han sido resueltas en el SPRL. **CONCLUSIONES:** La implantación de los protocolos se valora como muy positiva. Por la naturaleza de las consultas realizadas al SPRL se estima muy conveniente modificar el protocolo de APT potenciando el proceso de mediación. **PALABRAS CLAVE:** empleabilidad, UMH, protocolos, prevención acoso laboral. **EMAIL** bgarcia@ayto-elche.es

6.3.AGENCIA MUNICIPAL DE COLOCACIÓN AYUNTAMIENTO DE ELCHE

Mayte Coves Guerrero

Agente de Empleo y Desarrollo Local, Ayuntamiento de Elche

INTRODUCCIÓN: De todos es conocida la dificultad que supone para el desempleado enfrentarse a la búsqueda de empleo y lo difícil que es en determinadas ocasiones acceder a los departamentos de RRHH. Por otro lado, para las empresas también existe una dificultad para encontrar determinados perfiles profesionales. Aquí es donde aparece la figura de la Agencia Municipal de Colocación del Ayuntamiento de Elche. **OBJETIVO:** Insertar laboralmente a todos aquellos demandantes de empleo que se inscriben en la Agencia Municipal de Colocación, además de asesorarles tanto en aspectos formativos como a nivel curricular. **MÉTODO:** Para conseguir esto el Ayuntamiento de Elche dispone de unas oficinas situadas en la C/La Fira, N°18 Elche, donde se atiende a de-

mandantes de empleo y empresas. Por un lado, los demandantes de empleo se inscriben en la Agencia aportando su currículum vitae y demandando los puestos en los que están interesados, y por otro lado, las empresas solicitan los perfiles que necesitan incorporar a su plantilla. Mediante la intermediación laboral ponemos en contacto a ambas partes y estos, durante el proceso de selección y mediante entrevistas personales y/o dinámicas de grupo llegan a un acuerdo contractual. Al mismo tiempo, existen demandantes de empleo que necesitan cierta orientación tanto formativa como curricular por lo que se les asesora de manera personalizada o mediante grupos en diferentes temas: (a) Formación reglada a la que puede acceder según sus pretensiones profesionales; (b) Formación no reglada (certificados de profesionalidad, carnets profesionales, moocs, cursos relacionados con idiomas, informática, etc); (c) Presentación curricular. Mejoras en el currículum vitae incidiendo en que es lo más importante destacar en un currículum y dejando al demandante que decida sobre el formato utilizado; (d) Entrevistas de trabajo. Aportando a los demandantes de empleo de herramientas útiles para enfrentarse de la mejor manera al proceso de selección; (e) Búsqueda de empleo mediante portales de empleo (infojobs, infoempleo, etc), redes sociales (facebook, twitter, linkedin). Por último, cabe destacar un punto importantísimo del trabajo de la Agencia Municipal de Colocación, la motivación, ya que, es algo que es necesario reforzar en la mayoría de las personas que se encuentran en búsqueda activa de empleo y especialmente determinados colectivos como parados de larga duración, personas con discapacidad, jóvenes que buscan su primer empleo, etc. Durante el tiempo que estas personas están buscando trabajo y no lo consiguen, se produce un desgaste que les lleva al desánimo, por esta razón se les acompaña moralmente en los procesos de selección y en el caso de no ser seleccionados

se les busca nuevas oportunidades laborales.

CONCLUSIONES: Todo este trabajo da sus frutos y en el último año 101 personas consiguieron un trabajo a través de la Agencia Municipal de colocación, un gran número de personas que fueron orientadas laboralmente consiguieron un empleo por ellos mismos, otros retomaron sus estudios reglados u optaron por una formación no reglada para conseguir un mejor puesto de trabajo. En definitiva, continuamos ayudando a mejorar la situación del mercado laboral. **PALABRAS CLAVE:** desempleo, agencia de colocación, Elche. **EMAIL** mtcoves@ayto-elche.es

6.4. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA PROYECCIÓN PROFESIONAL

Guzmán Martínez Griñán

Ingenieros Job

INTRODUCCIÓN: El programa de entrenamiento en proyección profesional consiste en un acompañamiento por parte de un consultor o Coach a un profesional con el fin de alcanzar sus objetivos profesionales. **OBJETIVO:** Este programa de entrenamiento contempla los objetivos de mejora de las competencias profesionales y actitudinales de los profesionales para desarrollar su proyección profesional. **MÉTODO:** El procedimiento a emplear desarrolla diferentes fases en la que actúan distintas herramientas y acciones (Coaching, PNL, mentoring, outplacement, etc.): (1) Autoconocimiento. Esta primera fase profundiza sobre los patrones positivos (fortalezas) y áreas de mejora de la persona. El objetivo es la toma de consciencia de nuestros talentos, que son el conjunto de lo que hacemos bien (fortalezas), lo que nos gusta (pasiones) y lo que el mercado ofrece. Utilizamos herramientas como el Eneagrama, autodiagnóstico (introspección); feedback 360, etc.; (2) Propuesta de Valor. En esta fase construimos la propuesta de valor del profesional. La misma puede responder a las presuntas de ¿quién soy?,

¿cómo soy?, ¿qué puedo ofrecer a una empresa/proyecto? y ¿qué estoy buscando? Esta propuesta de valor es la que debemos interiorizar y poder transmitir a modo de elevator pitch; (3) Objetivo profesionales. En esta fase definimos concretamente qué posiciones y qué empresas estoy buscando, que estén alineadas con mis valores. Para ello realizo un trabajo de investigación y confecciono un listado de 25 empresas diana. Tengo en cuenta mis anclas de carrera; (4) Estrategia de Personal Branding. Comienzo a comunicar mi propuesta de valor vía offline y online, ampliando mi red de conectores y reforzando mi marca como profesional; (5) Diseño de C.V. de impacto. En el mismo incorporo mi propuesta de valor y a modo de keywords las palabras clave a golpe de vista. Desarrollo mis logros mediante metodología Smart, y no desarrollo demasiado las funciones; (6) Training de Entrevistas. A través del método SOAR basado en logros entreno las diferentes preguntas y cómo transmitir mi mensaje estratégico; (7) Motivación/Productividad. Autoevalúo constantemente mis avances en el proceso. **RESULTADOS Y CONCLUSIONES:** A nivel estadístico puedo indicar que estas acciones reducen entre un 30%-40% los plazos de inserción laboral con respecto a otros profesionales que no utilizaron estas técnicas. **PALABRAS CLAVE:** entrenamiento, coach, objetivos profesionales, autoconocimiento, motivación. **EMAIL** hola@guzmanmartinez.es

6.5. DISCOURSES ON THE EMPLOYABILITY OF YOUNG GRADUATES IN PORTUGAL: CONVERGENCES AND DIVERGENCES BETWEEN JOBSEEKERS AND EMPLOYERS

António José Sousa Almeida

Politecnico de Setúbal, Portugal

INTRODUCTION: The high rates of youth unemployment in the European context, of which Portugal is no exception, have placed the youth unemploy-

ment at the center of the social and political concerns. The discussion of the mechanisms of school-to-work transition has also become central to the scientific research agenda, due to the new labor market context characterized by a more precarious and uncertain transitions, creating what Buchholz et al (2008) calls the losers of the globalization process. **OBJECTIVE:** Given this theoretical framework, we intend with this paper to discuss the processes of school-to-work transition from the perspectives of the young jobseekers and the employers. The aim is to identify the employability factors (McQuaid & Lindsay, 2005), whether individual or interactive employability (Gazier, 1998), which influence the school-to-work transition processes, as well as the skills most valued by the two social actors. **METHOD:** In order to pursue the research objectives, we used a qualitative study based on the two different focus group in each one participated six young graduates and eight representatives of companies from different economic sectors of activity. **RESULTS:** The arguments mobilized by the participants in the focus group reflect not only the specificities of the education fields of graduation and sectors in which firms operate but also the specific conditions of the different professional labor markets. If the young graduates who participates in the focus group highlight the difficulty to find a suitable job (related to the training field, with stability and well paid), the employers representative highlight the difficulty to attract and retain the young graduates in the number that they need and with the professional profile required (specially in what concerns the soft skills), namely because of the brain drain that presses the Portuguese labor market in a context of unequal globalization. **KEY WORDS:** labour market, young graduates, employers, transition school-to-work. **EMAIL** antonio.almeida@esce.ips.pt

7. GÉNERO Y TRABAJO

7.1. VALIDACIÓN DE LA ESCALA SOBRE BARRERAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES

Mariam Ramos**, Felisa Latorre* y José Ramos*

*Idocal – Universidad de Valencia. ** Facultad Ciencias Socio Sanitarias. Universidad Miguel Hernández de Elche

ANTECEDENTES: La carrera profesional de las mujeres se ve dificultada por la existencia de numerosas barreras que dificultan la igualdad de oportunidades en función del género. Así, las mujeres trabajadoras tienen más dificultades para lograr puestos de responsabilidad, para alcanzar la promoción e incluso experimentan diferencias relevantes en el salario recibido, la formación y otras prácticas de recursos humanos, en comparación con sus compañeros varones. Para poder reducir estas desigualdades y realizar intervenciones que garanticen el acceso de las trabajadoras a puestos de responsabilidad en igualdad de condiciones que los trabajadores varones, resulta imprescindible analizar con detalle, cuáles son y en qué consisten las barreras a la igualdad de oportunidades, qué dimensiones son las que se consideran más relevantes, y cuáles son las relaciones que dichas barreras presentan con las actitudes laborales y con el desempeño (contextual y de tarea). Este trabajo muestra el proceso de elaboración y validación de una escala para evaluar las percepciones de los trabajadores hacia las barreras que dificultan el acceso a puestos de responsabilidad en condiciones de igualdad de género. **MÉTODO:** Se elaboró una escala formada por 43 ítems a partir de las principales dimensiones de barreras identificadas en la literatura, como parte de un estudio más amplio destinado a evaluar el Plan de Igualdad de

oportunidades de una organización financiera española y proponer medidas para incrementar la igualdad de oportunidades. El cuestionario fue contestado por 1304 empleados de la organización, que suponen el 21.82% de la plantilla total (54.3% hombres, y 44.4% mujeres) que ocupan diferentes niveles jerárquicos. La depuración de la escala se realizó a través de análisis factorial exploratorio, análisis de consistencia interna, análisis factorial confirmatorio, y análisis de correlaciones y de regresión para analizar la validez convergente y discriminante. **RESULTADOS:** La escala resultante está integrada por 25 ítems agrupados en seis dimensiones: Barreras motivacionales (2 ítems), Barreras a la conciliación (4 ítems), Estereotipos de género (5 ítems), Barreras relacionales (5 ítems), Barreras en las Políticas de Recursos Humanos (6 ítems) y Barreras de la cultura organizacional (3 ítems). Estas dimensiones presentan índices de consistencia interna adecuados (alpha de Cronbach que varían entre 0.68 y 0.87). Asimismo, se han encontrado relaciones estadísticamente significativas entre las diferentes dimensiones de barreras para la igualdad de oportunidades percibidas por el personal y su satisfacción laboral, compromiso organizacional, las percepciones de justicia organizacional y clima laboral de apoyo, su desempeño auto-percibido y sus conductas de ciudadanía organizacional. **DISCUSIÓN:** La escala validada presenta datos positivos de fiabilidad y validez y su estructura factorial permitirá conocer con mayor detalle las barreras que actúan en los entornos organizacionales y dificultan el acceso de las mujeres a los puestos de responsabilidad, lo que facilitará la identificación de las razones que producen dicha desigualdad y la puesta en marcha de distintas medidas e iniciativas para corregir la

desigualdad de género. **PALABRAS CLAVE:** Barreras para la igualdad de género, fiabilidad, validez, desempeño laboral, justicia organizacional, compromiso organizacional. **EMAIL** mramos@umh.es

7.2. LAS BARRERAS PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO A TRAVÉS DE LA JUSTICIA EN FUNCIÓN DEL SEXO DE LOS EMPLEADOS

Felisa Latorre*, Mariam Ramos** y José Ramos*

*Dpto. Psicología Social, Universitat de Valencia.

** Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche

ANTECEDENTES: La carrera profesional de las mujeres se ve dificultada por la existencia de numerosas barreras que dificultan la igualdad de oportunidades en función del género. Así, las mujeres trabajadoras tienen más dificultades para lograr puestos de responsabilidad, para alcanzar la promoción e incluso experimentan diferencias relevantes en el salario recibido, la formación y otras prácticas de recursos humanos, en comparación con sus compañeros varones. La percepción por parte de los trabajadores acerca de la existencia de barreras para la igualdad de género tiene efectos negativos sobre el personal, especialmente en el caso de las trabajadoras. En particular, las barreras percibidas en cuanto suponen condiciones desfavorables en la relación laboral y dificultan la obtención de recursos organizacionales valiosos para los trabajadores (ascensos, mayor responsabilidad, salario, etc.), reducen la justicia percibida en el trato recibido por la organización, disminuyen el desempeño laboral (de la tarea y desempeño contextual). Asimismo, la percepción de barreras influye sobre el desempeño laboral a través de las percepciones de (in)justicia organizacional que se derivan de las dificultades que las barreras ponen a la igualdad de oportunidades por parte de las mujeres.

MÉTODO: El presente estudio analiza si la existencia de barreras para la igualdad influye sobre el desempeño directamente, a través de las percepciones de justicia organizacional modulado este efecto por el sexo del empleado en una muestra de 1287 trabajadores de diferentes niveles jerárquicos pertenecientes a una organización bancaria española. Por tanto, se analiza por medio de un modelo estructural de mediación modulada si la justicia organizacional constituye un mediador en la relación entre barreras para la igualdad, y el desempeño laboral y las conductas de ciudadanía. Se consideran tres dimensiones de barreras para la igualdad, las barreras a la conciliación, las barreras relacionadas con las redes relacionales y las barreras relacionadas con las prácticas de recursos humanos. **RESULTADOS:** Los resultados muestran que diferentes dimensiones de las barreras para la igualdad de oportunidades están relacionadas con la percepción de (in)justicia organizacional y con el desempeño en el trabajo. Asimismo, la justicia organizacional es un mediador de las relaciones entre las barreras percibidas para la igualdad de oportunidades y los indicadores de desempeño laboral. Las relaciones entre barreras y justicia, y barreras y desempeño están moduladas por el sexo. **DISCUSIÓN:** los resultados ponen de manifiesto los resultados negativos que la existencia de barreras para la igualdad produce en los entornos organizacionales, tanto para los propios trabajadores como para la propia organización que ve reducido el desempeño del personal. Ello destaca la importancia de combatir las barreras para la igualdad con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida del personal y al incremento de los resultados organizacionales. **PALABRAS CLAVE:** Barreras para la igualdad de género, desempeño laboral, justicia organizacional. **EMAIL** m.felisa.latorre@gmail.com

7.3. VISIÓN DE MUJERES DIRECTIVAS DE LOS OBSTÁCULOS PARA EL DESEMPEÑO DEL LIDERAZGO: DIFERENCIAS DE GÉNERO

Eva Cifre Gallego y Laritza Machín Rincón

Universitat Jaume I de Castelló.

ANTECEDENTES: Debido a los estereotipos de género, los puestos de trabajo directivos son estereotipados como masculinos. Ser líder implica realizar diversos roles para gestionar las tareas, el talento, la innovación y el cambio, y potenciar y aprovechar las oportunidades del entorno. Atwater, Brett, Waldman, DiMare y Hayden (2004) a partir de estudios con estudiantado, encontraron que los roles de liderazgo también se estereotipan como masculinos o femeninos. El objetivo de esta investigación es confirmar si los obstáculos percibidos por mujeres directivas en el desempeño de roles de liderazgo coinciden con el estereotipo de género a que corresponde esos roles, así como visibilizar otros obstáculos para dicho ejercicio que encuentran por el hecho de ser mujer. **MÉTODO:** Realizamos un focus group con 9 mujeres directivas (Medad = 46 años), con una media de 1.44 hijos menores a su cargo, 88% vive en pareja, y con una media de 11 años de antigüedad en el cargo. Considerando la taxonomía de roles de liderazgo de Yukl (2012), se les solicitó que plantearan los obstáculos percibidos en la ejecución de éstos. Tras ejemplificar situaciones individualmente, se consensaron los obstáculos y el grado de dificultad para superarlos. La escala de dificultad puntúa del 1 (más fácil) al 10 (más difícil). Preguntamos si por ser mujeres afrontan obstáculos diferentes a sus pares masculinos. Analizamos si estos obstáculos son estereotípicamente masculinos o femeninos según Atwater et al. (2004). **RESULTADOS:** Los roles más difíciles de ejecutar son estereotipados como femeninos, excepto empoderamiento, siendo el resto: clarificación de tarea, seguimiento de operaciones, brindar apoyo, visionar el cambio y promoción de la invocación. El nivel de dificultad promedio es de

7.58. Según su visión, un elemento diferencial respecto a los hombres que dificulta su ejercicio del liderazgo es la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, así como el sobre-esfuerzo que supone el tener que adaptarse incluso físicamente a un entorno masculinizado. **DISCUSIÓN:** Las líderes dicen encontrar dificultad para realizar roles de liderazgo clasificados originalmente como femeninos por el poco apoyo organizacional en su ejecución; y como mujeres son conscientes de la importancia de esos roles. También el conciliar sus roles laborales y familiares de manera diferente a sus homólogos hombres, y sus parejas. En general la dificultad de ser líder, surge de la incongruencia de realizar un rol masculino con visión femenina en organizaciones masculinas. Carecer de información de líderes masculinos sobre los obstáculos para ejercer los roles de liderazgo es una limitación a tomar en cuenta para próximos estudios. **PALABRAS CLAVE:** Liderazgo, Mujeres directivas, Obstáculos. **EMAIL** cifre@uji.es

7.4. "¿POR QUÉ NO PUEDO ACCEDER A PUESTOS DIRECTIVOS?" UNA NUEVA TAXONOMÍA DE ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

Ana Castaño, Antonio García-Izquierdo y Yolanda Fontanil

Universidad de Oviedo

ANTECEDENTES: La discriminación por razón de género es un fenómeno que desafortunadamente sigue produciéndose en las organizaciones, y especialmente en el acceso a los puestos directivos. Una de las razones de esta discriminación puede situarse en los estereotipos de género, ya que actúan sobre el proceso de toma de decisiones de empleo. El objetivo de esta investigación, es desarrollar una taxonomía de estereotipos de género con una doble finalidad: comprender la dificultad de acceso de las mujeres a los puestos directivos, y establecer medidas eficaces para evitar deci-

siones sesgadas. **MÉTODO:** Para desarrollar la taxonomía se ha llevado a cabo una revisión sistemática de 156 artículos extraídos de WOS, SCOPUS y PSYCINFO entre los años 2009 y 2014 usando “woman manager” y “gender stereotypes” como criterios de búsqueda. Se han seleccionado un total de 61 artículos referidos a estereotipos que perjudican a la mujer en el acceso a puestos directivos para los cuales se ha realizado un análisis de contenido de las unidades de análisis identificadas y un posterior proceso de acuerdo con cuatro jueces para establecer los niveles de la taxonomía de forma consensuada. Finalmente, la taxonomía ha sido analizada en relación con las principales teorías psicosociales de discriminación por género. **RESULTADOS:** Se han identificado un total de 1150 unidades de análisis que han sido clasificadas en una taxonomía con nueve categorías agrupadas en dos dominios: descriptivo y prescriptivo (n = 399). Dentro del dominio descriptivo, los estereotipos referidos a rasgos de personalidad y habilidades han sido los más frecuentes; mientras que, dentro del dominio prescriptivo, los estereotipos referidos a la necesidad de adoptar rasgos y roles y su valoración negativa han sido los más frecuentes. En cuanto a la relación de la taxonomía con las principales teorías de discriminación, se ha encontrado que los estereotipos descriptivos se explican mejor a través de teorías en las que lo bueno se atribuye al endogrupo, normalmente a los hombres que toman decisiones; y los estereotipos prescriptivos se explican mejor a través de teorías basadas en la falta de ajuste entre el rol estereotipado de la mujer y el rol directivo. **DISCUSIÓN:** Los estereotipos descriptivos han sido los más frecuentes en la literatura revisada, sin embargo, los estereotipos prescriptivos también pueden sesgar las decisiones y producir discriminación. Como consecuencia, centrar la atención en una sola teoría sobre discriminación conlleva que otros estereotipos igualmente relevantes no sean conside-

rados por lo que el fenómeno de la discriminación no quedaría suficientemente bien explicado y no se podrían establecer medidas realmente eficaces. Dado su carácter comprensivo, esta taxonomía es especialmente útil para detectar y analizar decisiones de empleo sesgadas. Además, la taxonomía constituye una herramienta de gestión útil para promover procedimientos de toma de decisiones justos. **PALABRAS CLAVE:** Igualdad de oportunidades, Justicia organizacional, Discriminación por género, Estereotipos, Directivos, Toma de decisiones. **EMAIL** castanoana@uniovi.es

7.5. DIFERENCIA DE GÉNERO Y EDAD EN LOS NIVELES DE BOREOUT EN TRABAJADORES ITALIANOS

Noemi Vilotta*, Chiara Triscari**, Ángel Solanes Puchol*, Beatriz Martín del Río y Fermín Martínez-Zaragoza

*Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández de Elche. **Università degli studi di Palermo

INTRODUCCIÓN: El Síndrome de Boreout (Werder & Rothlin, 2007) se refiere a un estado de aburrimiento crónico experimentado por el empleado que tiene consecuencias adversas tanto para el trabajador, depresión, ansiedad y estrés, como para la empresa que debe gestionar la pérdida de talentos y rentabilidad (Madelon & Edwin, 2014). **OBJETIVO:** El objetivo del estudio es evaluar posibles diferencias en los niveles de boreout en función de género y edad. **MÉTODO:** La muestra constó de 40 empleados italianos de la administración pública: 21 hombres (52%). La muestra se dividió en grupos de edades: a) 22 sujetos jóvenes (32% hombres), con edades comprendidas entre 18 y 29 años; b) 9 sujetos, edad intermedia con edades entre 30-44 años (88% hombres); c) y 9 sujetos adultos mayores, con edades entre 45-69 (66% hombres), siendo la edad media de la muestra total de 39.2. Para medir los niveles de boreout se utilizó la Escala del Síndrome de

Boreout (ESB) de Azabache Alvarado, K. A. (2016). Los análisis estadísticos realizados fueron análisis de varianza. **RESULTADOS:** En primer lugar, encontramos diferencias en los niveles de boreout generales entre los sujetos (a) jóvenes ($F = 9.86$; $p = .00$), los hombres puntúan más alto ($\bar{X} = 102.57$) que las mujeres ($\bar{X} = 54.66$), y entre el grupo (c) mayores ($F = 12.25$; $p = 0.1$), los hombres puntúan más alto ($\bar{X} = 74.87$) que las mujeres ($\bar{X} = 29.00$). Además por lo que concierne el grupo de jóvenes (a) hay diferencias en: Apatía ($F = 7.23$; $p = .01$); Distrainimiento ($F = 6.73$; $p = .02$); Indiferencia ($F = 5.19$; $p = .03$); Desligamiento ($F = 7.32$; $p = .01$); Parecer ocupado ($F = 10.47$; $p = .00$); Quejarse ($F = 4.70$; $p = .04$); Falso uso del tiempo ($F = 5.91$; $p = .02$); Actividades no laborales ($F = 10.95$; $p = .00$) de modo que los hombres puntúan más que las muje-

res ($\bar{X} = 16.14$; $\bar{X} = 8.00$; $\bar{X} = 8.29$; $\bar{X} = 9.57$; $\bar{X} = 6.71$; $\bar{X} = 5.71$; $\bar{X} = 7.86$; $\bar{X} = 13.7$) en todas las dimensiones. También en el grupo de edad intermedia (b) los hombres puntúan más alto que las mujeres en: Inconformidad ($F = 7.63$; $p = .03$) ($\bar{X} = 8.25$); Desligamiento ($F = 5.76$; $p = .05$) ($\bar{X} = 4.25$); Falso uso del tiempo ($F = 6.30$; $p = .00$) ($\bar{X} = 4.50$); Actividades no laborales ($F = 19.67$; $p = .00$) ($\bar{X} = 12.13$). Finalmente, en el grupo de mayores (c) encontramos diferencias solo en la dimensión Quejarse ($F = 6.78$; $p = .03$) donde los hombres puntúan más alto ($\bar{X} = 4.00$). **CONCLUSIONES:** En todas las diferencias encontradas los hombres puntúan más alto que las mujeres. Las diferencias más significativas se hallan entre los sujetos jóvenes (18-29). **PALABRAS CLAVE:** BOREOUT, diferencias de género. **EMAIL** noemivilotta@gmail.com

8. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA POLICÍA LOCAL

8.1. PLANTEAMIENTO E IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE LA POLICÍA COMUNITARIA EN EL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE BENIDORM. POLICÍA CERCANA AL CIUDADANO

Elías Cantó Soler

Policía Local de Benidorm

INTRODUCCIÓN: El Cuerpo de Policía Local de Benidorm siempre se ha distinguido por la implementación de nuevos modelos de gestión internos, y en esta caso es la propia Jefatura del Cuerpo la que por fin plantea al departamento S.A.M.I (Servicio de atención y Mejora Interno) que ha llegado el momento de implementar una nueva sección que tenga como fin último la mejora del servicio prestados a los ciudadanos mediante un acercamiento a estos, con relaciones más estrechas de colaboración y apoyo mutuo. **OBJETIVO:** Se desea un Cuerpo policial que funcione con la prevención, la proactividad y eficacia tan necesarias en los momentos actuales en los que la rendición de cuentas y transparencia al ciudadano es primordial, así como la adecuada satisfacción de las demandas de los ciudadanos. **MÉTODO:** Para ello y tras consulta de los diversas experiencias nacionales e internacionales sobre el tema, se confeccionan varios informes sobre el modo de plantear en nuestra organización lo que se denominará a partir de ahora como la sección de la policía comunitaria, así como los pros y los contras que su implantación acarrea. Se siguió con el planteamiento del Análisis y Descripción del Puesto de Trabajo en sí con la inclusión de un perfil adecuado del agente que debiera ocupar estos puestos de trabajo. Por último, se confeccionó un listado de agentes que cumplían este perfil y se lanzó la convocatoria interna de agentes voluntarios que desearan formar parte la sección. Además, se procedió a “vender” de la manera ade-

cuada esta nueva sección a estos agentes. Una vez constituida la sección se les formó de manera específica con el curso: “Coaching y comunicación para policías locales”, el cual pretendía un cambio de actitud hacia el ciudadano (el ciudadano pasa a ser considerado como nuestro principal “cliente”) a la par que fomentar el espíritu de equipo en los integrantes. **RESULTADOS:** El resultado de todas estas acciones está siendo principalmente el de una ciudadanía satisfecha con el servicio y con los agentes que lo integran. De manera interna, se consiguió que agentes con una media de edad de unos 55 años decidieran ingresar y permanecer en dicha sección, por lo cual esto suponía ya de por sí un óptimo aprovechamiento de los escasos y menguados RRHH actuales. Con el tiempo y para terminar es de desear que esta manera de trabajar y estas actitudes positivas para con el ciudadano se vayan haciendo extensivas en el resto de componentes del Cuerpo policial. **PALABRAS CLAVE:** S.A.M.I., Benidorm, Policía Local. **EMAIL** elican43@hotmail.com

8.2. INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LAS REDES SOCIALES EN EL SERVICIO ORDINARIO DE LA POLICÍA LOCAL

Fernando Escudero Aguado

Inspector Policía Local de Benidorm

INTRODUCCIÓN: Desde hace años la Policía Local de Benidorm ha intentado estar al día en las últimas novedades tecnológicas para prestar un mejor servicio al ciudadano y dotar a sus componentes de las herramientas adecuadas para esos logros. **MÉTODO:** Por ello se han incorporado novedades tecnológicas en muchos aspectos como por ejemplo para el control de la emisión de ruidos, programas informáticos de gestión policial,

terminales de servicio de emergencias 112CV, sistema GPS de localización de vehículos, cámaras de vigilancia de tráfico, conexiones con bases de datos de otros organismos oficiales, lectores de chips de animales, vehículos especiales como zodiac, quads o segway, sistema de vigilancia aérea con drones, vehículos patrullas eléctricos y/o a gas mixtos o sistemas de autodefensa policial como armas taser. **RESULTADOS:** Como consecuencia directa de la implantación de esas tecnologías, el servicio cotidiano de los miembros de la PLBND se ha visto influenciado en gran medida en todos los sentidos, desde el propio comportamiento del Policía ya sea en el servicio operativo o administrativo, hasta las posibles consecuencias inmediatas del mismo. Por ello, en la exposición se intentará explicar ambos aspectos que repercuten directamente en ese servicio y comentar en la mesa redonda la manera de llevar un servicio en la calle o una gestión administrativa. **PALABRAS CLAVE:** policía local, Benidorm, nuevas tecnologías. **EMAIL** sanchokan@gmail.com

8.3. RIESGOS LABORALES EN LAS POLICÍAS LOCALES ¿EXISTEN?

Agustín Rubio López

Jefe del Cuerpo de Policía Local de Finestrat
(Alicante)

Hay que tomarse muy en serio la prevención de riesgos laborales (PRL). El motivo es que, aparte de ser una materia legal de obligado cumplimiento en todas las empresas públicas y privadas, sabemos que es algo que puede servir para mejorar la salud laboral de los policías. Cuando hablamos de salud laboral nos referimos a evitar accidentes de trabajo, en todo lo posible, que conllevan graves efectos físicos y psicológicos a posteriori. Pero también hacemos referencia a desempeñar el oficio con mayor comodidad, tranquilidad e incluso efectividad. Todos sabemos que la profesión de policía conlleva ya de por sí

muchos riesgos inherentes. Por ello, qué mejor motivo para intentar prevenir los riesgos generales de todo trabajador ya que bastantes tenemos con los propios. Una vez dicho esto, pasemos a explicar brevemente cómo se desarrolla la PRL en la Policía. Los Comités de Seguridad y Salud son los órganos encargados de velar por la seguridad laboral de los trabajadores, pero en materia de policía local se sigue ignorando el abordar con seriedad una verdadera actividad de prevención de riesgos laborales. Por lo que es ya obsoleto el que no se dispongan de foros propios donde se puedan tomar las decisiones con mayor rapidez y conocimiento del terreno. Ahora bien, ¿qué temas se tratan? todos los que sobre Riesgos Laborales consideremos: equipos de protección individual (uniformes y prendas de seguridad), materiales instalaciones que existan por las comisarías -vehículos, gasolineras, extintores, escaleras, vestuarios-, visibilidad de pantallas y luz en general, temperaturas, radiaciones, salidas de emergencia, planes de evacuación, ergonomía, acoso laboral, bienestar del trabajador... y un sin fin de asuntos más (nunca aquellos que sean inherentes a la labor específica de agente de la autoridad, como puede ser una pelea en la que hay que intervenir, llevar arma, poder ser víctima de un atentado con bomba, etc. Eso ya formaría parte de la seguridad y formación policial que se debate en otro foro y tiene otros responsables). En la policía local de Finestrat llevamos un año trabajando en la implantación de protocolos específicos en riesgos laborales dimanantes de procesos previos de entrevistas y estudios de funciones de la cada uno de los cometidos, aunque muchos de estos protocolos deberán ser realizados cuando se produzca la casuística concreta. Finalmente, hay que animar en la materia para mejorar porque, a muchos les cuesta ver a los policías locales como unos “trabajadores” con sus derechos y obligaciones, con un “empresario” y por lo tanto sometidos a las disposiciones de la

Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

PALABRAS CLAVE: salud, riesgos laborales, siniestrabilidad, seguridad. **EMAIL** agustin234@gmail.com

8.4. DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE CONTROL-TASER. LA TECNOLOGÍA EN LOS NUEVOS MEDIOS DEFENSIVOS DE LAS POLICÍAS LOCALES

Enrique Such Mayor

Agente de Policía Local de Benidorm

1º Breve comentario sobre la necesidad de la valoración de las condiciones psicológicas para el uso de arma de fuego de los miembros de los cuerpos de policía local. La realidad en España. 2º La evolución de los medios defensivos al alcance de los policías locales, desde tan sólo el arma de fuego tipo revolver y la "porra" o defensa al arma de fuego pistola, defensa o bastón extensible, spray y dispositivo electrónico de control-Taser. La tecnología aplicada en dichos medios, su funcionamiento y control de uso, supone una mejora en la protección del agente, una mejora en la prevención de riesgos laborales. Resultados publicados de otros organismos (estadísticas oficiales de los dispositivos electrónicos de control-Taser realizados por TASER X26, Inglaterra y Gales, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016), y del propio Cuerpo de Policía Local de Benidorm, experiencias. **PALABRAS CLAVE:** Tecnología, Medios, Prevención de Riesgo Laborales. **EMAIL** sarf@benidorm.org

8.5. ¿CÓMO ES LA POLICÍA? UNA TIPOLOGÍA DE ESTILOS PROFESIONALES BASADA EN EL ANÁLISIS DE SU CULTURA ORGANIZACIONAL

Alfredo Pacheco Torralva

Dpto. Psicología Social, Universitat de Valencia

INTRODUCCIÓN: La atención de la cultura organizacional posee un valor innegable para la com-

prensión de la policía como institución, los tipos de actuaciones policiales, la forma de proceder en las relaciones con los ciudadanos y, por consiguiente, la legitimación social que recibe. De otro modo, permite comprender las relaciones internas y el grado de diversidad organizacional. El análisis de la cultura organizativa posee valor estratégico al facilitar el cambio y el desarrollo organizacional. Un asunto que ha despertado gran interés tradicional en la literatura científica sobre la policía ha sido la elaboración de tipologías de estilos policiales basados en las creencias y actitudes hacia el trabajo, el rol policial y las relaciones sociales mantenidas dentro de la organización y con los ciudadanos. La confección de tipologías es, una de las formas más evidentes de reconocimiento de la diversidad cultural en las organizaciones de policía. Trabajos previos en el ámbito anglosajón han permitido analizar la diferenciación interna de estilos profesionales a partir del perfil actitudinal de los agentes de policía. Esta línea de investigación favorece el conocimiento de la diversidad de tipos de policías, así como facilitar la gestión interna de la diversidad cultural en las organizaciones policiales. **MÉTODO:** Se parte de un conjunto de investigaciones realizadas en cuerpos de policía con una muestra de 1413 funcionarios a lo largo de cuatro años, mediante aproximación cuantitativa y cualitativa, analizando los entornos profesionales tanto operativos como organizacionales, así como las variables culturales y de liderazgo que permiten un conocimiento apropiado de las relaciones profesionales y la dinámica organizacional de la policía. La investigación analiza el grado de diversidad existente en los cuerpos policiales, desarrollando una tipología de policías basada en sus actitudes medidas a través de 14 dimensiones culturales y mediante análisis de conglomerados (ClusterK-Means). **RESULTADOS:** Se obtiene un conjunto de cinco grupos de estilos profesionales o tipos policiales según su perfil cultural: policía de servicio,

policía orientado al delito, controlador de la ley, socializador-solucionador de problemas y discrecional, mostrando a su vez una diferenciación estadísticamente significativa sobre su perfil socio-demográfico. **DISCUSIÓN:** El reconocimiento de la diversidad cultural e individual en la construcción de la realidad de la policía se recoge en la noción de que los agentes de policía desarrollan diferentes estilos de trabajo profesional como resultado de las distintas formas individuales de percepción y creencias culturales. Los resultados

obtenidos muestran, en relación a la literatura tradicional, un claro acercamiento con las propuestas de autores anteriores matizados con aspectos particulares que pueden definir características propias de las policías españolas. Finalmente, se proponen líneas para la Gestión de Personas desde los departamentos de recursos humanos policiales basados en esta diversidad profesional. **PALABRAS CLAVE:** estilos profesionales, policía. **EMAIL** alfredo.pacheco@uv.es

9. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN UNIVERSIDADES

9.1. ESTUDIO DE INDICADORES DE CARGAS DE TRABAJO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE PLANTILLA

José Ramírez Martínez

Vicegerente de Recursos Humanos y Organización Administrativa, Universitat de València

En mayo de 2012 se presenta el informe de una comisión de expertos, la Comisión para el Diagnóstico Integral del PAS. En este informe se recomendaba “identificar los procesos clave de la Institución y elaborar indicadores de gestión para objetivar la toma de decisiones en materia de organización administrativa”. En octubre de 2012 se ponen en marcha distintos estudios de indicadores dirigidos desde la Vicegerencia de Recursos Humanos y con la coordinación de la profesora Ángela Cobos, del Departamento de Dirección de Empresas de la Universitat de València. En el equipo de Investigación se integran técnicos de distintos servicios, profesores del citado Departamento y los responsables de los servicios y unidades administrativas analizadas. Estos estudios son una apuesta decidida de la dirección de la Universitat para dotarse de una herramienta que facilite la toma de decisiones en materia de personal basada en elementos objetivos y criterios de transparencia, eficiencia y equidad. Los estudios han sido el fruto de un proceso de elaboración de un marcado carácter consultivo y participativo, dotado del necesario rigor técnico para elaborar una herramienta sólida, rigurosa y transparente que se nutre de la experiencia y el conocimiento de los responsables administrativos de las unidades analizadas y del equipo que ha llevado a cabo el proyecto. En Mayo de 2016 se hizo efectiva, a partir de los estudios, una importante reestructuración del sector de Administración General de la Universitat que supuso la integración de dos

Servicios Centrales, una unidad de institutos y de Campus, la reestructuración de la estructura de gestión departamental que pasó de 85 a 62 unidades y el cambio de adscripción de más de un centenar de plazas de la plantilla. Tanto la modificación de la Relación de los puestos de trabajo como los procesos de readscripción de funcionarios fueron acordados en la Mesa Negociadora de la Universitat. La comunicación se centrará en el proceso de elaboración del estudio de indicadores de Centros, para explicar el proceso de elaboración, las limitaciones y su contenido, además de los cauces para su aplicación práctica en la toma de decisiones de plantilla. **PALABRAS CLAVE:** PAS, plantilla, toma de decisión. **EMAIL** jose.ramirez@uv.es

9.2. LA CARRERA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD POMPEU FABRA

Joan Estafanell Bas

Jefe de Servicio Personal Docente e Investigador, Universidad Pompeu Fabra

La UPF es una universidad pública, internacional e intensiva en investigación que, en tan solo veinticinco años, se ha situado al nivel de las mejores universidades europeas. Creada como nueva universidad en el año 1990, el profesorado inicial había comenzado su carrera académica en otras universidades. Por lo tanto, en los próximos años llegará a la edad de jubilación. Es por ello que el relevo generacional puede poner en peligro el mantenimiento del nivel académico e investigador. Por consiguiente, si no se toman las decisiones apropiadas y se colapsa la capacidad de crecimiento con estabilizaciones inadecuadas, se puede perder la identidad como universidad y comprometer su supervivencia. La UPF afronta el reto

del relevo generacional con la voluntad de mantener la política de reclutamiento y de retención de investigadores. Para ello es necesaria la captación de talento con procedimientos abiertos, eficientes, transparentes y de internacionalización homologables, tal como se prevé en la Carta Europea del Investigador y en el Código de Conducta para la contratación de investigadores. En base a estos criterios, la UPF adopta el sistema de tenure-track como un período de prueba de cinco años, previo a la estabilización. La captación de talento ha de seguir criterios claros, bien definidos e internacionalmente reconocidos. El contrato de lector (ayudante doctor) no es el adecuado para la vinculación en el período tenure-track, ya que el requisito de la acreditación representa una barrera para la presentación de candidaturas internacionales. En esta fase, se opta por el contrato de investigador distinguido, previsto en la Ley 14/2011, de la ciencia, la tecnología y la innovación. En los procesos de selección para plazas en tenure-track se incluye como requisito la desvinculación contractual postdoctoral por un mínimo de dos años para los doctores por la UPF. El penúltimo año de contrato, el investigador es evaluado según los criterios establecidos en el contrato inicial, preferiblemente por la misma comisión que realizó la selección. Si el resultado es favorable, se convocará una plaza de agregado (contratado doctor). Y si es desfavorable, el contrato finalizará en la fecha prevista. La implantación del nuevo modelo de carrera académica permite diferenciar el profesorado temporal del que está en vías de permanencia, para evitar la creación de falsas expectativas.

Una parte importante del proceso ha sido la toma de decisiones en el período transitorio: profesorado actual que está en vías de permanencia y doctores UPF a los que no se aplica el requisito de la desvinculación. El éxito del modelo depende de que se mantenga el tiempo suficiente para su consolidación. **PALABRAS CLAVE:** carrera académica,

UPF, relevo generacional. **EMAIL** joan.esta
fanell@upf.edu

9.3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DEL PAS EN LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA

Ana Belén Ormeño Mendoza

Directora del Área de Recursos Humanos y Administrativa, Universidad Castilla La Mancha

La Universidad de Castilla-La Mancha implantó la carrera profesional para el Personal de Administración y Servicios con la relación de puestos de trabajo aprobada en 2009, dos años después de la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP). Junto con la carrera profesional, estructurada en cinco tramos retribuidos cuya consecución se podía obtener por varias vías, se implantó también la Valoración de Resultados Profesionales, teniendo entre sus objetivos reconocer el rendimiento, esfuerzo y logro de resultados de la gestión del personal de administración y servicios, así como posibilitar la implantación de un sistema de carrera profesional horizontal, entre otros, proponiendo un modelo inspirado en: (a) La adaptación de sus profesionales a los cambios del entorno; (b) La incorporación de nuevas técnicas de gestión como: Identificar competencias requeridas en los puestos para orientar la formación; Configurar una RPT dinámica que, a través de la evolución de la formación del personal, facilite el crecimiento profesional en el puesto; Con posterioridad, en 2011, la Comunidad Autónoma de Castilla. La Mancha aprobó la Ley 4/2011, de 10 de marzo, del Empleo Público de Castilla-La Mancha, entre cuyos preceptos regula la carrera profesional, así como la evaluación del desempeño, indicando expresamente que la aplicación de la carrera profesional horizontal requiere la aprobación de sistemas objetivos que permitan evaluar el desempeño, teniendo la obligatoriedad de adaptar nuestro modelo de carrera profesional a lo dispuesto en dicha ley, así como la implantación de

la evaluación del desempeño. **PALABRAS CLAVE:** carrera profesional, PAS. **EMAIL** anabelen.ormeno@uclm.es

9.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Isabel Sanz López

Vicegerente de Recursos Humanos. Universidad Miguel Hernández de Elche

La Evaluación del Desempeño del Personal de Administración y Servicios de la UMH, se plantea en esta Institución en el año 2009, a la vista de la posibilidad que plasma el Estatuto Básico del Empleado Público, como una herramienta que permita recompensar la eficiencia y dedicación del personal en el desarrollo de sus funciones. Además, se gesta con la finalidad de que pueda constituir, junto con la formación y el cumplimiento de los objetivos, como uno de los elementos a considerar a efectos de la promoción profesional y a efectos de la determinación de una parte de las retribuciones complementarias del personal. Todo lo anterior, con la idea de contribuir al progreso y desarrollo profesional del interesado, mediante el reconocimiento de su esfuerzo e implicación, no solo en la consecución de los objetivos propios, sino también en la consecución de los objetivos de su servicio o unidad administrativa y de la Universidad. El sistema de evaluación del desempeño se aplica al personal que haya desempeñado sus servicios de manera efectiva durante un periodo mínimo igual o superior a seis meses, por año natural, dentro del periodo objeto de evaluación, que es bienal. La evaluación del desempeño se basa en dos elementos: (a) competencias: Adaptación y aplicación, Comunicación, Mejora, Compromiso y colaboración y distinguiendo a su vez, según el perfil competencial; (b) cumplimiento de objetivos. El

peso de estos dos elementos es de 60% y 40% respectivamente. A estos dos elementos, se añaden lo que se denomina “competencias curriculares”, que aportan un valor añadido a la puntuación y que serán valoradas hasta un máximo del 10%, para aquellos supuestos en donde no se haya alcanzado la puntuación máxima en el apartado correspondiente a las competencias. En la Evaluación del Desempeño de la Universidad Miguel Hernández de Elche, intervienen 3 partes: (1) Evaluado: Empleado que realiza su evaluación del desempeño, durante el periodo objeto de evaluación. (2) Evaluador principal: Responsable administrativo o persona que ejerce dichas funciones, o persona en quien delegue, con relación directa y e clasificación superior al evaluado. (3) Co-evaluador: Aquel cuya dependencia funcional tiene mayor implicación en el desarrollo de la tarea administrativa o técnica diaria. En dicha Evaluación, intervienen, además, los siguientes órganos: a) La Comisión Técnica del Plan de Carrera Profesional, cuya función principal es la de estudiar y resolver las discrepancias producidas entre el evaluado y evaluador principal y co-evaluador a la hora de fijar los objetivos y acordar la propuesta individualizada de evaluación del desempeño. b) La Comisión de Garantías y Seguimiento del Plan de Carrera Profesional, cuya función principal estudiar las reclamaciones recibidas en relación a la propuesta de evaluación del desempeño. Con dicha herramienta se pretende lograr una mejora organizativa del trabajo en la Universidad Miguel Hernández de Elche mediante la implicación de todo el personal, redundando en una mejor prestación del servicio público. **PALABRAS CLAVE:** evaluación desempeño, PAS, UMH. **EMAIL** i.sanz@umh.es

9.5. LA IDENTIDAD DE CARRERA Y EL ENGAGEMENT DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS EN EL TRABAJO: EL PAPEL MEDIADOR DE LA RELACIÓN ESTUDIOS-TRABAJO

Juan Gamboa*, Carmen Picazo Lahiguera**, Ana Hernandez Baeza** y Vicente Gonzalez Romá**

*OPAL – Universitat de Valencia. ** IDOCAL - Universitat de Valencia

INTRODUCCIÓN: El desempleo y la precariedad laboral en la población joven son un fenómeno creciente y una preocupación constante en la sociedad actual, especialmente en el caso de aquellos jóvenes que han cursado estudios universitarios, los cuales se espera que tengan mejores oportunidades laborales. En este sentido, cobra importancia el análisis de características de los empleos obtenidos por esta población, así como su bienestar laboral en el contexto actual. Asimismo, en el marco de dicho análisis, es de especial relevancia conocer los factores personales de los jóvenes que afectan tanto la calidad de sus empleos como las diferentes dimensiones referidas a su bienestar en dichos empleos. **OBJETIVO:** El objetivo del presente estudio ha sido analizar los factores que propician que los jóvenes universitarios obtengan trabajos en las cuales presenten altos niveles de vigor, dedicación y absorción, factores conocidos como dimensiones del *engagement*, un estado psicológico positivo que indica bienestar laboral. Así, el presente trabajo indaga si una característica personal de los jóvenes universitarios, como es su identidad de carrera, predice el *engagement*. Asimismo, pone a prueba si esta relación está mediada por el ajuste horizontal, un indicador de calidad del empleo que informa del grado de relación del empleo con la titulación universitaria cursada. **MÉTODO:** Las relaciones planteadas se pusieron a prueba por medio de un análisis de mediación realizado con la macro

de PROCESS para SPSS (Hayes, 2015). Para ello se utilizó una muestra longitudinal compuesta por 149 estudiantes de Grado y Máster que fueron encuestados vía correo electrónico 2 meses antes de finalizar sus estudios (T1) preguntándoles por aspectos personales como su identidad de carrera. Esta misma muestra fue encuestada de nuevo aproximadamente 6 meses después de finalizar los estudios (T2) indagando sobre el ajuste horizontal en sus empleos en caso de haber trabajado después de la titulación. Finalmente, se realizó una tercera encuesta aproximadamente un año después de la finalización de los estudios (T3) indagando sobre el ajuste horizontal de aquellos con nuevos empleos y sobre el vigor, dedicación y absorción en el trabajo de toda la muestra analizada. **RESULTADOS:** Los resultados indican que la identidad de carrera predice positiva y significativamente el ajuste horizontal en el empleo después de la titulación y que este a su vez predice positiva y significativamente el vigor, la dedicación y la absorción en el trabajo por parte de los jóvenes universitarios. Asimismo, los resultados indican que el ajuste horizontal media parcialmente la relación entre la identidad de carrera y las dimensiones de *engagement* al encontrarse un efecto directo significativo de la identidad de carrera sobre el vigor, la dedicación y la absorción en el trabajo, así como un efecto indirecto igualmente significativo a través del ajuste horizontal. **CONCLUSIONES:** Los resultados permiten concluir la importancia de que los recién graduados universitarios obtengan puestos de trabajo altamente relacionados con sus estudios y coherentes con su identidad de carrera dada la importancia de dichos factores para su bienestar laboral. **PALABRAS CLAVE:** Identidad de Carrera, *engagement*, desempleo, precariedad laboral. **EMAIL** juan.gamboa@uv.es

10. GESTIÓN DEL TALENTO EN LAS ORGANIZACIONES

10.1. TALENT MANAGEMENT IN THE TECHNOLOGICAL WORLD: EUROTUX CASE

Marlene Silva & Daniela Costa

CEOS P.PORTO / Eurotux Informática, SA

Talent is defined as the ability to perform a task and results from competencies, motivation, enthusiasm and focus. CIPD defines talent as “those individuals who can make a difference to organizational performance, either through their immediate contribution or in the longer term by demonstrating the highest levels of potential”. In this sense, talent management emerges as crucial for human resources management, supporting identification, recruitment, development and retention of talented professionals. These professionals present themselves as a competitive advantage, business enablers and image of the organization. For Eurotux, a company in the technological sector, an image of value in the market, coupled with a high performance culture, is essential because of the business area where it is increasingly difficult to find and retain employees. Therefore, we seek to have a style of human resources management, driven by corporate strategy, including different processes and providing different forms of personal and professional development. Developing talent means more than promoting training. Means to promote plans that are capable of continuous development, appropriate to each employee.

Thus, after analyzing market practices and listening to Eurotux employees and directors, several initiatives were developed in order to secure talent in the organization. Our talent management strategy consists on using several interdependent practices: attraction and retention policies and programs, talent audit, talent relationship management, performance management, learning and development and career management. With these

practices we hope to be able to retain talent, reducing costs with unnecessary recruitments and training. **KEY WORDS:** company’s experience. **EMAIL** mssilva@iscap.ipp.pt

10.2. MULTILEVEL MODEL OF MINDFULNESS AND JOB CONTROL ON INNOVATION IN ORGANIZATIONS

Eva Lira*, Pilar Martín*, José Peiró, José Ramos** y Ana Zornoza**.**

* Universidad de Zaragoza. ** Universidad de Valencia

OBJECTIVE: The purpose of this paper is to develop a multilevel model for predicting innovative work behavior (IWB) based on the evaluation of mindfulness (at individual level) and job control and performance (at team level). **METHOD:** 333 workers in T1 and 221 in T2 working from 17 organizations forming 41 work teams belonging to different sectors were interviewed. **RESULTS:** Our results indicated that mindfulness (individual level) and job control (team level) at time 1 were related to IWB (individual level) at time 2. **KEY WORDS:** **MINDFULNESS**, job control, team performance, innovation. **EMAIL** evalira@unizar.es

10.3. RETENCIÓN DEL TALENTO

Marta Toro Covelo

Directora Territorial Recursos Humanos ASEPEYO, Elche

INTRODUCCIÓN: Cuando se habla de retención del talento, las prácticas de recursos humanos que se lleven a cabo deben ser capaces de generar un ambiente y unas circunstancias organizativas precisas que consigan tanto que los trabajadores deseen seguir perteneciendo a la organización

como que sean capaces de dar lo mejor de sí mismos. Partimos de que retener el talento es aún más difícil que atraerlo, no es suficiente con salarios altos, estabilidad laboral y ser una gran organización. El talento ha evolucionado y también su demanda, el trabajador busca ser feliz y sentirse en sintonía con los valores, misión y visión de la empresa. **OBJETIVOS:** Permite una mejor atracción del talento humano. Hace más sencilla la formación y desarrollo profesional de los empleados. Hace posible detectar necesidades y objetivos de nuestros compañeros/as. Beneficia el diseño e implantación de programas de bienestar para los empleados. Ayuda a promover un buen ambiente laboral para generar motivación y compromiso. **MÉTODO:** Acciones concretas: Fomentar la participación de los empleados; Inbound recruiting, con 3 grandes líneas de actuación: posicionamiento de marca, reclutamiento en redes sociales y ofrecer la mejor experiencia a los candidatos; Video con testimonio de compañeros/as para su difusión redes sociales; Salario emocional; Beneficios sociales (cheque guardería, préstamos, ayudas por hijo, cheques comida, incentivo económico por jubilación), promoción de la vida saludable (snacks saludables, pausas saludables para la promoción de la actividad física); Formación, metodologías ágiles. Se dispone de plataformas online multidispositivo, gamificación para promover una participación dinámica y proactiva; Planes de Inmersión. Figura del Mentor; Entrenamiento en el puesto de trabajo mediante sesiones de coaching y programas de mentoring y mentoring inverso; Retos y concursos que fomentan la participación (receta saludable, fotografía, dibujo, etc.); Asepeyo Lab: Puesta en marcha de un Laboratorio de Ideas que persigue fomentar la creatividad e innovación; Asepeyo Club: Fidelización de los empleados (condiciones especiales en compras, acciones de voluntariado y RSC); Comunicación interna (plataforma online, newsletter, redes sociales internas, chat); Onboard-

ding/Offboardin. **RESULTADOS:** Employer branding. Objetivo El Employee Branding es tu marca de empresa como empleador. Incrementa la motivación de los trabajadores de Asepeyo y fomenta el engagement y orgullo de pertenencia. Beneficios de trabajar en Asepeyo. Objetivo Como argumentos para atraer talento y lograr la fidelización de trabajadores. Ofertas de empleo atractivas y humanas. Objetivo Humanizar las ofertas de empleo y hacerlas más cercanas a los potenciales candidatos/as. Propiciar un buen clima laboral. Objetivo Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mejora de la productividad del equipo, aumento de los niveles de compromiso con la organización. Como resultado, obtendremos, además, una mejora en la satisfacción de los clientes. **CONCLUSIONES:** Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mejora de la productividad del equipo, aumento de los niveles de compromiso con la organización y por tanto la retención del talento. Como resultado, obtendremos, además, una mejora en la satisfacción de los clientes. **PALABRAS CLAVE:** retención talento, RR.HH., inbound recruiting, mentoring. MAIL mtorocovelo@asepeyo.es

10.4. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN DEL MANAGERIAL COACHING

María Micaela Cuenca Vidal, María Teresa Canet-Giner y Francisco Balbastre-Benavent

Universitat de València

INTRODUCCIÓN: El objetivo de este trabajo está relacionado con un proyecto de investigación más amplio que pretende analizar el papel del “managerial coaching” para desarrollar comportamientos innovadores en los empleados. En particular, este trabajo que presentamos tiene como objetivo la elección de una escala adecuada de medición del “managerial coaching”, concepto utilizado en el ámbito profesional, pero en una etapa poco desarrollada en el ámbito de la investi-

gación académica (Shoukry & Cox, 2018). La revisión teórica nos ha conducido a la identificación de tres escalas de medición para el “managerial coaching”. La práctica de esta medición está extendida en el contexto estadounidense, siendo dos de ellas las más utilizadas: ‘The Coaching Behaviors Inventory (CBI)’ (Ellinger et al., 2003) y ‘Measurement Model of Coaching Skills (MMCS)’ (Park et al., 2008). La tercera escala, más reciente y menos extendida (‘Managerial Coaching Assessment System (MCAS)’), fue desarrollada por David y Matu (2013). La discusión entre las dos perspectivas (i.e. medir comportamientos vs. medir habilidades de los managers) se refleja en estas tres escalas. El análisis de los trabajos señalados nos revela que las tres escalas tienen validez y fiabilidad, si bien la CBI pone el énfasis en evaluar los comportamientos del manager-coach, la MMCS en las habilidades del manager, mientras que la MCAS intenta conjugar los dos aspectos anteriores tomando como punto de partida los 13 comportamientos de Ellinger y Bostrom (1999), que definen el “managerial coaching” y, formulando los ítems de manera que expresen claramente las habilidades. **MÉTODO:** Para esta investigación se ha realizado una exhaustiva revisión bibliográfica de la literatura especializada desde el año 1999 hasta hoy. Como resultado de la misma se han identificado las tres escalas mencionadas, las cuales proceden de publicaciones científicas de prestigio y han sido validadas superando los índices de fiabilidad necesarios. **RESULTADOS:** Como resultado del análisis de las tres escalas anteriores y dado el objetivo del estudio en el que se enmarca este trabajo, a saber, el análisis de cómo el “managerial coaching” puede impulsar el comportamiento innovador de los empleados, se justifica la elección de la escala de Ellinger (2003) por ser la única que recoge tanto la perspectiva del manager-coach como la del empleado-coachee, así como la aportación de David y Matu (2013), que la mejo-

ra y complementa. **DISCUSIÓN:** El trabajo evidencia que la existencia de escalas de medición del “managerial coaching” es escasa, y que las escalas desarrolladas lo han sido en contextos anglosajones que, por su naturaleza, presentan diferencias con el contexto español. Medir el “managerial coaching” permitirá desarrollar mejor a los equipos de trabajo y a los mandos intermedios, teniendo datos reales de cómo los managers están contribuyendo al desarrollo de sus equipos. Además, este trabajo puede resultar de ayuda para ajustar y comprender la definición de “manager como coach”, término difuso que ha causado desconfianza en el ámbito empresarial tras introducirse como práctica novedosa sin una definición clara. Utilizar estas escalas de evaluación es, por tanto, innovador en nuestro entorno geográfico y académico. **PALABRAS CLAVE:** comportamiento organizacional. **EMAIL** mariam.cuenca@hotmail.com

10.5. COHESIÓN DE EQUIPOS Y SU IMPORTANCIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Nacho Plans Beriso

CEO de Alicoach Innova S.L

ANTECEDENTES: Como clientes muchas veces sufrimos experiencias que rompen nuestra fidelidad con la Marca. La cohesión del equipo de trabajo y la alineación con los valores de Marca no siempre se realiza con éxito, y esto genera incoherencias en la experiencia de cliente. En muchas organizaciones los empleados señalan los Valores enunciados en la web o en las paredes de la empresa como delatando lo que paradójicamente no se cumple como una realidad en su día a día y, por lo tanto, se hace difícil que el cliente viva esos valores en su experiencia al relacionarse con la Marca. En este trabajo nos basamos en antecedentes como los desarrollados en el proyecto Aristóteles de Google para la búsqueda del

equipo perfecto, así como los resultados obtenidos por psicólogos de Carnegie Mellon, MIT y Union College en cuanto a la inteligencia colectiva, y el Modelo Triaxial del Valores creado por Simon L. Dolan. **MÉTODO:** Nuestro Método ADN-Valores® consiste en alinear los valores en cuatro niveles: Marca, Empresa, Equipos y Personas, manteniendo una proporción coherente entre la priorización de valores de cada familia del modelo triaxial (Económico-Pragmáticos, Ético-Sociales, Emocionales y de Desarrollo Personal), pivotando en la Confianza como Valor Central. Concretamente, en este trabajo explicamos cómo definir los Valores de Marca y cómo un Equipo de Trabajo puede definir su mapa de Valores (coherente con la Marca) para convertirlos en acuerdos de funcionamiento para su día a día de trabajo. **RESULTADOS:** Hemos puesto a prueba nuestro método con éxito en reconocidas empresas, algunas de las cuales se han hecho eco en redes sociales.

Hemos entrenado en esta metodología a Líderes de Empresas y a decenas de promociones de Coaches y Consultores certificados en Coaching por Valores®. Nuestro trabajo se consuma con la reciente publicación del libro “Valores: la brújula para personas y organizaciones de futuro”, junto con Simon L. Dolan y coautores, en cuyo capítulo “Cohesión de Equipos y su importancia para la experiencia de cliente” explicamos nuestra metodología. **DISCUSIÓN:** La cohesión de equipos forma parte de las necesidades más imprescindibles del futuro, ya que los equipos se conforman y se recomponen aceleradamente al ritmo trepidante que marcan los nuevos proyectos. Nuestro método ADN-Valores® aporta un método “paso a paso”⁴ para cohesionar equipos y proveer de una experiencia de Marca que fidelice al cliente mediante una vivencia sublime. **PALABRAS CLAVE:** cohesión de equipos, valores, marca, experiencia de cliente. **EMAIL** nacho.plans@alicoach.es

11. INTERCULTURALIDAD, BÚSQUEDA DE EMPLEO Y VARIABLES PERSONALES

11.1. CULTURAS NACIONALES Y LAS FUENTES DE ORIENTACIÓN UTILIZADOS POR LA DIRECCIÓN EN PORTUGAL Y ANGOLA

Helena Cristina Roque

Dpto. Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos, Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

ANTECEDENTES: Este estudio tiene como objetivo identificar, al tomar decisiones acerca de los eventos de trabajo, las fuentes de orientación más utilizados por los administradores en Portugal y Angola. También trató de comparar la importancia de cada una de las fuentes de orientación tiene en Portugal y Angola, países con diferentes niveles en dos dimensiones culturales, de acuerdo con algunos autores (Graf et al, 2012; Oyersman et al., 2002; Triandis, 2004; Williams, 2003) tienen un fuerte impacto en la gestión de recursos humanos, la distancia al poder y el colectivismo. **MÉTODO:** En la recogida de información se utilizó una escala de gestión de eventos desarrollada por Smith y Peterson (1988) que evalúa, entre nueve fuentes de orientación, cuáles las que las jefaturas utilizan en la resolución de ocho eventos de trabajo. La aplicación se hizo en muestras de Portugal y Angola, respectivamente, 353 y 383 participantes. **RESULTADOS:** Los principales resultados encontraron que, en Portugal, las fuentes de orientación más importantes son la familia y amigos y los expertos fuera del departamento siguieron a las creencias y los valores generalmente aceptados en el país, pero después de los subordinados. En Angola, las opiniones basadas en la propia experiencia y formación son la fuente más utilizada en la toma de decisión siguiendo las reglas y procedimientos formales y luego las reglas no escritas, informales. **DISCUSIÓN:** La elección de

la familia y amigos como fuente de orientación en la toma de decisiones implica vínculos de trabajo fuera del ambiente profesional, pudiendo ser cuestionables tanto desde el punto de vista de la eficacia como de la falta de claridad y sesgo de la decisión (Peterson y Smith, 2008). Consistente con un bajo nivel medio / de la distancia de poder (Roque et al., 2017) revelan gestores portugueses confiar en los subordinados en la toma de decisiones acerca de los eventos de trabajo. El recurso a la propia experiencia y formación como fuente de orientación privilegiada en la toma de decisiones sobre eventos de trabajo sugiere que el proceso de toma de decisión en Angola puede tener una naturaleza más centralizada y menos participativa. Consisten con un cierto nivel de colectivismo (Silva et al., 2015), las jefaturas angolanas revelan confiar en las reglas y procedimientos formales en la toma de decisión sobre eventos de trabajo. **PALABRAS CLAVE:** fuentes de orientación, Portugal, Angola. **EMAIL** helena.roque@esce.ips.pt

11.2. RECRUITMENT AND SELECTION IN DIFFERENT PORTUGUESE SECTORS: HOW IS IT PERFORMED? DOES GENDER MATTER?

Ana Cláudia Rodrigues*, Ana Luisa Martinho*, Ana Isabel Couto*, Manuel Salvador*, Aurelie Delater & Maria Guimarães****

*Centre for Organisational and Social Studies of Polytechnic of Porto; Porto Accounting and Business School - Polytechnic of Porto, Portugal. **INOVA+, Portugal

This paper presents the main results of the Portuguese setting regarding information on testing systems in use, with a special focus on gender specific differences. It is a partial result of the first intellectual output of the European Project GeNeus

aimed at developing, promoting and mainstreaming a set of Matrices of Gender Neutral Testing, in partner countries (Austria, Bulgaria, Italy, Portugal, Spain). In this first phase we identify testing forms in different performance areas needed by organisations in use in the partner countries. Twelve interviews were performed to gather data in the three target groups (small and medium enterprises - SME, public administration - PA, and secondary/post-secondary education/vocational orientation centers - VET). The target groups have specificities, mainly due to the regulations that they are obliged to follow, or not. We found that interview is the most used and valued technique. Whenever is possible, this is the most valued selection technique, even when other, not so frequent methods are used as group interviews, roleplays, IT and English testing, and the least used and the least valued are the intelligence tests. The problems associated with intelligence testing are due to costs (SME), and not being fully satisfactory, because the recruiters do not find the relation of the results with the work that is going to be performed (SME, PA). SMEs report that social and emotional intelligence/competencies (mostly creativity and interpersonal relationship capacity) are very important for companies but underestimated in tests. And they would like “more objective and less dependent on human intuition” selection processes. VET organisations have different types of regulations, two of them are reasonably satisfied with the selection processes (they use academic merit and field of qualification), and the other one would like to improve its selection process. All of the twelve interviewed organisations refer that the main differences regarding gender is in the composition of the labour market: some job categories are more feminine and others are more masculine. Men and women look for different jobs and training. Though, these gaps tend to reduce in the last years. Both SMEs and PA organisations refer that women and men have different kinds of

characteristics/qualities that can be attributed to gender. They believe that it is necessary to potentiate those gender differences, since they complement each other. SMEs also stated that male line managers tend to choose/select predominantly men to fill the available jobs. Regarding the GeNeus project goals, and following data gathered, the set of matrices will need to include a structured interview script, and personal competencies evaluation, rather than intelligence testing. Considering the gender view of the capabilities it is also useful to introduce procedures to provide gender neutral information to recruiters before the interview. With these matrices containing a set of evaluation tests, and corresponding instructions we aim to provide gender neutral tools to recruiters and selection decision makers and thus, improve women’s presence and significance in the labour market. **KEY WORDS:** Recruitment and Selection; Portugal; Gender specifics; European Project; GeNeus. **EMAIL** anarodrigues@iscap.ipp.pt

11.3. DO MODELO AMO AO PRE (PROFICIÊNCIA, RECOMPENSAS, EMPOWERMENT): CLARIFICAÇÃO DAS CATEGORIAS

Ana Cláudia Rodrigues, Eva Petiz Lousã, Eulália Matos & Mariana Fernandes

Centre for Organizational and Social Studies of Polytechnic of Porto; Porto Accounting and Business School - Polytechnic of Porto

INTRODUCCIÓN: O modelo Habilidade, Motivação e Oportunidade (AMO Framework) tem sido explorado pelos investigadores da Gestão de Recursos Humanos (GRH) para compreender a relação existente entre as práticas de GRH e o desempenho organizacional. O modelo, inicialmente definido por Appelbaum, Bailey e Berg (2000) preconiza que os conjuntos de práticas de GRH desenvolvem nos colaboradores as capacidades e conhecimentos que eles necessitam para fazerem o seu trabalho (A - ability), os motivam

(M – motivation) e lhes dão a oportunidade de fazerem os seus trabalhos de uma forma envolvida (O – opportunity). No entanto, a definição deste modelo é sucinta e ampla o que causa ambiguidade quando se pretende identificar em que dimensão do modelo se devem incluir algumas das práticas de GRH utilizadas nas organizações e referidas na literatura. **OBJETIVO:** Neste trabalho propomos detalhar a definição das 3 categorias do modelo, para que melhor se compreenda o alcance do seu âmbito e as suas fronteiras. **MÉTODO:** Para isso, classificamos as 61 práticas de GRH identificadas por Posthuma, Campion, Masimova e Campion (2013) numa meta-análise de dados recolhidos em 193 artigos de revistas científicas entre 1992 e 2011; e as 36 práticas de GRH identificadas e já classificadas por Rauch e Hatak (2016) em 56 estudos independentes em pequenas e médias empresas entre 2001 e 2014. No conjunto dos dois estudos, e como base de análise para a o detalhe das dimensões do modelo AMO identificámos 72 práticas de GRH. Procedemos à categorização das práticas de GRH nas três dimensões do modelo AMO, tendo por base o método de análise de conteúdo de Bardin (2013). Porém, constatamos que a definição e designação das categorias não é suficientemente objetiva, o que dificulta a classificação de um elemento numa só categoria, contrariando a indicação do procedimento de análise de conteúdo (as categorias devem ser exaustivas e mutuamente exclusivas, Bardin, 2013). Da análise realizada percebemos que o problema da categorização era ao nível da designação das categorias, que, sendo amplas, tornam ambígua a classificação de práticas de GRH mais específicas e menos convencionais. Assim, propomos uma clarificação do conteúdo das categorias do modelo AMO de modo a permitir a classificação inequívoca das práticas de GRH. Propomos substituir a designação da categoria “ability” (A) por Proficiência (P), considerando que se refere a todas as

práticas de GRH que visam a melhoria das competências disponíveis na organização (recrutamento e seleção, formação, avaliação de desempenho, entre outras). Denominamos a categoria “motivation” (M) de Recompensas (R), a qual inclui todo o tipo de recompensas (compensação e benefícios financeiros e não-financeiros). A categoria “opportunity” (O) designamos de Empowerment (E), compreendendo todas as práticas de participação e de envolvimento dos colaboradores na dinâmica organizacional (desenho do trabalho, comunicação, relações dos colaboradores) Evoluímos do modelo AMO para o modelo PRE. Com a clarificação das categorias do modelo PRE pretendemos contribuir para o estudo da GRH facilitando a classificação das práticas, homogeneizando-as, num modelo mais rigoroso e portanto mais fiável. **KEY WORDS:** Práticas de Gestão de Recursos Humanos, Modelo AMO, Modelo PRE, Análise de Conteúdo. **EMAIL** anarodrigues@iscap.ipp.pt

11.4. PERSONAL ATTITUDE, PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL, SOCIAL NORM AND ENTREPRENEURIAL SELF-IDENTITY AS ENTREPRENEURIAL INTENTION ANTECEDENTS

Francesco Ceresia & Cludio Mendola

Department of Political Science and International Integration, University of Palermo (Italy)

INTRODUCTION: Since the central role that entrepreneurship plays in fostering country economies, the recent literature focused on a quest to determine the key factors responsible for the developing of entrepreneurial intention in youngsters. Many scholars suggested that the entrepreneurial behavior could be explained and predicted accordingly to the theory of planned behavior (TPB), as proposed by Ajzen (1991). Some studies about TPB - aimed to introduce more variables in order to higher the amount of variance explained by the TPB model - provided interesting insights about

the role of self-identity perception as an antecedent of entrepreneurial intention. **OBJECTIVE:** Following these hints, we propose that the behavioral intention antecedents proposed by the TPB, namely an individual personal attitude (PA), social norms (SN), perceived behavioral control (PBC), and entrepreneurial self-identity (ESI) can have a significant impact on entrepreneurial intentions (EI) of college students and graduates. **METHOD:** A seven-point Likert scale questionnaire has been administered to graduates and students from University of Palermo (N=153). Scales descriptive statistics, reliability analysis and three steps hierarchical regression analysis (HRA) controlled for some demographic variables has been performed in order to test the research hypotheses. The Cronbach's Alpha values of questionnaire scales were more than acceptable. **RESULTS:** The three steps HRA partially confirmed the research hypotheses. On one hand, the hypotheses that personal attitude towards entrepreneurship - introduced in the second step of HRA - and entrepreneurial self-identity - introduced in the third step of HRA - are two strong entrepreneurial intention antecedents are fully confirmed. On the other hand, while PBC showed a strong effect on EI in the second step of HRA, when ESI were entered in the third step of HRA such effect on EI reduced greatly, whereas SN shown no significant effect on EI both in second and third step of HRA. These results seem to indicate that the entrepreneurial self-identity take over PBC when EI is the dependent variable and that SN doesn't have a significant effect on entrepreneurial intention. **DISCUSSION:** The findings of this study are discussed, with a particular attention to the unexpected weak or no significant effect of PBC and SN on entrepreneurial intention and its implication for further researches on entrepreneurial behavior. Finally, the idiosyncrasy of entrepreneurial career as research field that could exhibits some peculiarities about the causal relationship between the three components of the TPB and be-

havioral intentions are analyzed. **KEY WORDS:** Entrepreneurial Intention; Entrepreneurial Self-Identity; Theory of Planned Behavior. **EMAIL** francesco.ceresia@unipa.it

11.5. DIVERSIDAD EN MUSGRAVE ESPAÑA

José Gómez

Musgrave

INTRODUCCIÓN: Musgrave España S.A.U. es una de las empresas líderes del levante español en la distribución y venta de alimentación, bebidas y productos de droguería. Esta actividad se lleva a cabo a través de los establecimientos minoristas Super Valu, Dialprix y Dicost, y de los mayoristas Cash & Carry Dialsur, repartidos a lo largo de la Comunidad Valenciana, Región de Murcia, y provincia de Almería. Actualmente tiene una plantilla de 1800 trabajadores, de los que gestiona directamente a 800, el resto forma parte de sus diferentes modelos de franquicia. **PROBLEMÁTICA:** Musgrave España, S. A. U., es una gran empresa que debe cumplir con la cuota del 2% de personal con diversidad funcional, recogido en la Ley 13/1982 (LISMI), y tener implantado un plan de igualdad. Además, uno de los valores del grupo es "compartir", el cual implica participar en la construcción de un mejor entorno social, siendo la diversidad, una pieza clave dentro de la RSC de la compañía. En 2012 nos marcamos el objetivo de la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social a través de los distintos procesos de selección, la mejora de la cuota de reserva de personal con diversidad funcional establecida por la ley y la puesta en marcha de un plan de igualdad y conciliación que nos asegurara tener una plantilla donde no exista desigualdad por razón de sexo. **PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:** Para ello, en 2012 se forma un equipo de trabajo que será el comité por la igualdad, que se encargó de la elaboración del primer plan de igualdad de la compañía, publicado ese mismo año. Para la su-

perar el 2% de personal con discapacidad, se estable un procedimiento por el cual, en cada apertura de centro se incorpora siempre al menos una persona con diversidad funcional, adaptando el puesto si fuera necesario. Y por último, nos incorporamos al proyecto Incorpora de la Caixa, estableciendo colaboración con distintas asociaciones o fundaciones sin ánimo de lucro como, Cruz Roja, Fundación Secretariado Gitano, Merced Migraciones, etc. para la inclusión de personas en riesgo de exclusión social. **RESULTADOS:** Con el plan de igualdad y conciliación, revisado en 2016, conseguimos el reconocimiento de la mesa de igualdad de Cruz Roja en 2017 y participamos en el sello de empresa conciliadora del Ayuntamiento de Elche. A propósito del plan de igual-

dad y conciliación se ponen en marcha distintas medidas que permiten una mejor conciliación y se aplican medidas correctoras en favor de la igualdad que convierten a Musgrave en un referente en la provincia, mejorando las ratios de clima laboral y el *engagement* de la compañía. Con la inclusión de personal con diversidad funcional, no solo cumplimos ampliamente con la normativa, sino que, además, hemos normalizado la presencia de este colectivo en cada una de las plantillas. Y por último hemos incorporado a más de 30 personas en los 3 últimos años, pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social. **PALABRAS CLAVE:** Diversidad; igualdad; RSC; exclusión Social. **EMAIL** joangoal2@gmail.com

12. LIDERAZGO Y TRABAJO

12.1. LAS CINCO DIMENSIONES DEL LIDERAZGO

Javier Giménez Divieso

Makro, Alicante

El liderazgo es sin duda un tema que preocupa enormemente a la mayoría de líderes hoy en día y más concretamente como mejorarlo y si no, solo tienes que poner la palabra “liderazgo” en un buscador y verás la cantidad de información que aparece. Pero; ¿qué es el liderazgo? y ¿por qué es tan importante? El liderazgo podríamos definirlo como el conjunto de habilidades que una persona posee, para influir en la forma de ser o actuar de las personas o también de un grupo de trabajo determinado, haciendo que este trabaje con entusiasmo en beneficio de lograr unas metas u objetivos. No obstante, uno de mis objetivos al escribir este artículo, es señalar o recordar según cada caso, que la mejora de cualquier habilidad como es el caso del liderazgo, viene predefinida por una profunda indagación reflexiva de uno mismo. Si no sé dónde estoy, difícilmente voy a poder trazar el camino a donde quiero llegar. Es en esa auto-evaluación, cuando uno es capaz de descubrir esa cualidad que siente que es su fortaleza y que otras personas suelen reconocerle habitualmente también. En la empresa, el liderazgo no consiste únicamente en desarrollar resultados, que sería la versión más simplista del término y que por desgracia muchas veces sucede, sino también desarrollar la organización para el futuro. La suma de ambas, determinará el éxito a l/p de la compañía. Por último y después de ese autoanálisis de uno mismo, es importante conocer que, para abordar nuestros retos de negocio actuales, es necesario conocer y comprender cuales son las 5 dimensiones del liderazgo: 1. Dirigirse uno mismo. 2. Obtener resultados. 3. Generar im-

pulso. 4. Desarrollar y/o cambiar la cultura. 5. Guiar. Todas las dimensiones del liderazgo son importantes pero la conexión de todas ellas procede de “dirigirse a uno mismo – modelo a seguir”. Cuando hablamos de que me dirige podemos pensar en aquello que nos apasiona y como se conecta con nuestro trabajo diario. Quizás si respondes a las preguntas de: ¿Qué te aporta más satisfacción en el trabajo? y ¿Por qué exactamente hago este trabajo?, consigas las respuestas. Un estudio realizado por la Harvard Business Review, señaló que las competencias de liderazgo más importantes en el mundo y qué hacen realmente eficaz a un líder son: 1. Tener estándares éticos y morales. 2. Satisfacer metas y objetivos sin desviarse. 3. Comunicar claramente las expectativas. 4. Tener flexibilidad para cambiar de opinión. 5. Obligarse a la formación continua. 6. Comunicarse frecuente y abiertamente. 7. Estar abierto a nuevas ideas y enfoques. 8. Crear un sentimiento de éxito y fracaso en conjunto. 9. Ayudar a crecer a la siguiente generación de líderes. 10. Proporcionar seguridad para la prueba y el error. Por último, no me gustaría olvidarme de los valores y la importancia que estos tienen en el trabajo, todo ello bajo el paraguas de la sostenibilidad, de tal forma que las actuaciones de hoy, sean pensando en el mañana. **PALABRAS CLAVE:** liderazgo, competencias, valores, sostenibilidad. **EMAIL** javiergimenezdiviesocoaching@gmail.com

12.2. TOXIC LEADERSHIP: STUDY OF ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND QUALITY OF WORK LIFE

Manuel Araújo & Cláudia Rocha

Porto accounting and business school, Polytechnic of Porto

INTRODUCTION: Leadership as a process of influence of the leader over the others - framed in a context that delimits their interaction - towards the achievement of organizational objectives, tends to be seen as a "positive" concept. However, not always the concept of "leadership" can be had with a beneficial input in the organizational environment. As Schmidt (2008) argues, literature and essentially empirical research has been fruitful in the study of "success leadership" traits, behaviors, and leadership styles, but few focuses on the study of leadership behaviors that neglect the well-being of employees and may even be harmful and abusive –the toxic leadership behaviors. **OBJECTIVE:** This study, intended to understand the phenomenon of Toxic Leadership and its impacts on employees, both in terms of Organizational Commitment (OC) and Quality of Work Life (QWL). **METHOD:** To perform this study, quantitative methodology was used, through the application of questionnaire surveys directed towards active human resources. Three questionnaires were used: the Toxic Leadership Questionnaire, the Organizational Commitment Scales and the Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSOQ II. It was also applied a demographic and professional questionnaire. The study consisted of 313 participants from a wide range of sectors (the majority, n = 133, coming from the services sector, n = 49 from the industrial sector and n = 32 from the commercial sector), of which 42.8% (n = 134) were male and 57.2% were female (n = 179). **RESULTS:** The results suggested: (1) a higher prevalence of Toxic Leadership behavior in the Explosiveness/Uncontrolled dimension; (2) the existence, in general, of a negative and signi-

ficant relationship between Toxic Leadership and Organizational Commitment and (3) Toxic Leadership predict lower Organizational Commitment and lower Quality of Work Life. Human resource professionals must take a stand for dignity in the workplace. Its function is also to recruit, select, train and raise leaders who demonstrate low toxicity in the exercise of leadership. **KEY WORDS:** Organizational behavior (leadership), Quality of Work Life. **EMAIL** sgomes@ifftl.eu

12.3. LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO

José Berenguer Sánchez

Consultor estratégico y Director corporativo de personas

INTRODUCCIÓN: Las situaciones de cambio organizacional y la gestión de las personas afectadas por el mismo, pueden ser enfocadas desde muchos puntos de vista: jurídico, económico, reputacional o de retención del talento. Presentamos un caso de experiencia en la empresa en el que todo el proceso se realizó teniendo como máxima prioridad a las personas y la retención del talento dentro de la compañía. Supuesto de hecho: Compañía de seguros con 212 trabajadores de ámbito nacional que decide trasladar su sede central, ubicada en Málaga, a la ciudad de Alicante, por el motivo de centralizar los servicios corporativos del grupo empresarial. **OBJETIVO:** El objetivo del proceso era conseguir el mayor número de personas que aceptasen trasladarse a una nueva ciudad, encontrándonos con las barreras habituales en este tipo de procesos; arraigo familiar, desplazamiento a larga distancia, trabajo en la ciudad de origen de los cónyuges, etc. **MÉTODO:** El procedimiento de trabajo consistió en realizar una planificación con 18 meses de antelación a la efectividad de la medida, diseñando la estrategia general, el impacto económico de la medida, la estrategia general de la negociación

colectiva del proceso, y las herramientas en materia de gestión de personas más adecuadas para conseguir el objetivo principal planteado: Alianza con despacho jurídico que validase toda la operación desde la génesis de la misma; Elaboración de los informes justificativos de la causa legal del traslado; Plan de Comunicación interno; Diseño de la estrategia de negociación colectiva; Medidas específicas para la retención del talento; Máxima transparencia y contacto directo con los colaboradores/as para conseguir su adhesión al proyecto; Asignación de padrinos/madrinas que orientasen a las personas que optaban por el traslado en el conocimiento de la nueva ciudad, búsqueda de colegios, búsqueda de vivienda, etc.; Visitas a las nuevas instalaciones con el objeto de pormenorizar en el nuevo proyecto y conocer el ambiente de trabajo; Visitas a la ciudad de Alicante con el fin de facilitar el conocimiento de la misma y la búsqueda de colegios y vivienda; Compensación económica; Ayudas para el traslado y la mudanza; Ayudas compensatorias para el alquiler de vivienda; Programas de outplacement para los cónyuges de las personas desplazadas; Ayudas de guardería para colaboradores/as con hijos menores de 3 años; Derecho de opción preferente de retorno a su ciudad de origen en supuestos de vacantes en otros puestos de trabajo, durante un año; Derecho de retracto con opción por la extinción indemnizada de contrato de trabajo; Introducción de medidas de flexibilidad en el horario de trabajo. **RESULTADOS:** Los resultados del proceso, a nuestro juicio, no pueden ser más exitosos: Personal afectado: 72 personas; Personal que optó por el traslado: 16 personas; 22.22% del total afectado; Personal que renunció durante el periodo de seis meses: 2 personas; Tasa de éxito del proceso: 19.44 %. **PALABRAS CLAVE:** experiencia en empresa, procesos de cambio, centralidad de las personas. **EMAIL** jjberenguer.s@gmail.com

12.4. DISCRECIONALIDAD DIRECTIVA COMO BASE TEÓRICA DEL DISEÑO SISTEMAS RETRIBUTIVOS, SU RELACIÓN CON RESULTADOS DE EMPRESA

Aurelio Carrillo Moreno, Gonzalo Wandosell Fernández de Bobadilla y Rocío Arteaga Sánchez

Dpto. Organización Empresa UCAM Dpto. Organización de Empresa, Universidad Católica San Antonio Murcia

INTRODUCCIÓN: Desde una perspectiva de análisis estratégico de la retribución, la literatura ha encontrado diferencias en las prácticas retributivas de la organización y que éstas tienen ciertos efectos deseados sobre el comportamiento de los directivos y sobre los resultados de empresa. Igualmente se ha comprobado, empíricamente, que cuando el diseño retributivo está alineado con determinados factores como son: estrategia empresarial, ciclo de vida de la compañía y entorno donde se desenvuelve la empresa, se producen efectos positivos en los resultados de empresa. En esta línea, se han analizado modelos que interrelacionan la estrategia de empresa, ciclo de vida o entorno, con el sistema retributivo usado por la compañía y en qué casos el diseño retributivo tiene resultados económicos positivos para la compañía. El uso de unos diseños retributivos u otros se sustenta sobre las teorías de discrecionalidad directiva, entendida como el nivel de autonomía deseado por el directivo en su toma de decisiones, y las teorías de agencia. **OBJETIVO:** El presente trabajo tiene como objetivo comprobar si, en nuestra muestra, las empresas realizan el ajuste, descrito en la literatura, entre estrategia de empresa y ciclo de vida con el diseño de sus sistemas de retribución, y si este ajuste da resultados económicos positivos, apoyándonos en las teorías de discrecionalidad directiva y teoría de agencia. **MÉTODO:** La recogida de datos se ha realizado a través de una encuesta. Ésta ha ido dirigida a empresas de la zona Alicante y Murcia con más de cincuenta trabajadores. La

encuesta incluye indicadores que nos permiten clasificar la estrategia de empresa siguiendo el Modelo de Miles y Snow. También se incluyen indicadores del ciclo de vida de la empresa a partir de indicadores propuestos por Gómez-Mejía. Por último, la encuesta incluye indicadores que nos permiten clasificar el diseño retributivo con las propuestas realizadas por Sánchez Marín y Gómez-Mejía. **RESULTADOS:** Los resultados obtenidos nos permitirán analizar si existen, en nuestra muestra, efectos positivos en los resultados económicos de las empresas cuando el diseño retributivo es coherente con la estrategia y ciclo de vida. Aportando más información sobre este ajuste en empresas españolas, donde hasta la fecha los trabajos han tenido resultados contradictorios. **PALABRAS CLAVE:** retribución, estrategia, retribución variable. **EMAIL** aurelio.carrillo@empatiaconsulting.es

12.5. SERVIN©: RECLUTAMIENTO Y PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS PARA EL SECTOR SERVICIOS MEDIANTE UNA PLATAFORMA “SMART”

Jordi Tous-Pallarés *, **Camila Merma-Linares****, **Solangel Brijaldo****, **Ivette Espinoza****, **Marina Romeo ***** y **Montserrat Yepes-Baldó*****

* Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología CRAMC – Research Center for Behavior Assessment. ** Dpto. Psicología. Universitat Rovira i Virgili. Psicología. *** Dpto. Psicología. Universitat de Barcelona

INTRODUCCIÓN: En las encuestas anuales de empleo se pone de manifiesto que en el sector servicios se emplean anualmente un importante contingente de personas. Para conseguir estos objetivos, resulta clave emplear de personas calificadas y hábiles para adaptables a las demandas cambiantes del sector (Ahedo-Guerrero & González-Sánchez, 2014). Las nuevas tecnologías de la información y comunicación se han aplicado para hacer más ágiles y eficaces los procesos de reclutamiento y captación de candidatos (FERH, 2012).

Pero la implementación de estas tecnologías no ha sido acompañada por una visión estratégica e integrada de los recursos humanos que, tal como señalan Salgado y Moscoso (2008) que les permitiría adaptar las técnicas de selección que emplean a los retos de calidad en el desempeño en el puesto de trabajo. Con esta finalidad se ha diseñado SERVIN ©, una plataforma que aplica los principios de efectividad de las TIC al sistema de captación de talento adaptado a los perfiles del sector. **MÉTODO:** La plataforma SERVIN © se basa en la escala SERVIN -5 (Tous-Pallarés, Merma-Linares, Brijaldo & Espinoza- Diez, en revisión). Aplica 33 ítems a candidatos y candidatas e identifica a los que desarrollarán un desempeño más exitoso a partir de tres factores: (CP) Control propio ante situaciones problema, (RR) Respuesta rápida a situaciones problema, y (RA) Responder con recursos Ajenos o de otras personas que trabajan con él. La fiabilidad global de la escala y las de sus subescalas es superior a .80. Todas las situaciones presentadas por la plataforma se corresponden a situaciones reales y problemas concretos que se le pueden plantear en su futuro puesto de trabajo. Han sido identificadas y clasificadas según el criterio de jueces expertos que, identifican los 11 incidentes críticos (IC) o problemas relacionados con el puesto de trabajo y, los patrones de respuesta más habituales para afrontarlos. **RESULTADOS:** Se aplicó SERVIN © a una muestra de 403 candidatos (54% mujeres) con edades comprendidas entre los 18 y 56 años. Los análisis de los resultados indican que la plataforma resulta útil para clasificar entre las personas más adecuadas para los puestos de trabajo en el sector (un 27.3%) y los menos apropiadas para (un 72.7%). Los criterios de clasificación se realizan a partir del porcentaje de puntuación individual a cada uno de los tres factores de la escala SERVIN-5. Se corresponden con tres patrones diferenciados para resolver los problemas específicos que se les presentan en puestos de trabajo

del sector: utilizando las capacidades personales para resolver sus problemas (PR), dando una Respuesta Rápida a los problemas (RR) y dejando que sean otros compañeros/as de trabajo los que les resuelvan sus problemas (OR). **CONCLUSIONES:** SERVIN © representa un recurso más rápido y rentable para la selección “Smart” de personal. Se complementa de manera eficaz y rápida con

otras herramientas y estrategias de búsqueda de candidatos. El empleo la encuesta y la plataforma permite identificar con parámetros objetivos las variables que se relacionan forma directa con el talento y preselecciona a los más adecuados con base a criterios fiables. **PALABRAS CLAVE: SELECCIÓN** de personal, captación de talento, Smart Personnel Selection. **EMAIL** jordi.tous@urv.cat

13. NUEVAS TENDENCIAS EN RECURSOS HUMANOS – HÁBITOS SALUDABLES

13.1. UNA INTERVENCIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, BASADA EN LOS CÍRCULOS DE SALUD: PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO

José De Haro García* y Mariano García Izquierdo**

*Suez Water Spain. **Dpto. Psiquiatría y Psicología Social. Universidad de Murcia

En una empresa perteneciente a una multinacional de servicios de distribución de agua, se pone a prueba un modelo para la mejora de hábitos saludables basado en los círculos de salud (grupos formados por empleados que analizan situaciones, y desarrollan opciones de cambio para la implementación de mejores condiciones de trabajo relacionadas con la salud). **OBJETIVO:** El objetivo principal del proyecto es la promoción de la salud y el bienestar en la empresa, mediante la participación voluntaria de los empleados, por medio de los ya citados círculos de salud. La hipótesis que se plantea en este estudio, es que a medida que el trabajador tiene más control sobre sus hábitos, mejorará su salud; es decir, tendrá más recursos para enfrentarse a las demandas. Se describen en este apartado, los fundamentos de la metodología, y las actividades que se llevaron a cabo durante el desarrollo de la intervención. **PALABRAS CLAVE:** hábitos saludables, promoción de la salud. **EMAIL** josemadeharo@gmail.com

13.2. UNA INTERVENCIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, BASADA EN LOS CÍRCULOS DE SALUD: RESULTADOS E IMPLICACIONES

Mariano García Izquierdo* y José De Haro García**

*Dpto. Psiquiatría y Psicología Social. Universidad de Murcia. **Suez Water Spain

INTRODUCCIÓN: En una empresa perteneciente a una multinacional de servicios de distribución de agua, se pone a prueba un modelo para la mejora de hábitos saludables basado en los círculos de salud (grupos formados por empleados que analizan situaciones, y desarrollan opciones de cambio para la implementación de mejores condiciones de trabajo relacionadas con la salud). **OBJETIVO:** El objetivo principal del proyecto es la promoción de la salud y el bienestar en la empresa, mediante la participación voluntaria de los empleados, por medio de los ya citados círculos de salud. **RESULTADOS:** Los resultados muestran una mejora significativa en los indicadores de los tres ejes fundamentales de actuación en hábitos saludables incluidos: actividad física, alimentación saludable y bienestar psicológico. Se discuten las implicaciones prácticas de los resultados desde la perspectiva de la empresa saludable, y se proponen mejoras y recomendaciones para futuras actuaciones organizativas. **PALABRAS CLAVE:** hábitos saludables, promoción de la salud. **EMAIL** mgarciai@um.es

13.3. IMPLANTACIÓN DE LOS HÁBITOS SALUDABLES EN LA CULTURA DE LA EMPRESA

Manuel Ortín Botella

Hidrogena

Todo nuevo proyecto por lo general crea cierta desconfianza o rechazo dentro de las empresas, la implantación de una cultura de hábitos saludables, nos es menos, por ellos es fundamental el establecer una estrategia de implantación, que consiga la implicación de los responsables de la empresa y los empleados, intentando evitar el tópico que es una imposición desde la dirección de la empresa, siendo fundamental la participación y liderazgo de los empleados en el proyecto, mediante el diseño y participación activa en la programación de las actividades a desarrollar, donde la empresa pasa a un plano de coordinación, sin perder de vista los objetivos que se persiguen: mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, mejorar el clima laboral, la productividad, disminuir el absentismo y fomentar la motivación, entre otros. La combinación de estas actividades, con otras de responsabilidad social refuerzan tanto interna como externamente la imagen de una empresa comprometida socialmente, dando un valor añadido a los empleados, al poder reforzar el sentido de pertenencia. **PALABRAS CLAVE:** hábitos saludables, empresa, sentido de pertenencia. **EMAIL** mortinbo@hidrogea.es

13.4. EMPRESA SALUDABLE Y ENVEJECIMIENTO LABORAL ACTIVO

Natalia Fernández Laviada

Fraternidad-Muprespa. Madrid

La población activa en España envejece, descien- de la natalidad, aumentando la esperanza de vida, mientras que una nueva sociedad afectada la escasez de empleo, fuerza a una incorpora- ción más tardía al mercado de trabajo, esto añadi- do al aumento progresivo de los índices de lon-

gevidad, nos fuerza cada vez más a prolongar nuestra vida laboral y retrasar la edad de jubila- ción, así como los requisitos para acceder a la misma, la sociedad tendrá que destinar más re- cursos para hacer frente a trabajadores con más problemas de salud y enfermedades crónicas, lo que seguramente provocará una disminución de la productividad, aumentando el absentismo motiva- do por los problemas de salud, para el año 2050 se prevé que la población mayor de 55 años sea un 31.50%. Mientras el índice de longevidad de la población crece, el mercado de trabajo evolu- ciona tecnológicamente hacia una automatización de los procesos, llevando a la desaparición de puestos de trabajos tradicionales y la creación de otros nuevos, cada vez con más carga intelectual y menos dinámicos, las empresas y trabajado- res debemos de afrontar estos retos preparán- donos para tener una vida más larga y sana, las nuevas tendencias dentro de los RRHH tienden a fomentar como estrategia empresarial los hábitos de vida saludables entre su plantilla: formación en hábitos alimenticios, fomentar la realización de actividades físicas y deportivas, valoración de riesgo psicosociales, creación de un clima motiva- dor y la adaptación de puestos de trabajo.

PALABRAS CLAVE: empresa saludables, envejeci- miento laboral. **EMAIL** nfernandezl@frater- nidad.com

13.5. NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DEL ABSENTISMO

José Enrique Aparisi Navarro

ASEPEYO

Asepeyo es una mutua colaboradora con la Segu- ridad Social que se encuentra en un proceso de transformación digital. Hemos incorporado técnicas y herramientas innovadoras para la gestión del absentismo. Se basan en la minería de datos, la comunicación mediante APP móvil con los clientes y usuarios y la generación de sistemas de gestión.

EXPERIENCIA EN TECNOLOGÍA Y RECURSOS HUMANOS:

Generación, difusión y consultoría del sistema Gestión Responsable de Absentismo Asepeyo, que incluye el conjunto de herramientas descrito en el trabajo. **RESULTADOS:** las técnicas y herramientas mencionadas han permitido reducir el absentismo

a las empresas que han aplicado el sistema Gestión Responsable de Absentismo. **PALABRAS CLAVE:** Absentismo, Prevención, Riesgos, Tecnologías de Comunicación, Mutua. **EMAIL** japarisinavarro@asepeyo.es

14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

14.1. LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIOS

Juan Pérez Crespo

Área de Prevención Riesgos Laborales,
Universidad Miguel Hernández de Elche

PROBLEMÁTICA: La evaluación de los riesgos laborales en los proyectos de investigación universitarios supone un reto organizativo significativo, dados los problemas que plantea su número, su variedad, la premura con que deben realizarse los trabajos, así como la dificultad que supone para el evaluador la evaluación de muchos de estos proyectos por los conocimientos tan específicos que se requieren. **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:** En esta comunicación se presenta un modelo, actualmente en uso en la universidad Miguel Hernández de Elche, para gestionar esta situación. El modelo se basa en: la capacitación de los evaluadores, un proceso para recoger la información de los investigadores de forma rápida y precisa y todo un sistema de revisiones que aseguren que la información es veraz y adecuada. De entre los puntos anteriores es fundamental el buen diseño del cuestionario de recogida de los datos aportados por los investigadores, el cual debe adaptarse a las características de cada universidad. **RESULTADOS:** El sistema planteado presenta varias ventajas. La principal se encuentra en la posibilidad de evaluar centenares de proyectos al año con la dedicación equivalente al crédito horario de un técnico. Durante el último año se efectuaron más de 215 informes de evaluación y el OEP tramitó más de 340 proyectos. Todo ello sin incrementar el número de técnicos disponibles y manteniendo el resto de actuaciones básicas del Servicio de Prevención. Además, mediante este sistema se fa-

vorece la actuación multidisciplinar, requiriéndose de la participación de los distintos técnicos disponibles, contribuyendo cada uno de ellos en aquellas facetas en las que son más expertos. La actuación multidisciplinar también se ve favorecida por el recurso a personal experto ajeno al servicio de prevención. Por otra parte, el modelo es sistemático y garantiza que se revisen los riesgos significativos más probables según cada tipo de investigación. **DISCUSIÓN Y LIMITACIONES:** El sistema permite cumplir con la obligación de evaluar los riesgos laborales en la actividad investigadora, con un coste en recursos asumible para una universidad. Además, el sistema permite obtener información actualizada y detallada de los factores de riesgo a los que se enfrenta el personal investigador. Por último, el sistema favorece la integración de la actividad preventiva y la implicación y la asunción de responsabilidades por parte de los actores principales en la investigación universitaria, ya que obliga a los responsables de la investigación a informar, en un registro identificado (cuestionario), de las actividades a realizar y de las medidas que piensan tomar. Como limitación más importante, cabe señalar que el sistema se basa principalmente en la información facilitada por el personal investigador. Si este ocultase, engañase o sencillamente se confundiese y no fuera detectado en las verificaciones posteriores, el resultado de la evaluación podría ser inadecuado. **PALABRAS CLAVE:** riesgos laborales, UMH, prevención. **EMAIL** juan.perezc@umh.es

14.2. ¿ES EL TAMAÑO DE LA EMPRESA UN FACTOR PSICOSOCIAL?

Nuria Pastor Ramos*, Ángel Solanes Puchol**, Beatriz Martín del Río** y Fermín Martínez Zaragoza**

*Grupo ESOC, San Vicente del Raspeig. **Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

ANTECEDENTES: La relación entre el trabajo y la salud parece estar asociada a la dimensión de la organización. No obstante, no hay un acuerdo en la comunidad científica sobre el papel de esta variable. Esta divergencia también parece existir en la literatura referente al tamaño como determinante psicosocial, es decir, como condición de origen laboral que puede influir en la salud de los trabajadores (Tarín, 1983). En algunas clasificaciones de factores psicosociales se alude al tamaño de forma explícita (Bernal, 1996; Gómez-Etxebarria, 2006; Gil-Monte, 2012; Kasl, 1991; Merino, 2013; Nogareda, 1995) y en otras no se contempla (Roozeboom, Houtma, Van den Bossche, 2008). Algunos autores destacan que el tamaño de la organización, por sí mismo, no ha recibido ningún apoyo firme como factor de riesgo macro-organizativo (Kahn, Byosiere, 1992) y otros, en cambio, incluyen el elevado tamaño de la empresa como factor de riesgo (Merino, 2013). **OBJETIVO:** Se presentará al tamaño como factor psicosocial a partir de los estudios de esta variable estructural sobre la conducta de los trabajadores y de los resultados de la investigación “La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores en la pyme de la comunidad valenciana”. Este estudio analiza la influencia del tamaño de la empresa en los factores de riesgo psicosocial y la salud de los trabajadores. **MÉTODO:** La muestra estuvo compuesta por 2.165 trabajadores de 390 PYMEs de la Comunidad Valenciana. Los participantes se dividieron en tres grupos en función del tamaño de su empresa que fue definido por el

número de empleados: Micro empresa (de 1 a 9), Pequeña empresa (10 a 49) y Mediana empresa (50 a 249). Se evaluaron los factores de riesgo psicosocial percibidos por los trabajadores mediante la versión adaptada de la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales (Solanes, Tirado, Martín del Río, 2004) y la salud General y Mental mediante el SF 36 (Alonso, Prieto, Antó, 1995). **RESULTADOS:** Entre otros, los resultados confirman que, en función del tamaño de las PYMEs de la Comunidad Valenciana, existen diferencias en la percepción de los trabajadores de los factores de riesgo psicosocial y de su salud, tanto general como mental. **PALABRAS CLAVE:** factor psicosocial, tamaño empresa, salud en el trabajo, riesgos psicosociales. **EMAIL** n.pastor@gruposoc.es

14.3. PROTOCOLO DE SALUD MENTAL EN EL PUESTO DE TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Francisco Hernández Rodríguez

Área de Prevención de Riesgos Laborales.
Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: La salud mental según la OMS es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. Según el DSM 5 el trastorno mental se define como un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental. Habitualmente los trastornos mentales van asociados a un estrés significativo o una discapacidad, ya sea social, laboral o de otras actividades importantes. Los trastornos más

frecuentemente observados en el ámbito laboral son depresión y ansiedad, incluyendo el trastorno por estrés postraumático, así como el abuso y dependencia del alcohol y otras drogas. Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL 31/95) corresponde al empresario: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular, en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud. **OBJETIVOS:** El objetivo es implementar un procedimiento por el que se consiga mejorar la Salud Mental de los trabajadores, así como proporcionar una respuesta eficaz a los trabajadores con problemas de salud mental. El abordaje deberá ser interdisciplinar y se basará en: a) Evaluación de factores psicosociales realizada mediante métodos cuantitativos (administración de cuestionarios y cualitativos (entrevistas personales); b) Reconocimientos médicos, a través del personal sanitario de Vigilancia de la Salud, que en su caso permitirá la identificación y orientación de personas; c) Actividades preventivas y de promoción de la salud mental; d) Campaña de promoción de la salud mental. **RESULTADOS ESPERADOS:** Uno de los mayores problemas con el que nos enfrentamos es el estigma que pesa sobre la enfermedad mental; solo un pequeño porcentaje de trabajadores lo comunica al personal del SPRL; por lo que se deberán detectar signos de alerta tales como: Absentismo laboral; Conflictos interpersonales; Cambios en la personalidad, conducta o físicos reportados por compañeros de trabajo. Se pretende la creación de unas mejores condiciones de trabajo a nivel general de todo el personal, así como específicamente la identificación de un mayor número de trabajadores con problemas de

salud mental, de manera que se puedan mejorar sus condiciones de trabajo e incluso si fuera preciso, se proceda a la adaptación de sus puestos de trabajo según la LPRL 31/95. **CONCLUSIONES:** La salud mental y física están interrelacionadas e interactúan mutuamente. La prevención, junto a medidas de promoción de la salud en los lugares de trabajo, permitirá unas mejores condiciones para la salud laboral de los trabajadores. **PALABRAS CLAVE:** salud mental, UMH, puesto de trabajo. **EMAIL** juan.perez@umh.es

14.4. GESTIÓN DEL INCAPACIDAD LABORAL EN IBERMUTUAMUR. APLICACIÓN EN SALUD MENTAL

Rafael Ramos Muñoz *, **Maite González****,
Adela de los Ángeles Fadón Rodríguez*** y
López María Cristina Gómez García****

* Director Médico Contingencias Comunes Ibermutuamur. ** Jefe de Programas Sanitarios, Proyectos y Atención Especializada. Contingencias Comunes. Ibermutuamur. *** Directora Médica de Zona Contingencias Comunes Alicante. **** Psicóloga Ibermutuamur

INTRODUCCIÓN: Ibermutuamur es una Mutua colaboradora con la Seguridad Social de ámbito nacional que inició su gestión en 1926. Contamos con una red asistencial de 100 centros propios y más de 1.000 concertados distribuidos por todo el país. Como Mutua colaboradora con la Seguridad Social prestamos los siguientes servicios: la protección integral en la cobertura de los riesgos profesionales: accidente de trabajo y enfermedad profesional y la prevención de riesgos laborales y mejora de las condiciones de trabajo y salud en las empresas, la gestión de la Incapacidad Temporal (baja laboral) por enfermedad común y accidente no laboral y la gestión de otras prestaciones como son el Cese de Actividad de los trabajadores autónomos, la prestación por Riesgo en el Embarazo y la Lactancia y la prestación por Cuidado de menor enfermo. **OBJETIVO:** El objetivo

de esta presentación es describir la metodología de trabajo de nuestra entidad a la hora de la valoración de la capacidad laboral en el seguimiento de las bajas médicas, y las herramientas desarrolladas para ello, como es nuestro Sistema de Evaluación Médica y Calificación de la Capacidad Laboral (SEMCCAL), fundamentada en nuestras Fichas Ocupacionales y los Protocolos de Valoración Funcional, herramienta, por otro lado, validada por la Universidad Miguel Hernández. Las patologías de la esfera mental tienen importantes repercusiones desde el punto de vista laboral y del gasto sanitario. De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA), entre el 50% y el 60% de las ausencias al trabajo que se producen al año están ocasionadas por patologías de la esfera mental. En España han ido aumentando considerablemente, en la última década, siendo en la actualidad la segunda causa porcentual de baja laboral y la primera en bajas prolongadas en términos absolutos generando un importantísimo coste que repercute en el sistema de Seguridad Social y en las empresas. Describiremos el uso de esta herramienta de valoración en el seguimiento de los procesos de Incapacidad Laboral con motivos relacionados con la Salud Mental. **PALABRAS CLAVE:** seguridad social, mutua, baja temporal, SEMCCAL. **EMAIL** cristinagomez@ibermutuamur.es

14.5. BURNOUT Y HORAS DE TRABAJO SEMANAL EN LA POLICÍA LOCAL

Eloy Valero Sánchez*, **Ángel Solanes Puchol****
y **Beatriz Martín del Río****

*Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Elda. **Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: Entre las profesiones que se consideran estresantes, son pocos los estudios que se han llevado a cabo en el colectivo de trabajado-

res y trabajadoras de las fuerzas y cuerpos de seguridad, y en concreto, en la policía local. Por ello, se llevó a cabo el presente trabajo de investigación, con el ánimo de contribuir a entender mejor las necesidades de este colectivo. El objetivo del presente trabajo consistía en examinar si en el burnout de la policía local, compuesto por las variables de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional, influyen variables laborales como el número de horas de trabajo que realizan semanalmente. **MÉTODO:** La muestra estuvo compuesta por 95 policías locales de las poblaciones de Elda y Elche (97.90% hombres; 40.86 años de media). De ellos, el 65% realizaban de 24 a 40 horas semanales y el 31.60 % más de 41 horas a la semana. El burnout se midió mediante la adaptación al castellano del cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), de Salanova, Schaufeli, Llorens y Grau (2000). Como análisis estadístico, se realizó la prueba de Kruskal-Wallis para establecer la existencia de diferencias significativas en las variables de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional) en función de las horas de trabajo semanal. Posteriormente se realizó la prueba de Mann-Whitney para establecer entre qué grupos de trabajadores se establecían dichas diferencias. **RESULTADOS:** Los policías locales que trabajan más de 40 horas a la semana, muestran significativamente mayor agotamiento emocional que los compañeros que trabajan entre 24 y 40 horas semanales ($U = 669.50$; $p = .014$). Por otra parte, la despersonalización también era significativamente mayor en los policías que trabajan más de 40 horas semanales, con respecto a los que lo hacen entre 24 y 40 horas ($U = 595.50$; $p = .002$). Por último, los policías que trabajan entre 24 y 40 horas a la semana, muestran significativamente una mayor eficacia profesional que los que trabajan más de 40 horas semanales ($U =$

615.50; $p = .004$). **CONCLUSIONES:** Los policías locales que realizan más de 40 horas a la semana, presentan mayores valores de burnout, ya que tienen mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y menor eficacia profesional, que

los policías que trabajan entre 24 y 40 horas semanales siendo estos últimos los que muestran una mayor eficacia profesional. **PALABRAS CLAVE:** Policía local, burnout, horas de trabajo, horario laboral. **EMAIL** eloyvalero15@hotmail.com

15. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

15.1. ANTECEDENTES DEL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO DE JÓVENES DESEMPLEADOS (VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y SOCIOLABORALES)

María-Magdalena Fernández-Valera, Mariano García-Izquierdo, María Isabel Soler Sánchez y Mariano Meseguer de Pedro

Dpto. Psiquiatría y Psicología Social Universidad de Murcia

INTRODUCCIÓN: El análisis de los factores que influyen en la búsqueda de empleo es un importante campo de investigación en el que se han realizado numerosos estudios que han examinado diversas variables mediante diseños y métodos de evaluación diferentes (Nieto-Flores, Berríos & Extremera, 2015). En las últimas dos décadas se han incrementado de manera sustancial los estudios dedicados al análisis de los antecedentes de la búsqueda de empleo, tanto en las transiciones iniciales al mercado de trabajo como en la reinserción laboral tras un periodo de desempleo. Aunque en el proceso de búsqueda de empleo intervienen variables contextuales que escapan al control de la persona (por ejemplo, demanda del mercado de trabajo, prácticas empresariales o zona geográfica en la que se reside, entre otras) la investigación previa ha sugerido que ciertas características personales pueden influir en las posibilidades de conseguir un puesto de trabajo (Van Hooft, 2014). Los investigadores en el campo de la psicología organizacional han hecho importantes contribuciones al entendimiento de las dimensiones individuales que intervienen en el proceso de búsqueda de empleo (Vansteenkiste, Lens, Witte & Feather, 2005). Los resultados de diversas investigaciones ponen de manifiesto que ciertas variables sociodemográficas podrían influir en la probabilidad de conseguir un empleo (Frinkelstein, Truxillo, Fraccaroli & Kanfer, 2015;

Huffman & Torres, 2001; Kanfer, Wanberg & Kantrowitz, 2001; Nieto-Flores et al., 2015; Vansteenkiste, Deschacht & Sels, 2015; Wanberg, Kanfer, Hamann & Zhang, 2016). **OBJETIVO:** El objetivo de este trabajo es explorar la posible influencia de variables sociodemográficas y sociolaborales (sexo, nacionalidad, edad, nivel de estudios, situación laboral, inscripción en el SEF, sector del último empleo, tiempo en desempleo y tiempo de búsqueda de empleo) sobre el proceso de búsqueda de empleo que realizan desempleados jóvenes (identificado con la Teoría del Comportamiento Planificado aplicada a la búsqueda de empleo), así como con algunas variables propuestas como antecedentes del mismo (capital social, capital psicológico y empleabilidad percibida). **MÉTODO:** Para ello se utilizó una muestra compuesta por 568 desempleados con una edad comprendida entre los 16 y los 29 años y se les aplicó un cuestionario que contenía tanto preguntas relativas a variables sociodemográficas y sociolaborales, como las escalas de medida de los constructos objetos de estudio. Tras corroborar mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov que ninguna variable seguía una distribución normal, se decidió aplicar las pruebas no paramétricas Mann-Whitney y Kruskal-Wallis con el fin de corroborar la existencia de diferencias significativas entre las variables expuestas anteriormente. **RESULTADOS:** Los resultados muestran que hay diferencias significativas entre las variables sociodemográficas y sociolaborales propuestas y los constructos identificados con el proceso de búsqueda de empleo. En la discusión se confrontan los distintos estudios que han tratado este tema y se pone de manifiesto la falta de consenso encontrada en la literatura, lo cual pone de manifiesto la necesidad de una mayor investigación

relativa a los antecedentes de búsqueda de empleo en España. **PALABRAS CLAVE:** Búsqueda de empleo, jóvenes. **EMAIL** mariamagdalenafernandez@um.es

15.2. THE EFFECT OF ACTIVITY SECTOR ON INNOVATION IN THE PORTUGUESE ORGANIZATIONS: IMPLICATIONS FOR HUMAN RESOURCES

Eva Petiz Lousã

Instituto Superior de Contabilidade e Administração. Politécnico do Porto. Porto, Portugal

INTRODUCTION: The Human Resources Management must foster innovation in their organizations in order to remain competitive and survive. This research investigates innovation in the Portuguese organizations, drawing on the model built by Lousã (2013) on the following three dimensions: resources, processes and results of innovation activity. **OBJECTIVE:** More specifically, we aim to understand how activity sector affect innovation resources, processes and results and their implications for the human resources practices. Top management of 102 Portuguese organizations, 51 out of which belong to the technological sector (technology-based company) and 51 to non-technology sectors (non technology-based company) answer a questionnaire, concerning innovation activity in their organization, regarding the resources, processes and results of the innovation. **METHOD:** We analyze the existence of differences in the perception of managers about the resources, processes and outcomes of innovation due to the activity sector (technology-based company vs. non technology-based company). **RESULTS:** The results of this study show significant differences in the sector of activity in different dimensions of the innovation process. Technology-based companies tend to be more recent, with human resources more skilled and younger than non technology-based companies. Concerning the innovation pro-

cess dimension, technology-based companies are more likely to develop partnerships and networks with other entities oriented towards innovation than with companies of other sectors. With regard to the protection and enhancement of the results achieved by innovation activities, technology-based companies rely more on processes to preserve confidentiality with their clients than with other processes regarding the innovation results dimension, technology-based companies compared to companies in other sectors had a more favorable evolution of sales of new or significantly improved products or services. **DISCUSSION:** The present study has some implications for human resources practice and indicates some directions for future research. The study highlights the importance of evaluate what future skills will be relevant for the organization's, and invests in a clear understanding of human resources capabilities, to face the challenges of the organization on an innovation context. Companies could expand their workforce and capabilities through the development of strategic partnerships with other organizations. Also, it is important to development human resource systems that stimulate the creativity (Dong, Yaping, Jing, & Jia-Chi, 2017)and encouraging anyone in the organization to contribute with their ideas and to generate solutions for the improvement of their work, organization and social welfare. **KEY WORDS:** Organizational innovation; technology-based company, Human Resources Management, activity sector. **EMAIL** evapetiz@netcabo.pt

15.3. SELECCIÓN POR VALORES

Guzmán Martínez Griñán

BRANDTY, Elche

INTRODUCCIÓN: Los valores son el vínculo fundamental entre nuestras creencias y nuestro comportamiento (Dolan, 1976). **OBJETIVOS:** El objetivo de nuestro texto es desarrollar esta nueva tendencia

en materia de selección de personal, y justificar por qué es un método efectivo y eficiente. **PROCEDIMIENTO:** En los últimos años se han identificado dos tipos de entrevistas, una llamada entrevista curricular, y otra por competencias. Actualmente, la mayoría de entrevistas siguen la metodología por competencias o incidentes críticos. La selección por valores pone el foco en lo que une las empresas con sus empleados, que no es otra cosa que los valores compartidos, complementando las entrevistas por competencias. Las compañías comienzan a incluir los valores entre las nuevas tendencias en selección de personal. Es lo que denominamos “Culture Fit” o encaje cultural. Las ventajas para una organización, en caso de implantar un modelo selección de talento basado en valores son: Aumento del porcentaje de eficacia en los procesos de selección, ya que el porcentaje de compatibilidad del candidato con la descripción del puesto de trabajo y la cultura corporativa es mayor; Aumento de la permanencia de las personas en las organizaciones, es decir, una mayor fidelización y menor fuga de talento; Se reduce la rotación de personal, la duración de los procesos de selección y el coste económico; Aumento de la motivación, implicación y desempeño de los colaboradores, y en definitiva del compromiso con la organización; Reducción del absentismo y mejora el ambiente laboral dentro de la empresa, y por ende la productividad. La implementación del sistema de selección por valores implica diferentes fases: (1) Definir la misión, visión y los valores corporativos. (2) Descripción de puestos de trabajo, con competencias y valores asociados al mismo, así como comportamientos vinculados a un escalado de nivelación. (3) Diseño de pruebas con la finalidad de realizar una mejor valoración del candidato. Podemos identificar dinámicas sobre valores, así como entrevistas individuales, para confirmar la existencia de esos valores. (4) Finalmente, extraemos los datos y ponderamos las valoraciones. Preguntas enfoca-

das a selección por valores: ¿Qué te moviliza para levantarte por las mañanas con energía para afrontar un proyecto profesional? ¿Qué es lo que más valoras de un jefe? ¿Y de los compañeros?

CONCLUSIONES: Como conclusión cabe destacar que la selección por valores supone una evolución de la selección por funciones y competencias, y que es totalmente complementaria a ella. El encaje “cultura y valores” de un candidato en una organización supone que ambos dispongan del mismo ADN, que será garante de una mayor permanencia en las relaciones profesionales. **PALABRAS CLAVE:** selección por valores, empresa. **EMAIL** hola@guzmanmartinez.es

15.4. CONCILIAÇÃO DA TRIPLA JORNADA: QUE DESAFIOS PARA A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES DE FORMAÇÃO?

Olga Pirrolas, Maria Amélia Marques y Rui Brites

Polytechnic Institute of Setubal- College of Business and Administration- IPS/ESCE

A sociedade do conhecimento tem como pressuposto a qualificação dos recursos humanos e o paradigma de aprendizagem ao longo da vida. Na sequência disso, o ensino superior, desde a Declaração de Bolonha, tem vindo a criar condições para atrair novos públicos, mais precisamente estudantes mais velhos que querem adquirir um diploma de ensino superior e/ou prosseguir estudos, através, por exemplo, da criação de cursos em horário pós-laboral, bem como no alargamento do acesso ao 1º ciclo através dos concursos de maiores de 23 anos e no 2º ciclo através da experiência profissional relevante. Neste tipo de públicos mais velhos e, em geral, empregado, coloca-se a questão da tripla conciliação, isto é, a conciliação entre a vida pessoal/familiar, profissional e escolar. Assim sendo, o presente estudo teve como objetivo compreender a tripla conciliação dos estudantes de uma

escola de ciências empresariais, tendo como objetivos específicos os seguintes: caracterização do perfil e funcionamento dos cursos; caracterização sociográfica dos estudantes que trabalham; situação profissional dos estudantes; razões de ingresso no ensino superior; conciliação da vida pessoal/familiar; as práticas organizacionais facilitadoras da conciliação da tripla jornada. Do ponto de vista metodológico, foi utilizada a metodologia de estudo de caso, recorrendo ao inquérito por questionário a uma amostra por conveniência dos estudantes que trabalham que estavam a frequentar cursos de licenciatura diurna e pós-laboral à análise documental através do site da ESCE/IPS. Os resultados foram tratados através da análise estatística descritiva em SPSS IBM 21 e análise de conteúdo categorial. Os **RESULTADOS** obtidos indicam que a maioria dos respondentes é do sexo feminino, a média de idades é de 34 anos, a maioria é casada e na cidade. Quanto à composição do agregado familiar, constatou-se que é composto em média por 3 pessoas, sendo que alguns dos respondentes têm filhos dependentes e pessoas dependentes/idosas ou com deficiência a seu cargo. Quanto ao regime de ingresso na ESCE/IPS, verificou-se que a maioria dos estudantes ingressou através do concurso de acesso a maiores de 23 anos. As razões de escolha da escola foram a proximidade da área de formação aliada à proximidade geográfica, sendo a razão para prosseguir estudos a aquisição de novos conhecimentos e a valorização pessoal. Quanto à caracterização profissional, verificámos que a maior percentagem dos inquiridos trabalha por conta de outrem, possuem um contrato de trabalho sem termo e têm um trabalho a tempo integral com um horário fixo. No que se refere à conciliação da vida pessoal/familiar, constatou-se que as mulheres se dedicam mais às tarefas domésticas relacionadas com o interior da casa e na prestação de cuidados familiares, enquanto que os homens se dedicam mais a ativi-

dades efetuadas no exterior da casa. Quanto às práticas organizacionais facilitadoras da conciliação da tripla jornada a flexibilidade horária foi mencionada como a mais relevante. **PALABRAS CLAVE:** Igualdade de Oportunidade, Conciliação, Tripla jornada, Práticas organizacionais, Formação Superior. **EMAIL** olga.pirrolas@gigro up.com

15.5. EMPLEABILIDAD PERCIBIDA COMO PREDICTORA DEL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO (TPB) EN DESEMPLEADOS JÓVENES

María-Magdalena Fernández-Valera, Mariano García-Izquierdo, Mariano Meseguer de Pedro y María Isabel Soler Sánchez

Universidad de Murcia

INTRODUCCIÓN: Las investigaciones que han analizado el papel de la empleabilidad percibida en el ámbito de la búsqueda de empleo han mostrado que las oportunidades de encontrar un trabajo aumentan en relación a la empleabilidad de los buscadores de empleo y las actividades de búsqueda que éstos realizan. Sin ir más lejos, Fugate, Kinicki y Asforth (2004) presentan a la empleabilidad como un constructo psicosocial centrado en la persona, útil para la investigación sobre la inserción laboral. Teniendo en cuenta que los individuos empleables quizás sufran menos las consecuencias negativas derivadas de la pérdida del trabajo y tengan más posibilidades de realizar una búsqueda de empleo efectiva y por tanto, conseguir un empleo de calidad, estudios previos han argumentado que la percepción de los individuos de cómo se consideran de empleables tiene importantes consecuencias en relación a sus habilidades para adaptarse a los cambios en el mercado laboral, su proceso de búsqueda de empleo o su nivel de bienestar subjetivo (De Cuyper, Bernhard-Oettel, Berntson, Witte & Alarco, 2008; Rothwell & Arnold, 2007; Rothwell, Jewell & Hardie, 2009). Diversas investigaciones

han mostrado que las oportunidades de encontrar un trabajo aumentan en función de la empleabilidad de los buscadores de empleo y las actividades de búsqueda que éstos realizan (Fugate et al., 2004; Kanfer, Wanberg & Kantrowitz, 2001; Koen, Klehe & Van Vianen, 2013; McQuaid, 2006; Van der Heijde & Van der Heijden, 2006).

OBJETIVO: El objetivo de este trabajo es analizar la influencia de la empleabilidad percibida sobre los componentes de la Teoría del Comportamiento Planificado aplicada a la búsqueda de empleo. Para ello se utilizó una muestra compuesta por 568 desempleados con una edad comprendida entre los 16 y los 29 años y se les aplicó un cuestionario que contenía tanto preguntas relativas a variables sociodemográficas y sociolaborales, como las escalas de medida de los constructos objetos de estudio. **MÉTODO:** Mediante la técnica de ecuaciones estructurales se propuso a la empleabilidad percibida como un antecedente directo

del proceso de búsqueda de empleo, identificado éste con la teoría del comportamiento planificado aplicado a la búsqueda de empleo. **RESULTADOS:** Los resultados ponen de manifiesto que la empleabilidad percibida se configura como una variable predictora del control percibido sobre la búsqueda de empleo, y que a su vez, éste es el mejor predictor de la intención de búsqueda de empleo. Estos hallazgos apoyan la idea expuesta por investigaciones previas de que la empleabilidad percibida tiene importantes consecuencias en el proceso de búsqueda de empleo y las posibilidades de inserción laboral de desempleados (De Cuyper et al., 2008; Fugate et al., 2004; Kanfer et al., 2001; Koen et al., 2013; McQuaid, 2006; Rothwell & Arnold, 2007; Rothwell et al., 2009; Van der Heijde & Van der Heijden, 2006; Yizhong et al. 2017). **PALABRAS CLAVE:** Búsqueda de empleo; jóvenes; empleabilidad percibida. **EMAIL** mariamagdalenafernandez@um.es

16. TALENTO Y EMPRESA

16.1. LA CÁTEDRA TECNOLÓGICA HIDROGEA-UPCT FORMACIÓN PARA FAVORECER EL TALENTO EN EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA

Manuel Ortín Botella*, **Juan T. García Bermejo****, **José María Carrillo-Sánchez****, **Fernando Cerdán-Cartagena*****, **Fulgencio Díaz Madrid*** **Ybarra Moreno***.

*Hidrogea. ** Dpto. de Ingeniería Civil. Universidad Politécnica de Cartagena. *** Dpto. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Universidad Politécnica de Cartagena

La formación docente que reciben los alumnos en las universidades se encamina en su mayoría a su incorporación al mercado laboral y a su integración en equipos de trabajo multidisciplinares en las empresas. La cátedra tecnológica Hidrogea-UPCT nace con la vocación de colaborar en los campos formativos, científicos y técnicos entre la empresa líder en la gestión del ciclo integral del agua urbana Hidrogea y la Universidad Politécnica de Cartagena UPCT, que está muy enfocada a la formación y a la investigación aplicada. Una de las actividades desarrolladas desde el año 2014 es la formación de alumnos de últimos cursos de Grado y Máster, previo un proceso selectivo y la integración en equipos multidisciplinares colaborando en proyectos de I+D+i, así como de mejora continua dentro de la empresa. El resultado observado es que durante el periodo de las becas los futuros ingenieros logran combinar e integrar sus competencias técnicas y profesionales, adquiriendo una elevada capacitación para el desempeño superior en actividades en el sector del agua, lo cual se refleja en el porcentaje de ellos que acaban trabajando en dicho sector. El presente trabajo describe el modelo de enseñanza, aprendizaje e integración desarrollado en la cátedra tecnológica Hidrogea-UPCT. **PALABRAS**

CLAVES: cátedra empresa tecnológica, becas de formación, modelo de enseñanza y aprendizaje, competencias técnicas y profesionales, potencial y talento, ciclo integral del agua. **EMAIL** mortinbo@hidrogea.es

16.2. LA PREDICCIÓN DEL TALENTO DIRECTIVO BAJO UN MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

José de Haro García* y **Mariano García Izquierdo****

*Enae Business School. **Universidad de Murcia

ANTECEDENTES: No es novedoso afirmar, que en los entornos globales y altamente competitivos en que nos movemos, las ventajas diferenciales proceden de saber atraer, retener, motivar y desarrollar a los mejores. Hace ya algunos años (2001), que los consultores de McKinsey, hablaban de la “guerra por el talento”, en un difundido y conocido estudio. Otros trabajos posteriores, han insistido también en la importancia de priorizar la gestión del talento. Sin embargo, y a pesar de que parece existir un acuerdo unánime sobre la importancia de gestionar adecuadamente el talento, éste sigue sin haber conseguido ser incluido de forma exitosa en los programas de recursos humanos, ya que, en la mayoría de las políticas y planes, falta especificar tanto el tipo de talento que hay que gestionar, como las herramientas concretas para su desarrollo, es decir falta poder operativizarlo. En el presente trabajo proponemos utilizar el concepto de Competencia, conjunto homogéneo de comportamientos que distinguen a los mejores del resto, como una opción para poder operativizar el talento, al considerar que el talento como variable dependiente mensurable, expresa un conjunto o combinación de dife-

rentes tipos de competencias. **OBJETIVO:** mostrar que es posible determinar mediante un proceso de validación sencillo, cuales son los comportamientos indicadores del talento mediante este modelo del mismo basado en competencias. **MÉTODO:** En una organización multinacional de servicios, se calcularon las correlaciones y ecuaciones de regresión, entre las puntuaciones obtenidas durante el ejercicio anual en la evaluación del desempeño (predictor), y los pronósticos de potencial para ocupar posiciones directivas (criterio) en una muestra de 105 sujetos, compuesta por mandos intermedios con responsabilidad sobre equipos y personas. **RESULTADOS:** El análisis de regresión lineal múltiple, tomando como criterio el potencial, y como variables independientes los diferentes indicadores de las competencias del sistema, muestran que el talento concebido como potencial, tiene que ver con conductas tales como “exige alto rendimiento” (de la competencia liderazgo), “fomenta un buen clima de trabajo en su unidad”(de la competencia trabajo en equipo), y “se esfuerza por superar los resultados previstos o establecidos” (de la competencia orientación a resultados), que explican casi el 24 % de la varianza. **DISCUSIÓN:** A la hora de implementar programas de evaluación y desarrollo del talento en las organizaciones es posible identificar de manera empírica, cuales son los indicadores que discriminan entre los perfiles de alto y bajo rendimiento y potencial, de manera que aseguremos que estamos midiendo realmente los comportamientos esenciales de los colectivos clave de la organización, en lugar de otros genéricos o teóricos cuya validez no ha sido contrastada. Si no realizamos este ejercicio previo, corremos el riesgo de estar dedicando recursos a medir aspectos cuyo impacto no solo desconocemos, sino que no podremos cuantificar. **PALABRAS CLAVE:** talento, competencias, potencial directivo. **EMAIL** josemadeharo@hotmail.com

16.3. ¿REALMENTE IMPORTA TANTO COMO DICEN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

José de Haro García*, Juan Castejón Costa** y Raquel Gilar Corbi**

*Universidad de Castilla la Mancha. Dpto. Psicología Evolutiva y de la Educación, Universidad de Alicante. **Dpto. Psicología Evolutiva y de la Educación, Universidad de Alicante

ANTECEDENTES: Aunque los estudios sobre los factores que influyen en el éxito profesional han mostrado conexiones entre los aspectos biográficos y otros relacionados con la capacidad, conocimiento, o personalidad, no muchos trabajos han demostrado relaciones claras entre Inteligencia emocional (IE) y éxito profesional al inicio de la carrera. En el presente trabajo, se pretende analizar la contribución de la inteligencia emocional, con respecto a las dos variables individuales más importantes a la hora de predecir el éxito profesional al inicio de la carrera: la personalidad y la inteligencia general. **MÉTODO:** Se analiza, la contribución de cada una de las variables, al éxito profesional evaluado por el nivel de ingresos económicos, en una muestra de 130 egresados universitarios de varias carreras en la Universidad de Alicante. La inteligencia general, es medida por la prueba del factor “g” de Cattell, la personalidad, por la prueba NEO-PI, y la IE, por la prueba TMMS-24, cuando los estudiantes se encuentran en 4º curso de sus estudios. El criterio de éxito, es medido 3 años después, una vez finalizada su carrera. **RESULTADOS:** Los resultados muestran, que la inteligencia general, no contribuye significativamente al éxito profesional; la personalidad, en sus factores Neuroticismo y Apertura, sí contribuye de forma negativa al éxito profesional, y la IE, también contribuye de manera significativa en el criterio, en general y de manera específica en la dimensión de regulación emocional, más allá de la inteligencia general y la personalidad. **DISCUSIÓN:** IE desempeña un papel importante como predictor del éxito profesio-

nal y por tanto su desarrollo profesional merece una especial atención. **PALABRAS CLAVE:** inteligencia emocional, inteligencia general, personalidad. **EMAIL** josemadeharo@hotmail.com

16.4. A CRITICAL REVIEW OF THE HARDINESS SCALES

Francesco Ceresia & Erika Maria Lo Sasso

Department of Political Science and International Integration, University of Palermo (Italy)

INTRODUCTION: The construct of hardiness - structured in the control, commitment and challenge components - is a personality variable that allows individuals to respond effectively to stress demands, to perform better and to stay healthier. Individuals with high scores on these three factors show less powerlessness and alienation, interpret life events as controllable, interesting and as growth opportunities. Although in the last forty years many scholars had contributed to consolidate the hardiness theoretical framework, a substantial critical issue emerges with regard to the large heterogeneity of the scales used to measure hardiness. **OBJECTIVE:** The main aim of the study is to conduct a critical review about the evolution of hardiness scales, analyzing how scholars have operationalized and measured hardiness. We took three main steps to locate and identify eligible studies. First, using the search term "hardiness", we conducted a literature search using PsycInfo, EBSCO and ISI Web of Knowledge. Second, we reviewed the references sections of the identified articles to locate additional studies. Third, we conducted database searches for articles referencing the most adopted hardiness scales. **RESULTS:** The results of this review show that, while several studies conducted on subjects exposed to high level of stress confirmed that hardiness is an important personal resource for physical and mental health, excessively heterogeneous tools have been used to measure hardiness. From this point of

view, it is possible to identify two main kind of hardiness scale: the indirect measure and the direct measure of hardiness. The indirect measures, proposed by the pioneering studies of Kobasa (1979), Kobasa et al. (1982) and Nowack (1986), are characterized by the attempts to measure hardiness through some not original personality validated scales. For example, to measure the control component of hardiness, Kobasa (1979) used the Internal-External Locus of Control Scale (Rotter et al., 1962), Powerlessness vs Personal Control e Nihilism vs Meaningfulness scale of Alienation Test (Maddi et al., 1978), Achievement e Dominance scale del Personality Research Form (Jackson, 1974) and Leadership Orientation scale del California Life Goals Evaluation Schedules (Hahn, 1966), whereas Nowack (1986) simply used the Locus of Control Scale (Rotter et al., 1962). To measure the commitment component of hardiness, Kobasa (1979) used Alienation Test (Maddi et al., 1978) and Role Consistency Test, adapted by Gergen & Morse (1967) Self-Consistency Test, whereas Nowack (1986) simply used the Alienation from work scale by Alienation Test (Maddi et al., 1979). The direct measures represent instead the attempt of scholars to construct original and specific scales able to operationalize the three component of hardiness (Maddi & Khoshaba, 2001; Sinclair & Oliver, 2003; Maddi et al., 2006). However, even if these new scales show better internal consistency and validity, the lack of agreement about which scales have to be used to measure hardiness cast doubts about the construct validity of the hardiness subscales. **KEY WORDS:** Hardiness; Internal Validity; Psychological Helath. **EMAIL** francesco.ceresia@unipa.it

16.5. ENTRENANDO EL TALENTO: UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DESDE LA PTOH Y LA PERSPECTIVA DEL/LA CANDIDATO/A

María Belén Sarrión Sánchez y María Ángeles Moya

Grupo Volmae

El objetivo del presente trabajo es ofrecer un programa de intervención centrado en la optimización de recursos personales y profesionales de las personas que se encuentran en búsqueda activa de empleo o desean mejorar su situación laboral. David McClelland de la Universidad de Harvard creó el concepto de Gestión por Competencias en 1973, definiendo competencia como la característica personal que lleva a un comportamiento diferenciador de éxito, de éxito para las empresas, las cuales están siendo cada vez más

conscientes de que retener a los/las trabajadores/as con mayor talento, ya que les permite tener una mayor valor y ventaja competitiva. Dado el alto nivel de competencia formativa entre los/las candidatos/as a un puesto, la inclusión de las nuevas tecnologías en los ambientes laborales y la rapidez con la que la sociedad y el mundo empresarial cambia, el talento, la actitud y los valores del candidato/a se convierten en un factor clave para incorporarse al mundo laboral o conseguir el trabajo deseado, siendo necesario, por el beneficio que conlleva, llevar a cabo programas de intervención idiosincrásicos para ello. **PALABRAS CLAVE:** Competencias; Talento; Actitud; Empleabilidad; Selección. **EMAIL** alicante@volmae.com

17. COMUNICACIONES PÓSTER

17.1. ANÁLISE DA ADEQUAÇÃO ENTRE O PERFIL DE COMPETÊNCIAS E O PERFIL PROFISSIONAL

Cláudia Pereira, Viviana Meirinhos y Ana Couto

ISCAP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Sabiendo que actualmente el mercado de trabajo presenta premisas como la agilidad, flexibilidad, adaptabilidad e innovación, la problemática de la dinámica de adecuación entre los perfiles de competencias inherentes a las calificaciones académicas y los perfiles de competencias profesionales se asume como un análisis urgente. Es en el ámbito de esta problemática que esta comunicación se propone presentar un cuadro de referencias teóricas y un modelo de análisis para el abordaje analítico de la evaluación de la relación entre el perfil académico y el perfil profesional de cualquier campo técnico-científico. Este debate funda varias interrogantes a los retos sociales y de recursos humanos actuales, como el empleo y el desempleo, las competencias de empleabilidad, la acción de la enseñanza superior, el papel de las cualificaciones y hasta los procesos de profesionalización. El caso de este trabajo se refiere al ámbito de la educación infantil, en particular la adecuación del perfil académico y el perfil profesional de los / las educadores / la Infancia (EI) en Portugal teniendo en cuenta las influencias políticas y económicas del mercado laboral. Para ello, la propuesta de estudio se realizará a través de un diseño metodológico que prevé: (i) el mapeo a nivel nacional de los cursos académicos desde el 1º y 2º ciclo de estudios incluyendo Cursos Técnicos de Enseñanza Superior Profesional (CTeSP) que habiliten para esta función y (ii) análisis detallado de los respectivos planes de estudio, objetivos y salidas profesio-

sionales. Así, este análisis y debate se presentan no sólo como importantes, sino también necesarios para la comprensión de un mercado de trabajo específico como aquel que es el de los profesionales de EI que actúan durante un período crítico de desarrollo de aprendizajes en una visión de aprendizaje continuo y permanente. **PALABRAS CLAVE:** competencias, perfiles profesionales. **EMAIL** claudiaalves_12@hotmail.com

17.2. RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EL SECTOR SANITARIO

José Sánchez Bueno

Subdirector de Recursos Humanos

Se explica el modelo Colaboración Público Privada (CPP) de Ribera Salud, más concretamente en los Hospitales Universitarios del Vinalopó y Torrevieja, mostrando todo el proceso desde la Atención Primaria hasta la Unidad de Hospitalización Domiciliaria (UHD). Además, se expone por un lado su repercusión en la Calidad Asistencial para con la Comunidad y por otro lado, como afecta a la retribución percibida por los prestadores de la asistencia sanitaria en este caso. **PALABRAS CLAVE:** Compensación, Calidad Asistencial. **EMAIL** jasanchez@vinaloposalud.com

17.3. AUTOEFICACIA Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN LA ATENCIÓN PROFESIONAL A PERSONAS CON DEMENCIA EN CENTROS SOCIOSANITARIOS

Adrián De Paz Marcos*, Sofía López Roig** y M^a Ángeles Pastor

*Grupo Amavir: Dpto. de Operaciones.

**Universidad Miguel Hernández

ANTECEDENTES: La autoeficacia (AE) es un indicador fiable de las habilidades de manejo de los profesionales. Su capacidad predictiva sobre conducta y resultados es más precisa cuanto más se ajuste a las conductas que se quiere predecir. La autoeficacia se ha estudiado en profesionales de la salud, pero son escasos los trabajos en contextos de cuidado de personas con demencia. Nuestro objetivo es establecer la autoeficacia percibida por el personal respecto de la actividad profesional que desarrolla en la atención a personas institucionalizadas con demencia. **MÉTODO:** Han participado 273 profesionales de 22 centros sociosanitarios. Un 82% son mujeres entre 20-60 años, un 48% con más de 5 años en el puesto y pertenecen a distintos grupos profesionales: Dirección (7.1%), Trabajo Social (6.7%), Psicología (7.1%), Fisioterapia (12.3%), Terapia Ocupacional (9.3%), Medicina (8.2%), Coordinación SSGG (3.7%), Coordinación enfermería (4.8%), Coordinación auxiliares (9.3%), Animación/Educación social (5.9%) y enfermería (25.7%). Se registró la AE específica para el cuidado de personas con demencia (PCD) y AE general. **RESULTADOS:** La media de AE en actividades específicas es 7 (IC95%: [6.8-7.3]), en un rango de 0-10, con un percentil 75 = 6.1. Las actividades con puntuaciones más altas son: “Entablar una conversación con una PCD”, “Proteger la dignidad de una PCD”, “Ofrecerle alternativas en el cuidado diario”, “Debatir con residentes y/o familiares cuestiones de seguridad”, “Valorar riesgo de caídas en residentes” y “Valorar el cuidado personal de los residentes”. Los profesionales de medicina y coordinación de enfermería ob-

tienen puntuaciones más altas en 22 de las 28 actividades ($AE \geq 8$); siendo su media superior a los colectivos de trabajo social, coordinación de auxiliares, animación/educación social y coordinación de servicios generales ($p = [.020-.000]$). La Autoeficacia general presenta una media de 8 (IC 95% [7.8 – 8.2]), con una tendencia lineal significativa, según el tiempo en el puesto de trabajo ($\rho = .176$; $p = .007$ y $\rho = .189$; $p = .004$). Existen diferencias en Autoeficacia en la Atención Profesional según el colectivo (K-W = 18.545, $gl = 10$, $p = 0.46$): los coordinadores de servicios generales puntúan por debajo del resto ($M = 5.9$; $DT = 2.4$) y se diferencian del grupo de terapeutas ocupacionales ($M = 8.5$; $DT = 1.3$) que alcanza la puntuación más alta ($p = .017$). No hay diferencias en Autoeficacia en el Manejo de las Relaciones en función del grupo. **DISCUSIÓN:** Los profesionales se perciben altamente competentes para el desempeño específico de las actividades que realizan, así como para la atención profesional en general y el manejo interpersonal en la atención a pacientes con demencia. Los profesionales tienen interiorizada la necesidad de entablar conversaciones y proteger la dignidad de las personas con demencia. Los coordinadores/as de enfermería y enfermeras/os son los que realizan mayor número de actividades con alta competencia y muestran los niveles de autoeficacia específica y general más altos. La realización de determinadas actividades por un colectivo en concreto, genera la necesidad del trabajo interdisciplinar. Con ello se favorece la cobertura de todas las necesidades y la realización de la totalidad de las actividades planteadas a llevar a cabo con personas con demencia. **PALABRAS CLAVE:** Competencias profesionales, Autoeficacia percibida, Equipo multidisciplinar. **EMAIL** adrian.99.819@gmail.com

17.4. TOXIC LEADERSHIP: STUDY OF ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND QUALITY OF WORK LIFE

Manuel Araújo & Cláudia Rocha

Porto accounting and business school, Polytechnic of Porto

INTRODUCTION: Leadership as a process of influence of the leader over the others - framed in a context that delimits their interaction - towards the achievement of organizational objectives, tends to be seen as a "positive" concept. However, not always the concept of "leadership" can be had with a beneficial input in the organizational environment. As Schmidt (2008) argues, literature and essentially empirical research has been fruitful in the study of "success leadership" traits, behaviors, and leadership styles, but few focus on the study of leadership behaviors that neglect the well-being of employees and may even be harmful and abusive—the toxic leadership behaviors. **OBJECTIVE:** This study, intended to understand the phenomenon of Toxic Leadership and its impacts on employees, both in terms of Organizational Commitment (OC) and Quality of Work Life (QWL). **METHOD:** To perform this study, quantitative methodology was used, through the application of questionnaire surveys directed towards active human resources. Three questionnaires were used: the Toxic Leadership Questionnaire, the Organizational Commitment Scales and the Copenhagen Psychosocial Questionnaire - COPSQ II. It was also applied a demographic and professional questionnaire. The study consisted of 313 participants from a wide range of sectors (the majority, n = 133, coming from the services sector, n = 49 from the industrial sector and n = 32 from the commercial sector), of which 42.8% (n = 134) were male and 57.2% were female (n = 179). **RESULTS:** The results suggested: (1) a higher prevalence of Toxic Leadership behavior in the Explosiveness/Uncontrolled dimension; (2) the existence, in general, of a negative and signif-

icant relationship between Toxic Leadership and Organizational Commitment and (3) Toxic Leadership predict lower Organizational Commitment and lower Quality of Work Life. Human resource professionals must take a stand for dignity in the workplace. Its function is also to recruit, select, train and raise leaders who demonstrate low toxicity in the exercise of leadership. **KEY WORDS:** Organizational behavior (leadership); Quality of Work Life. **EMAIL** sgomes@iftl.eu

17.5. INTERVENCIÓN EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CENTRADA EN SOLUCIONES PARA MEJORAR LA SALUD DE LOS USUARIOS DE UN SERVICIO PÚBLICO SANITARIO. UN ESTUDIO PILOTO

María del Carmen Neipp López* y Mark Beyebach**

* Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche. ** Universidad Pública de Navarra

ANTECEDENTES: La adherencia a las prescripciones dietéticas de los usuarios en hemodiálisis es baja, generando serios riesgos para su salud. Las intervenciones psicosociales para aumentar la adherencia, normalmente, se centran en los usuarios sin tener en cuenta las interacciones usuario-profesional sanitario. **OBJETIVO:** Analizar la eficiencia de un programa de intervención organizacional y grupal en el manejo de la comunicación centrada en soluciones en el personal sanitario para mejorar la adherencia a las pautas dietéticas propuestas a los usuarios de un servicio de salud. **MÉTODO:** Estudio piloto con un diseño pre y pos-intervención. Se diseñará la formación y se aplicará al personal sanitario de una unidad de diálisis que recibirán un entrenamiento de 5 horas en comunicación centrada en soluciones. En esta formación los profesionales sanitarios aprenderán a tratar más eficazmente los problemas de adherencia dietéticos planteados por sus usuarios. El impacto de esta intervención en la adherencia de

los usuarios será evaluado con un análisis de sus puntuaciones inter-diálisis previas y posteriores de aumento de peso. **RESULTADOS:** Un mes después de la intervención en comunicación centrada en soluciones en la adherencia a las prescripciones dietéticas, la media del peso inter-sesiones de los usuarios disminuyó significativamente ($F(1, 13) = 3.21, p = .017, \eta^2 = .85$), por debajo del nivel considerado como indicativo de una adherencia problemática. **CONCLUSIONES:** Estos resultados sugieren que la aproximación de la comunicación organizacional centrada en soluciones en profesionales de la salud, podría aumentar la adherencia de los usuarios a la restricción de fluidos. La comunicación organizacional centrada en soluciones sobre el grupo concreto de profesionales de hemodiálisis mejora la salud de los usuarios-clientes de la organización. Se necesitarían estudios controlados para confirmar el beneficio y entender los mecanismos que subyacen a la efectividad de esta intervención. **PALABRAS CLAVE:** Estudio piloto, calidad de vida, comunicación. **EMAIL** neipp@umh.es

17.6. LIDERAR DESDE LA VIRTUALIDAD ¿REALIDAD O MITO?

Irene Carracedo Gil

Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

ANTECEDENTES: Para muchas personas, la sociedad 3.0 pertenece al futuro, a un futuro lejano. Para quienes lideran el cambio, es una realidad que ya está en construcción. A medida que la tecnología evoluciona, la sociedad también lo hace (Castell, 2000) y con ella la actividad laboral y los procesos derivados. La consultora McKinsey revela en su resumen ejecutivo acerca del futuro del trabajo, que la automatización de procesos hace prever que más de 2000 actividades laborales en 800 profesiones, tienen el potencial de ser automatizadas si se adopta tecnología probada. La tecnología ha posibilitado la aparición

de prácticas laborales que han dado pie a la aparición de nuevas formas de conceptualizar el trabajo: teletrabajo, reuniones online, videoconferencia, equipos deslocalizados, directorios compartidos, oficinas virtuales.... El espacio de trabajo deja de estar circunscrito a un espacio físico, permanente y localizado. ¿Cómo afecta esta transformación a las personas? ¿Qué impacto tiene en cuanto a competencias laborales? ¿Nos referimos a competencias que se desarrollan a medida que la tecnología se adentra en lo profesional? ¿Son unas competencias circunscritas a un colectivo específico de la población o se corresponden, a toda la población activa? (Acevedo, Álvarez, Mataix & Moreno, 2015). Se denomina Knowmad (Moravec, 2008) al profesional nómada, cuyo espacio de trabajo y conocimiento se expande en cualquier momento y lugar. Las actividades que se vinculan a funciones relacionadas con la gestión del conocimiento y la información son cada vez más flexibles. Es precisamente la tecnología la que posibilita que el desempeño pueda realizarse en un lugar específico, virtual o combinando ambas opciones. El espacio de trabajo se transforma y deja de circuncribirse al espacio de la oficina. Sin embargo ¿cómo afecta a un jefe este nuevo paradigma laboral en su función de liderar? ¿Qué tipo de liderazgo ejercer ante personas a kilómetros de distancia? ¿Es posible que estemos presenciando el origen de un nuevo estilo de liderazgo? Estas preguntas y otras han propiciado nuestro trabajo de investigación, donde perseguimos visualizar las formas que toma el liderazgo frente a la convivencia de realidades laborales diversas con el objetivo de reflexionar sobre qué tipo de liderazgo precisan las actuales organizaciones. **MÉTODO:** Los resultados de nuestro trabajo, de orientación cualitativa, han sido obtenidos a partir de 10 entrevistas realizadas a responsables – gerentes, directores-, así como dos Focus Group – 7 jefes de área-, todos ellos gestionando equipos

con gran diversidad. **RESULTADOS:** El análisis de contenido nos ofrece un contexto laboral altamente diferencial: “Tengo un grupo formado por tres generaciones diferentes”; “Mi equipo está repartido por España y Latinoamérica”; donde el líder de equipo no incorpora prácticas específicas sensibles a esta diversidad “Se nos está yendo la gente joven”. **DISCUSIÓN:** Las conclusiones nos llevan a reflexionar sobre la necesidad de ejercer un tipo de liderazgo alineado con el nuevo modelo de profesional, al que la literatura no siempre ofrece respuestas pero que sin duda sugieren un camino por el que transitar. **PALABRAS CLAVE:** Nuevos paradigmas de trabajo, Liderazgo, Knowmad. **EMAIL** irene.carracedo@uab.cat

17.7. RELACIÓN ENTRE LA RESILIENCIA Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL SANITARIO DE DIFERENTES CENTROS DE SALUD

María del Carmen Neipp López y Esther Martínez Navarro

Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: El personal sanitario se enfrenta a diario a situaciones estresantes como pueden ser el dolor, las enfermedades y la muerte de sus pacientes. Además, tienen que gestionar las emociones que les producen este tipo de situaciones y no dejar que las mismas influyan en el desarrollo de su trabajo. La resiliencia se ha definido como una capacidad del individuo para responder a eventos traumáticos y salir fortalecido de ellos. A su vez, el bienestar psicológico juega un papel importante en la respuesta a estresores del ambiente. **OBJETIVO:** Con este trabajo se pretende averiguar si la resiliencia está relacionada con el bienestar psicológico y viceversa, así como si hay diferencias en estas variables en enfermeros y auxiliares de enfermería. **MÉTODO:** Para ello, se aplicó una batería de cuestionarios a una muestra de 83 enfermeros y 36 auxiliares. **RESULTADOS:**

Los resultados muestran que existen correlaciones moderadas entre las variables del bienestar psicológico y la resiliencia para el total de la muestra y por tipo de profesión. Los enfermeros obtienen una media en bienestar significativamente superior a los auxiliares, que a su vez tienen unas mayores puntuaciones en resiliencia. Estos resultados ayudan a comprender mejor la relación de resiliencia y bienestar psicológico en el personal sanitario. **PALABRAS CLAVE:** Resiliencia; bienestar psicológico; personal sanitario; salud laboral. **EMAIL** neipp@umh.es

17.8. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA ESTANCIA INFANTIL

Katya Guerra*, Saraith Alarcón*, Guillermo Lara*, Rosa Sánchez* Carmen Picazo Lahiguera**

* Universidad Veracruzana. **IDOCAL - Universitat de Valencia

OBJETIVO: El presente trabajo tiene como objetivo medir el nivel de motivación intrínseca y satisfacción laboral del personal de la estancia infantil “Mi Casita” con la finalidad de tener una primera evaluación y medida a partir de la cual llevar a cabo intervenciones organizacionales. **MÉTODO:** Para ello, se realizó una investigación cuantitativa, aplicando a todos los trabajadores un cuestionario de medida y de valoración de ambas variables y poder conocer su efecto en el personal de la organización. **RESULTADOS:** Los resultados obtenidos, mostraron que el personal de dicha institución en su mayoría cuenta con niveles altos de motivación y satisfacción laboral, pudiendo detectarse algunos factores que facilitaría su incremento gracias a la formación/capacitación. **PALABRAS CLAVE:** motivación; satisfacción; personal. **EMAIL** katyguerrav@gmail.com

17.9. LA RELACIÓN ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA FIRMA HOTELERA

Cecilia Rodríguez*, Oliva Suarez*, Eduardo Martínez*, Rosa Sánchez* y Carmen Picazo Lahiguera**

* Universidad de Veracruz, Mexico. ** IDOCAL-Universitat València

En el presente trabajo se analizan los conceptos de liderazgo y satisfacción laboral en una empresa de giro hotelero. El propósito de este estudio es investigar el nivel de las variables mencionadas y examinar su impacto en la realización de tareas del personal, con la finalidad de generar propuestas. Para ello, se elaboró un diagnóstico basado en el levantamiento de datos en dos sucursales de una firma hotelera de la ciudad de Xalapa, Veracruz. El resultado proporcionó información sustancial para el estudio de otros conceptos como liderazgo transformacional a través de propuestas para el mejoramiento de la empresa. **PALABRAS CLAVE:** Liderazgo; Satisfacción; Turismo. **EMAIL** cecimag11@hotmail.com

17.10. DIFERENCIAS EN COMPETENCIAS CULTURALES ENTRE EMPLEADOS ITALIANOS Y ESPAÑOLES SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Sara La Barbera*, Noemi Vilotta** y José Martínez**

*Università degli studi di Palermo. **Universidad Miguel Hernández

INTRODUCCIÓN: Hoy en día los entornos de trabajos se caracterizan cada vez por ser contextos más multiculturales. Por eso, se hace necesario contar con estrategias que se focalicen sobre la gestión de la diversidad para que se convierta en un recurso organizacional (Thompson, 1997). En este sentido, destacamos la importancia de la competencia cultural definida como el conjunto de comportamientos, actitudes y prácticas puestos en marcha en una organización o bien entre sus pro-

fesionales, que permite trabajar de forma eficaz en situaciones multiculturales (Cross et al., 1989). Así pues, el objetivo del presente estudio es evaluar posibles diferencias en los niveles de competencias culturales según la nacionalidad y el género. **MÉTODO:** La muestra constó de 142 empleados, 60 españoles (45% hombres) y 82 italianos (57% hombres), de empresas españolas e italianas tanto públicas (46%) como privadas (54%). La edad media de la muestra total es de 42.1. Para medir los niveles de competencias se utilizó el Inventario de las Competencias Culturales (ICC), elaborado por Castro Solano (2012) que incluye cinco dimensiones: apertura a experiencias nuevas (AE); autonomía e independencia (AI); aceptación de la diversidad cultural (AD); inestabilidad emocional (IE) y vínculos y empatía (VE). Los análisis estadísticos realizados fueron Pruebas-t. **RESULTADOS:** Teniendo en cuenta la muestra total, no se encuentran diferencias entre italianos y españoles en los niveles generales de competencia cultural. Tan solo se hallaron diferencias en la dimensión VE ($F = 7.33$; $p = .00$) de modo que los empleados (hombres y mujeres) italianos puntúan más alto ($\bar{X} = 30.91$) que los/las españoles ($\bar{X} = 30.33$). Lo mismo ocurre con la variable el género, donde la única diferencia se encuentra en la dimensión AD ($F = 4.09$; $p = .04$) de modo que las mujeres trabajadoras (italianos y españoles) puntúan más alto ($\bar{X} = 31.23$) que los trabajadores (italianos y españoles) varones ($\bar{X} = 29.83$). Al considerar tanto el género como la nacionalidad, observamos como en las dimensiones IE ($F = 4.10$; $p = .05$) y VE ($F = 6.16$; $p = .01$) las trabajadoras italianas puntúan más alto que las trabajadoras españolas ($\bar{X} = 16.89$; $\bar{X} = 31.39$). **CONCLUSIONES:** Existen diferencias transculturales según el género de los trabajadores en las competencias culturales. A nivel organizacional deberían establecerse políticas de gestión de recursos humanos con enfoques sobre la gestión de la diversidad, recurso fundamental, hoy en día,

para las organizaciones y fomentar la creación de climas de aceptación entre compañeros que puedan estimular el incremento de competencias culturales. **PALABRAS CLAVE:** competencias culturales; Italia; España. **EMAIL** nvilotta@goumh.es

17.11. ¿LOS TRABAJADORES UNIVERSITARIOS Y LOS ESTUDIANTES SABEN CÓMO RESPONDER A LAS SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD LABORAL?

Chiara Nicolini & Chiara Triscari

Università degli studi di Palermo

INTRODUCCIÓN: A pesar de la importancia y la complejidad de la salud y seguridad ocupacional en las universidades, poco se ha escrito al respecto y sobre las necesidades de este ámbito laboral. **OBJETIVO:** El presente estudio tiene como objetivo analizar las diferencias en el conocimiento y la percepción de información sobre la salud ocupacional, entre empleados y estudiantes universitarios italianos y españoles pertenecientes a: la Università degli Studi di Palermo (UNIPA) y a la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH). Para tal fin, se recogió información sobre las dos universidades, utilizando una muestra de empleados y estudiantes, analizando cinco factores importantes para un buen conocimiento sobre el riesgo, la salud ocupacional y seguridad dentro de sus universidades. **MÉTODO:** La muestra está formada por 63 participantes: 31 (49%), empleados y estudiantes de UMH, de los cuales el 25% fueron mujeres y 32 (51%) de UNIPA también con un 25% mujeres. En ambas universidades se recogieron el mismo número de cuestionarios clasificándose por categorías: 8 estudiantes, 8 de personal auxiliar y de servicio. Además de los anteriores, la muestra de profesores fue de 8 (12% sobre el total de la muestra) de UMH y 7 (11%) de UNIPA. Gracias a la colaboración con los técnicos del servicio de PRL de la UMH, se confeccionó una encuesta cualitativa ad hoc sobre el nivel

de conocimiento de 5 factores de salud ocupacional. Los encuestados tenían que puntuar sobre una escala Likert de 1 a 5. **RESULTADOS:** Los resultados muestran que no existen diferencias significativas entre los sujetos encuestados de UNIPA y UMH, pero, sin embargo, sí que existen entre hombres y mujeres en cuanto al conocimiento de los cinco factores: Higiene Industrial, Seguridad Laboral, Ergonomía, Psicología y Comunicación. En particular, son únicamente los hombres los que puntúan más en 3 de las 5 variables estudiadas: Seguridad ($F = 1.62$; $p = .003$); Psicología ($F = 4.50$; $p = .038$) y Comunicación ($F = 5.240$; $p = .026$). **CONCLUSIONES:** Los resultados sugieren que no hay diferencias significativas entre las universidades, sino únicamente en relación al sexo. De hecho, los hombres obtienen puntuaciones más altas en las dimensiones de Seguridad, Psicología y Comunicación. Por tanto, podemos afirmar que es necesario abordar de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo y en concreto en las universidades para incrementar la sensibilidad, las competencias y comportamientos conscientes y seguros en estos ámbitos. Además, se hace necesaria la formación específica de aquellos colectivos que la requieran. **PALABRAS CLAVE:** trabajadores universitarios, estudiantes, salud laboral. **EMAIL** chiara.nicolini@hotmail.com

17.12. ¿NOS FORMAMOS PARA PODER RESOLVER SITUACIONES CONFLICTIVAS?

Francisco Antonio Viciana Céspedes*, **Maria Viciana Sánchez**** y **Francisco José Viciana Sánchez*****

* Técnico Función Administrativa, Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud.

Enfermera. * Técnico especialista en radiodiagnóstico

INTRODUCCIÓN: Las situaciones conflictivas provocan malestar, estrés (Marsollier, Roxana, & Aparicio, Miriam. (2011). Con todo ello debemos de convivir en las relaciones laborales, también las personales. Es importante conocer cómo podemos solucionar y resolver los problemas planteados con el objetivo de enfocar, analizar y reducir este elemento adverso. Por todo ello es imprescindible la formación y entrenamiento para que, al menos en nuestro ámbito sanitario, podamos resolver y enfrentarnos a estas situaciones conflictivas que se nos presentan en la práctica diaria. **OBJETIVO:** Qué porcentaje de los profesionales – Sanitarios y de Gestión y Servicio - del Área de Gestión Sanitaria Norte de Almería, se forman y están formados en la resolución de situaciones conflictivas. *H1.* ¿Se puede establecer la hipótesis de que el personal Sanitario es el más interesado y, a la vez, el que más está formado en la resolución de situaciones conflictivas? *H2.* ¿Se puede afirmar categóricamente que las mujeres están más formadas que los hombres y, sobre todo, las mujeres del grupo profesional de personal sanitario? **METODOLOGÍA:** Estudio trasversal retrospectivo. Se utiliza la base de datos de la unidad de prevención de riesgos laborales del Área que recoge la formación de los trabajadores en materia de riesgos laborales y el portal del SAS para conocer la plantilla real del ÁGSNA. **RESULTADOS:** El Área de Gestión Sanitaria Norte de Almería estaba compuesta a 31 de diciembre de 2017 por 1.136 profesionales, y formados en resolución de situaciones conflictivas. Conclusiones: Debido a que la atención a los usuarios la desarrollan ma-

yoritariamente el personal sanitario - Médicos, Enfermeros, Auxiliares, Técnicos – se debe de esperar que sea el grupo más concienciado en la formación específica de solución de conflicto., El porcentaje de profesionales sanitarios está más concienciado que los profesionales del grupo de Gestión y servicios en su formación sobre la resolución de situaciones conflictivas. Cumpliéndose la Hipótesis planteada. Respecto a la segunda hipótesis planteada se cumple lo planteado que existe una diferencia porcentual de 10 puntos en la formación sobre los hombres. **PALABRAS CLAVE:** Conflictos laborales, riesgos psicosociales, solución conflicto. **EMAIL** franvices@gmail.com

17.13. AGRESIONES A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

Francisco Antonio Viciana Céspedes*, **Maria Viciana Sánchez**** y **Francisco José Viciana Sánchez*****

* Técnico Función Administrativa, Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud.

Enfermera. * Técnico especialista en radiodiagnóstico

INTRODUCCIÓN: La ley Orgánica 1/2015 ha modificado el tratamiento que la Ley da a las agresiones a profesionales sanitarios. La tipificación como delito de atentado (art. 550 CP) de los supuestos de agresiones a profesionales sanitarios. También es importante la previsión de una agravación en el delito de homicidio cuando los hechos resulten constitutivos de un atentado (art. 138.2.b CP). Los profesionales del ámbito de la salud están sufriendo cada vez más agresiones que está generando creciente alarma. Estimar su verdadera dimensión es difícil, dado que la gran mayoría no se denuncia ni se registran. La Organización mundial de la Salud estima que uno de cada seis trabajadores enferma por maltrato en el ámbito laboral. **OBJETIVO:** Establecer que agresiones sufren los profesionales sanitarios. **MÉTODO:** Búsqueda bibliográfica en Medline, EMBASE, PubMed,

SciELO, en artículos de los últimos años. **RESULTADOS:** Gasco et al. (2017) dicen que “La OMS estima que el número de profesionales que, debido al estrés de la agresión, acaban en incapacidad es del 18% entre 2005 y 2015, siendo la causa más grande de discapacidad en todo el mundo”. Según la OMC, el mayor número de agresiones que se denuncian son relativas a violencia psicológica (amenazas, coacciones e insultos), mientras que un porcentaje menor serían agresiones físicas, las unidades donde más agresiones físicas se producen serían urgencias y psiquiatría y algunos estudios muestran que hasta un 5% de los profesionales han sufrido agresiones en más de una ocasión. No hay un perfil claramente establecido, dada su heterogeneidad, pero sí que son datos destacables el hecho de que una de cada tres agresiones es realizada por un familiar del paciente y que sólo el 9% de los agresores tenga antecedentes psiquiátricos y el 8% antecedentes de toxicomanía, lo cual también es muy significativo. Desde el Servicio de Prevención, mediante entrevistas personales, se constató que estos sucesos, dejaban “secuelas” psíquicas. El propósito de la actuación fue reducir el impacto psicosocial que produce la violencia laboral al personal sanitario. Se buscaba dotarles de mecanismos de defensa para enfrentar una agresión, tanto en el momento que se producen, como una vez ha finalizado, evitando posibles secuelas posteriores. **CONCLUSIÓN:** Las agresiones a los profesionales sanitarios constituyen un problema grave y de importantes consecuencias que hasta hace muy poco tiempo era prácticamente desconocido y ha permanecido silenciado por su escasa denuncia. El tipo de agresión que más se repite es la psicológica, con amenazas, insultos, coacción... Y los profesionales que más agresiones sufren son enfermería, seguido de médicos. La única vía que hay de luchar contra estas agresiones es denunciarlo, poner en conocimiento de la institución, junto con los elementos de prueba y testigos que

pueda aportar como base de acusación. Las Administraciones Sanitarias, deben poner todas las medidas a su alcance para prevenir estas situaciones. Se ve la necesidad de que los profesionales estén formados, previamente, a fin de poder autodefenderse ante los posibles riesgos físicos y riesgos psicosociales que se puedan generar. **PALABRAS CLAVE:** Violencia, Trabajo, Agresión, Prevención. **EMAIL** franvices@gmail.com

17.14. INTERÉS QUE MUESTRAN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD POR LOS RIESGOS ERGONÓMICOS

Francisco Antonio Viciano Céspedes*, **María Viciano Sánchez**** y **Francisco José Viciano Sánchez*****

* Técnico Función Administrativa, Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud.

Enfermera. * Técnico especialista en radiodiagnóstico

INTRODUCCIÓN: Siempre no es posible establecer el trabajo en un entorno saludable. Desde la entrada en vigor de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales Los riesgos laborales tienen, también, un aspecto punitivo importante para el Trabajador y para el empresario y/o administración pública. Se ha generado la cultura, de prevención de riesgos laborales, y se da por hecho, que la seguridad y la salud son objetivos primordiales a la hora de prevenir los riesgos laborales y es fundamental tener en cuenta tanto el factor humano como el entorno laboral y analizar los riesgos ergonómicos. La ergonomía es una pieza clave dentro del mundo laboral, ya que permite adaptar el trabajo a las capacidades y las posibilidades del ser humano. Y es que, existen características del ambiente de trabajo que son capaces de generar una serie de trastornos o lesiones: es lo que denominamos riesgos ergonómicos. **OBJETIVO:** Investigar en la formación en prevención de riesgos ergonómicos que tienen los profesionales del AGSN de Almería y qué

profesionales se forman más en este tema, los sanitarios o los de gestión y servicios. **MÉTODO:** Estudio transversal retrospectivo, utilizando la base de datos de la unidad de prevención de riesgos del Área que recoge la formación de los trabajadores en materia de riesgos laborales, en el tema de riesgos ergonómicos. **RESULTADOS:** En cuanto a la formación en temas ergonómicos, los resultados nos indican que se han formado en cursos de pantalla de visualización de datos y en riesgos en la oficina. Los datos son muy diferentes para los profesionales sanitarios que para los no sanitarios. Se muestran los resultados en los gráficos. **CONCLUSIONES:** El porcentaje de profesionales sanitarios está más concienciado que los profesionales no sanitarios, en su formación sobre temas de ergonomía. Las mujeres sanitarias son las más interesadas en estos temas de prevención de riesgos, mientras que las mujeres de gestión y servicios que trabajan en el Área son las menos interesadas en formarse en estos temas. **PALABRAS CLAVE:** Ergonomía, pantalla de visualización de datos, oficina, prevención de riesgos. **EMAIL** franvices@gmail.com

17.15. PREVENCIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO: SEGURIDAD VIAL

Francisco Antonio Viciano Céspedes*, **Maria Viciano Sánchez**** y **Francisco José Viciano Sánchez*****

* Técnico Función Administrativa, Recursos Humanos del Servicio Andaluz de Salud.

Enfermera. * Técnico especialista en radiodiagnóstico

INTRODUCCIÓN: Poco, siempre, debe de ser el esfuerzo que se haga para evitar accidentes “initinere o en misión”. Suelen ser producto de una deficiente formación en seguridad vial. Nos define e mediadrive la seguridad vial “Como un conjunto de acciones y mecanismos que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito, mediante la utilización de conocimientos (leyes, reglamento y

disposiciones) y normas de conducta, bien sea como Peatón, Pasajero o Conductor, a fin de usar correctamente la vía pública previniendo los accidentes de tránsito. Su principal objetivo es salvaguardar la integridad física de las personas que transitan por la vía pública eliminando y/o disminuyendo los factores de riesgo”. En el trayecto a nuestro trabajo, en el trayecto para la realización de una encomienda de nuestro trabajo, debemos cumplir con las normas de seguridad vial y así llegar en condiciones óptimas a nuestro puesto de trabajo. Los profesionales, estamos expuestos a riesgos laborales con resultado de lesiones graves como consecuencia de los accidentes de tráfico. Pero ¿estamos formados los profesionales sobre estas normas? **OBJETIVO:** Investigar si los profesionales de nuestra área, estamos formados en seguridad vial. **MÉTODO:** Estudio transversal retrospectivo, utilizando la base de datos de la unidad de prevención de riesgos del Área que recoge la formación de los trabajadores en materia de riesgos laborales, en el tema de seguridad vial. **RESULTADOS:** De la plantilla con la que cuenta el Área a diciembre de 2017 que era de 1136 profesionales, están formados en seguridad vial, el 59% de los hombres sanitarios y el 72% de las mujeres sanitarias, mientras del personal de gestión y servicios, están formados en este tema, el 41% de los hombres y el 28% de las mujeres. **CONCLUSIONES:** El porcentaje de profesionales sanitarios está más concienciado que los profesionales no sanitarios, en su formación sobre seguridad vial. Las mujeres sanitarias son las más interesadas en este tema de prevención de riesgos, mientras que las mujeres de gestión y servicios que trabajan en el Área son las menos interesadas en formarse en este tema. **PALABRAS CLAVE:** Seguridad, vial, prevención riesgos. **EMAIL** franvices@gmail.com

17.16. DIFERENCIAS EN COMPETENCIAS CULTURALES ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS ITALIANAS Y ESPAÑOLAS SEGÚN EL SEXO Y EL NIVEL JERÁRQUICO DE LOS EMPLEADOS

Vilotta, N. * & La Barbera, S.**

*Dpto. Psicología de la Salud, Universidad Miguel Hernández. **Università degli studi di Palermo

INTRODUCCIÓN: Los entornos de trabajos actuales se caracterizan cada vez por ser contextos más multiculturales. Por eso, se hace necesario contar con estrategias que se focalicen sobre la *gestión de la diversidad* para que se convierta en un recurso organizacional (Thompson, 1997). En este sentido, destacamos la importancia de la *competencia cultural* definida como el conjunto de comportamientos, actitudes y prácticas puestos en marcha en una organización o bien entre sus profesionales, que permite trabajar de forma eficaz en situaciones multiculturales (Cross et al., 1989). Así pues, el objetivo del presente estudio es evaluar posibles diferencias en los niveles de competencias culturales entre trabajadores/as italianos/as y españoles/as de empresas públicas y privadas por el papel cubierto en la jerarquía empresarial. **MÉTODO.** La muestra constó de 142 empleados, 60 españoles (45% hombres) y 82 italianos (57% hombres), de empresas españolas e italianas tanto públicas (46%) como privadas. La edad media de la muestra total es de 42.1 años. Para medir los niveles de competencias se utilizó el *Inventario de las Competencias Culturales* (ICC), elaborado por Castro Solano (2012) que incluye cinco dimensiones: apertura a experiencias nuevas (AE); autonomía e independencia (AI); aceptación de la diversidad cultural (AD); inestabilidad emocional (IE) y vínculos y empatía (VE). Estadísticos que se realizaron: análisis de varianza. **RESULTADOS:** En la muestra total, no se encuentran diferencias entre las empresas públicas y privadas ni en función del género ni por nivel jerárquico ocupados por los empleados/as. Al considerar la nacionalidad, la única diferencia que

se halló fue en el grupo de italianos ($F = 3.59$; $p = .03$) donde los directores puntúan más alto en la dimensión AD ($M = 32.13$) que los trabajadores ($M = 30.63$) y los mandos intermedios ($M = 28.43$). Finalmente, teniendo en cuenta tanto el sexo como el nivel jerárquico se desprende que entre los españoles: (a) los empleados mandos intermedios que trabajan en empresa pública muestran mayor nivel de VE ($F = 14.87$; $p = .00$) ($M = 33.00$) que las mujeres trabajadoras del mismo nivel ($M = 31.86$); (b) los directores de sexo femenino de empresa privada muestran una mayor AD ($M = 34.00$) que los hombres ($M = 25.00$) ($F = 9.85$; $p = .02$). Por otro lado, entre los empleados italianos: (a) las trabajadoras de empresa pública muestran una mayor AE ($M = 27.13$) que los hombres ($M = 26.11$) ($F = 4.36$; $p = .05$); (b) las directoras de empresa pública muestran una mayor puntuación en las dimensiones AD ($M = 33.50$) y AE ($M = 26.25$) que los directores del mismo sector ($F = 5.38$; $p = .05$) ($F = 6.14$; $p = .04$). **CONCLUSIONES.** Existen diferencias transculturales según el género de los empleados en las competencias culturales. A nivel organizacional deberían establecerse políticas de gestión de recursos humanos con enfoques sobre la gestión de la diversidad, recurso fundamental, hoy en día, para las organizaciones y fomentar la creación de climas de aceptación entre compañeros que puedan estimular el incremento de competencias culturales. **PALABRAS CLAVE:** competencias culturales, empresas privadas, empresas públicas, Italia, España. **EMAIL** nvilotta@goumh.es

17.17. DIFERENCIAS DE GÉNERO Y EDAD EN LOS NIVELES DE BOREOUT EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MANCHEGA

Laura Barrajon, Ángel Solanes Puchol y Noemi Vilotta

Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: El Síndrome de Boreout (Werder & Rothlin, 2007) es un estado de aburrimiento crónico experimentado por el empleado que tiene consecuencias adversas tanto para el trabajador, depresión, ansiedad y estrés, como para la empresa que debe gestionar la pérdida de talentos y rentabilidad (Madelon & Edwin, 2014). **OBJETIVO:** El objetivo del presente estudio es evaluar posibles diferencias de género y edad en los niveles de Boreout. **MÉTODO:** La muestra constó de 83 empleados de la administración pública, de los cuales el 68% eran mujeres con una edad media de 46.70, y una de edad media de 47.3 años para los hombres. La muestra se dividió en grupos de edades: a) 9 sujetos jóvenes (66.6% mujeres), con edades comprendidas entre 18 y 29 años; b) 20 sujetos, edad intermedia con edades entre 30-44 años (76.19% mujeres); c) y 35 sujetos adultos mayores, con edades entre 45-69 (69.8% mujeres), siendo la edad media de la muestra total de 46.27. Para medir los niveles de Boreout se utilizó la Escala del Síndrome de Boreout (ESB) de Azabache Alvarado, K. A. (2016). Los análisis estadísticos realizados fueron análisis de varianza. **RESULTADOS:** En cuanto a los resultados generales obtenidos en la escala de Boreout muestran que hay diferencias en los niveles de Boreout entre los sujetos hombres de la muestra ($F = 5.37$; $p = .02$), por lo que los hombres han obtenido una puntuación más alta ($\bar{X} = 127.00$) que las mujeres ($\bar{X} = 107.34$). En cuanto a los intervalos de edad, no se han encontrado diferencias significativas en los jóvenes (18-29 años). Con respecto a la edad media (30-44 años) encontramos diferencias significativas en la di-

mensión Distrainimiento ($F = 9.33$; $p = .01$) donde los hombres han obtenido una puntuación más alta ($\bar{X} = 11.20$). Por último, entre los sujetos mayores (45-69 años) se encuentran diferencias en las siguientes dimensiones: Poco trabajo ($F = 9.69$; $p = .00$), Indiferencia ($F = 5.78$; $p = .02$), Parecer ocupado ($F = 4.52$; $p = .04$), Quejarse ($F = 7.24$; $p = .01$), Falso uso del tiempo ($F = 4.33$; $p = .04$) y Actividades no laborales ($F = 4.72$; $p = .03$) de modo que los hombres puntúan más alto que las mujeres ($\bar{X} = 13.88$; $\bar{X} = 9.56$; $\bar{X} = 9.81$; $\bar{X} = 10.56$; $\bar{X} = 8.81$; $\bar{X} = 13.88$) respectivamente. **CONCLUSIONES:** Las diferencias más significativas se hallan entre los sujetos hombres de la muestra del grupo de mayor edad (45-69 años) que puntúa más alto en las dimensiones Alejamiento del trabajo y Conseguir tiempo libre. **PALABRAS CLAVE:** Boreout, Administración pública, España. **EMAIL** laurabarrajon1996@gmail.com

17.18. ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN POBLACIÓN SANITARIA.

José Manuel Martínez Pérez, Noemi Vilotta y Ángel Solanes Puchol

Dpto. Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN: Numerosas investigaciones han surgido en los últimos años para evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en varios contextos, incluidos los sectores médico y sanitario. Si nos centramos en estos últimos, los estudios han estado enfocados en comprobar que trabajadores con mayor bienestar y salud mental percibidos, presentaban las puntuaciones más altas en las escalas de inteligencia emocional. Los resultados reafirman la asociación entre la IE con el bienestar psicológico o hedónico y el bienestar subjetivo o eudaimónico, y demuestran que la IE es un importante predictor de ambos indicadores de bienestar personal (Galán,

2012). **OBJETIVO E HIPÓTESIS:** Examinar si existe relación entre bienestar psicológico y estados emocionales, en una población distribuida en 3 centros sanitarios de la provincia de Alicante. Las hipótesis son: (H1) Trabajadores con altos niveles de inteligencia emocional, presentarán mayor es puntuaciones en las dimensiones de bienestar psicológico. (H2) Existen diferencias significativas entre centros de trabajo. (H3) Existen diferencias significativas entre niveles jerárquicos. (H4) Existen diferencias en función de la edad. **MÉTODO:** Muestra de 100 sanitarios: 21 varones (21%) y 69 mujeres (69%). Edad media de 37.51 y (DT = 11.64). Para medir la Inteligencia Emocional se utilizó el TMMS24 (Trait-MetaMood Scale) de Salovey y Mayer, en su versión adaptada de 24 ítems. Para medir bienestar psicológico se utilizó el EBP (Escala de bienestar psicológico) de Ryff, en su versión adaptada a población española de 39 ítems. Los análisis estadísticos realizados fueron: (a) Análisis de correlaciones, (b) Análisis de Varianza, y (c) Pruebas post hoc. **RESULTADOS:** (H1) Las variables claridad y reparación, correlacionan positivamente con todas las variables de bienestar psicológico. La variable atención correlaciona con las variables decrecimiento personal y auto aceptación. (H2.1) Únicamente se encontraron diferencias significativas en la variable autonomía entre auxiliares de enfermería y enfermeras. (H2.2) Únicamente se encontraron diferencias significativas entre auxiliares de enfermería y enfermeras, en las variables crecimiento personal y relaciones positivas. (H3.1) En la variable atención, existen diferencias significativas (H3.2) En la variable atención, se han encontrado diferencias entre auxiliares y enfermeras. En la variable claridad, se han encontrado diferencias entre auxiliares y fisioterapeutas. En la dimensión de propósito, se han encontrado diferencias entre auxiliares y fisioterapeutas y, por otra parte, entre fisioterapeutas y enfermeras. En la dimensión de dominio, se han encontrado diferencias entre

fisioterapeutas y auxiliares. (H3.3) Entre los auxiliares de Redován y Elche se obtuvieron diferencias únicamente en la variable atención. (H4) No se detectaron diferencias entre los 3 grupos de edad establecidos. **CONCLUSIONES:** Los trabajadores con mayores puntuaciones en inteligencia emocional, presentan mayores puntuaciones en bienestar psicológico. Existen diferencias mínimas entre niveles jerárquicos en los centros de Redován y Elda. Existen diferencias parciales entre centros y entre trabajadores de todos los centros. No existen diferencias entre grupos de Edad. **PALABRAS CLAVE:** inteligencia emocional, bienestar psicológico. **EMAIL** jose.umh93@gmail.com

17.19. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GENÉRICAS EN ESTUDIANTES DE DIFERENTES NACIONALIDADES

Ruggero Miraglia*, Chiara Triscari* & Ángel Solanes Puchol**

* Università degli studi di Palermo. ** Universidad Miguel Hernández de Elche

INTRODUCCIÓN. Competencia es una característica subyacente causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación (Spencer & Spencer, 1993). **OBJETIVO:** El objetivo del estudio es comparar muestras transculturales diferentes y evaluar posibles competencias genéricas entre estudiantes de otras nacionalidades. **MÉTODO:** La muestra constó de 84 estudiantes extranjeros (42% hombres) que participan en el proyecto "Erasmus" en las ciudades de Elche y Cádiz y 11 españoles de Elche: 11% alemanes, 11% mexicanos, 11% españoles, 11% italianos, 10% franceses, 15% ecuatorianos, 10% argentinos, 7% brasileños y 14% de otras diferentes nacionalidades. La distribución según la tipología de estudios fue: a) 20% ciencias de la salud, b) 34,7% ciencias sociales y jurídicas, c) 12,6% ingenierías, d) 8,4% bioquímica, e) 10,5% arte y f) 13,7% de estudios

no clasificados. Se utilizó el Cuestionario Evaluación de las Competencias Genéricas (Solanes et al., 2008). Los análisis estadísticos realizados fueron análisis de varianza. **RESULTADOS:** No se encontraron diferencias en función del sexo ni del país de origen de los estudiantes para ninguna de las competencias genéricas, mientras que en función de las tipologías de estudio sí se obtuvieron diferencias en las dimensiones de espíritu emprendedor ($F = 2.481$; $p = .05$), donde los estudiantes del ámbito ciencias sociales y jurídicas ($\bar{X} = 5.00$) e ingeniería ($\bar{X} = 5.00$) puntuaron más alto. Al considerar sexo y nacionalidad de los estudiantes se obtuvieron los siguientes resultados: (a) los hombres italianos puntúan más alto que las mujeres en las dimensiones *seguridad en sí mismo* ($\bar{X} = 4.93$) y en *preocupación por la calidad* ($\bar{X} = 4.44$) ($F = 5.19$; $p = .05$) ($F = 9.27$; $p = .01$); (b) los hombres alemanes puntúan más alto que las mujeres en la dimensión *habilidades interpersonales* ($\bar{X} = 4.25$) ($F = 11.37$; $p = .00$). Considerando sexo, nacionalidad y tipologías de estudios se obtuvieron los siguientes resultados: (a) entre los hombres ecuatorianos, los estudiantes de ingeniería son los que puntúan más alto en la dimensión *capacidad de trabajar de forma autónoma* ($\bar{X} = 4.18$) ($F = 11.32$; $p = .02$); (b) entre las mujeres mexicanas, las estudiantes de ciencias sociales y jurídicas puntúan más alto en la dimensión *seguridad en sí mismo* ($\bar{X} = 5.16$) ($F = 26.76$; $p = .03$); (c) entre las mujeres alemanas, las estudiantes de ingeniería puntúan más alto en las dimensiones *habilidades interpersonales* ($\bar{X} = 4.37$), *compromiso ético con la organización* ($\bar{X} = 4.66$) y *espíritu emprendedor* ($\bar{X} = 4.50$) ($F = 51.94$; $p = .00$) ($F = 9.81$; $p = .02$) ($F = 8.44$; $p = .03$). **CONCLUSIONES:** No encontramos diferencias entre los estudiantes en las competencias ni por sexo ni por nacionalidad. Sí que hay diferencias a la hora de considerar sexo, nacionalidad y tipología de estudio. En el futuro se hace necesario ampliar las investigaciones sobre las competen-

cias con enfoque sobre la tipología de estudios dado que, en nuestra investigación, representa un factor importante para la comprensión de las diferencias en competencias. **PALABRAS CLAVE:** competencias, estudiantes, Erasmus, nacionalidades. **EMAIL** fshero92@gmail.com

17.20. LA INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO SOBRE EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Adrián García Selva

Università degli Studi di Palermo – Universidad Miguel Hernández

INTRODUCCIÓN. El cambio organizacional es una constante en las organizaciones, y los nuevos enfoques se dirigen a otorgar importancia al papel de los trabajadores en el proceso de cambio. Las actitudes hacia el cambio organizacional (ACO) actúan como determinantes de la conducta en el proceso, y suponen un factor clave para alcanzar las metas y objetivos perseguidos en dicho cambio. En este sentido, el liderazgo adquiere un papel fundamental, ya que la dirección debe adoptar un estilo directivo que comprometa a los trabajadores con los objetivos y propósitos. Siguiendo el modelo de Bass, estas características de dirección se corresponden con el liderazgo transformacional, el cual facilita el proceso de cambio y reduce la resistencia hacia él. **OBJETIVO.** En este trabajo se han analizado las ACO de los trabajadores de cuatro empresas de Alicante, en función de los estilos de liderazgo percibidos por sus trabajadores, planteando la siguiente hipótesis: la percepción de un estilo transformacional se asociará a unas actitudes hacia el cambio organizacional superiores respecto a aquellos empleados que perciban un estilo transaccional. **MÉTODO.** En el estudio participaron 71 trabajadores/as de cuatro empresas de distintos sectores: madera (22%), metal (33%) y ventas (33%). El 51% fueron hombres, y el 49% mujeres; la media edad se

situó en 36.6 (SD = 6.67). Las ACO fueron evaluadas con la Escala Actitudes hacia Cambio Organizacional (Rabelo, Ros & Torres, 2004). En cuanto al liderazgo, su medición se llevó a cabo con el Multifactor Leadership Questionnaire (Avolio & Bass, 2004). Los análisis estadísticos realizados fueron Pruebas T, con un nivel de confianza del 95%. **RESULTADOS.** En la puntuación total de las ACO, la prueba T realizada ($T_{0,95; 33} = -1,25$; $p > .05$) indica que las diferencias entre los grupos de liderazgo transformacional y liderazgo transaccional no son significativas. De igual forma ocurre para la dimensión *cinismo* ($T_{0,95; 33} = -1,09$; $p > .05$). No obstante, las pruebas T de las subescalas *aceptación* ($T_{0,95; 33} = -6,07$; $p < .05$) y *temor* ($T_{0,95; 33} = 2,47$; $p < .05$) revelan que las diferencias en estas dos dimensiones entre ambos grupos son significativas. **CONCLUSIONES.** Los trabajadores que perciben un estilo de liderazgo transformacional muestran actitudes más favorables hacia el cambio, pero las diferencias respecto a los empleados que perciben un estilo transaccional no son significativas. Contrariamente, en las dimensiones de temor y aceptación sí existen diferencias significativas, siendo el estilo transaccional el que se asocia a un menor temor, mientras que el transformacional se relaciona con una mayor aceptación del cambio. El estilo de liderazgo puede interactuar con las ACO en función de la percepción del cambio: el líder transaccional sería más apropiado ante un cambio planificado, siendo un estilo instruccional y directivo más funcional; pero si el cambio se percibe como no planificado e inestable, un estilo transformacional que fomente confianza, visión de éxito y motivación, desarrollará compromiso y aceptación del cambio. **PALABRAS CLAVE:** estilos de liderazgo, cambio organizacional. **EMAIL** adriangarciaselva@gmail.com

17.21. METODOLOGÍA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA PROYECTOS DE INSERCIÓN LABORAL

Iván Zamora Sánchez

Psicólogo

INTRODUCCIÓN. La intermediación laboral se define como el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores que buscan empleo, para su colocación. La intermediación laboral tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades. También se considerará intermediación laboral la actividad destinada a la recolocación de los trabajadores que resultaran excedentes en procesos de reestructuración empresarial, cuando aquélla hubiera sido establecida o acordada con los trabajadores o sus representantes en los correspondientes planes sociales o programas de recolocación. Con independencia del agente que la realice, la intermediación laboral tiene la consideración de un servicio de carácter público (Art. 31 RD Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo). **OBJETIVO.** Presentar un modelo de metodología de intermediación laboral orientada a proyectos de inserción laboral. **CONCLUSIONES.** La metodología expuesta se erige como un modelo con clara orientación a la consecución de resultados de inserción laboral en el que se respeta la combinación intermediación-orientación laboral. **PALABRAS CLAVE:** intermediación laboral, inserción laboral, metodología. **EMAIL** zamora.sanchez@gmail.com