



Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos 28500 - Psicología del trabajo y de las organizaciones

Guía docente para el curso 2015 - 2016

Curso: , Semestre: , Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- **Elena Fernández Del Río** elenario@unizar.es
- **Alfredo Berges Saldaña** alfredoberges@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones plantea la necesidad de que el estudiante tome conciencia de la importancia del factor humano, introduciendo aspectos claves como: motivación, percepción, comunicación, satisfacción, calidad de vida, etc. en el ámbito laboral. Para ello, es conveniente que el estudiante participe activamente, de manera regular y de forma vivencial (conectando la teoría con la práctica y con su propia experiencia).

Horario tutoría atención alumnos: consultar en la página web de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

Página web (Plataforma virtual) <https://sociales.unizar.es/>

Prerrequisitos: Ninguno. Se recomienda al estudiante participar en la Jornada de Bienvenida que tendrá lugar la primera semana del curso académico.

Idioma en que se imparte: Castellano

Actividades y fechas clave de la asignatura

- Fecha de comienzo de las sesiones presenciales: según calendario de Centro.
- Fecha de finalización de las sesiones presenciales: según calendario de Centro.

El equipo de profesores de la asignatura informará al principio de curso de las diferentes fechas claves relativas a los diferentes procedimientos de evaluación, entrega de informes de prácticas, trabajos en grupo y demás actividades propuestas, tanto para su modalidad presencial como no presencial.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1:

Ha adquirido conocimientos teóricos fundamentales de la psicología del trabajo y de las organizaciones:

- Conoce la evolución histórica de la psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Reconoce las principales variables que determinan el desempeño del trabajo.
- Comprende los procesos actitudinales, motivacionales y de comunicación que están presentes en el desempeño del trabajo.
- Comprende los mecanismos de funcionamiento de grupos y equipos y su influencia en el trabajo.
- Analiza los principales desajustes individuales que se producen en el contexto laboral.

2:

Es capaz de analizar un caso práctico en el que se plantea una situación laboral real, sintetiza la información proporcionada en las clases teóricas, y propone la solución más adecuada.

3:

Es capaz de planificar y desarrollar un trabajo teórico y con una aplicación práctica en grupo, así como defenderlo públicamente.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se encuentra dentro del módulo de Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación en el Plan de Estudios del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Supone una primera aproximación al estudio del capital humano y social de las organizaciones y presenta su continuidad y especialización en la asignatura de tercer curso: Gestión del conflicto y técnicas de negociación. De este modo, los objetivos y contenidos que se plantean materias como la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en el Plan de Estudios del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, se caracterizan por su actualización y contextualización en una realidad del mercado laboral en constante cambio y transformación. Se trata de una psicología sensible al estudio de la cognición, de las actitudes, y las interacciones sociales en un entorno determinado y en cuya lectura laboral se integran los aspectos económicos, políticos e ideológicos del análisis contextual.

El planteamiento de esta materia supone una aproximación al estudio e intervención en el comportamiento de los trabajadores enmarcados en los sistemas laborales que caracterizan a nuestra sociedad global. La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se plantea la necesidad de que el estudiante tome conciencia de la importancia del factor humano, introduciendo aspectos claves como: la motivación, la satisfacción, la comunicación, la calidad de vida, etc. en el ámbito laboral.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Se trata de una asignatura de introducción al campo de los Recursos Humanos. Para ello se abordan, en primer lugar, aspectos definitorios relativos al concepto del trabajo y su evolución histórica y a la propia delimitación epistemológica de la asignatura. Tras este análisis contextual se procederá a estudiar en profundidad el sentido, misión y valores del contexto organizacional actual en el que se desarrollan las condiciones de trabajo. En el proceso de ajuste de los trabajadores destacará la importancia tanto de los procesos individuales (percepción, actitudes, motivación) como de las cuestiones comunicativas y relativas a la dinámica del trabajo grupal. Además, el estudiante se encontrará en condiciones de estudiar y valorar diferentes formas de intervención ante problemas y retos psicosociales asociados al contexto laboral como el estrés y el conflicto laboral.

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

De este modo, los objetivos y contenidos que se plantean materias como la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en el Plan de Estudios del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, se caracterizan por su actualización y contextualización en una realidad del mercado laboral en constante cambio y transformación. Se trata de una psicología sensible al estudio de la cognición, de las actitudes, y las interacciones sociales en un entorno determinado y en cuya lectura laboral se integran los aspectos económicos, políticos e ideológicos del análisis contextual.

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

1: De acuerdo con lo establecido en la memoria de verificación del Grado, proyecto inicial de la titulación, esta asignatura desarrollará conocimientos en la línea de las siguientes competencias:

C1. Capacidad de análisis y síntesis.

C2. Capacidad de gestión de información.

C9. Habilidades en las relaciones interpersonales.

C10. Razonamiento crítico.

C11. Trabajo en equipo.

C28. Capacidad para conocer y comprender el marco teórico básico de la psicología del trabajo y de las técnicas de negociación.

C37. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.

C39. Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral.

C54. Capacidad para realizar un análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

A través del conocimiento de los contenidos específicos y el entrenamiento en las correspondientes competencias, la materia pretende el desarrollo de la capacidad de analizar críticamente dichos temas, introduciéndose en la posibilidad de intervención en las organizaciones y en los procesos psicosociales que afectan a la formación del capital humano y social de las mismas. Por tanto, para superar adecuadamente la asignatura el estudiante debe implicarse de forma responsable en su proceso de aprendizaje.

Evaluación

Actividades de evaluación

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

1: **En el caso de los alumnos que, como opción, entreguen las actividades presenciales en el aula propuestas por el profesorado (mínimo un 80%)⁽¹⁾ tras la exposición de cada tema del programa,** se evaluará su progreso y la adquisición de competencias mediante un sistema de **evaluación sumativa** acorde a los instrumentos y criterios de evaluación expuestos a continuación:

1/ Conocimiento adquirido en el ámbito teórico (50 %)

- **Prueba escrita individual al final del cuatrimestre (35%).** Consistirá en una prueba objetiva con varias alternativas de respuesta, adoptando como criterio la corrección estándar para una prueba objetiva con varias alternativas de respuesta, controlando la aleatoriedad de las respuestas (Fórmula de corrección: $\text{Puntuación} = [(\text{Respuestas correctas} - \text{Respuestas incorrectas}) / \text{número de alternativas} - 1]$). Se realizará el día que se indique en las convocatorias oficiales. Esta prueba tiene por objeto que los alumnos conozcan los diversos conceptos, teorías y modelos; así como su conexión con la experiencia en el ámbito laboral.
- **Participación activa en las clases (15%),** con la entrega de las **reflexiones y trabajos** que el profesor vaya proponiendo tras la exposición de cada tema del programa teórico. **Solamente obtendrán esta puntuación aquellos alumnos que hayan entregado al menos el 80% de las actividades presenciales en el aula propuestas por el profesorado.** Estos ejercicios pretenden que los alumnos utilicen el lenguaje específico con precisión, argumenten y se expresen conectando ideas, y expresen opiniones con coherencia de forma escrita y oral.

2/ PT2- Participación y entrega de las actividades prácticas realizadas (30 %)

- **Realización de las actividades prácticas propuestas por el profesor,** que se contestarán de forma individual o grupal. Se valorará la utilización de una estructura clara y personal, la profundidad de las argumentaciones que muestren comprensión del tema, conexiones y aplicaciones en su experiencia concreta, las aportaciones que enriquezcan el trabajo realizado, las conexiones con lo aprendido en la asignatura y la utilización de un lenguaje preciso.
- **Observación del profesor y evaluación** del proceso de aprendizaje (profundidad, precisión, aplicación,...), participación, escucha activa, respeto, aportaciones a la dinámica del grupo y conexión con su experiencia personal.
- Las actividades han de ser entregadas en los plazos estipulados por el profesor para cada ejercicio práctico y, en todo caso, antes del último día de clase del semestre.

3/ PT6- Trabajo tutelado y exposición en clase (20 %). Trabajo de investigación en equipos (3- 4 personas): profundiza en una unidad de la asignatura a través de un conjunto de lecturas seleccionadas por el profesor.

- Se evaluarán los siguientes aspectos:
 - Expresión oral (3 puntos sobre 10): claridad, orden, contacto visual, comprensión, ajuste al tiempo.
 - Expresión escrita (4 puntos sobre 10): terminología empleada, orden y organización, presentación, fuentes utilizadas, ortografía, puntuación, gramática, diario de trabajo.
 - Trabajo en equipo (3 puntos sobre 10): responsabilidad (asistencia a reuniones, puntualidad, cumplimiento de los plazos de entrega), implicación e integración en el grupo (actitud al comunicar, adaptación al grupo, destrezas sociales, actitud ante la crítica) y solidaridad (contribución al equipo, cooperación).
 - Cada alumno recibirá dos calificaciones: una grupal (la obtenida en “Expresión escrita”, que será la misma para todos los miembros del grupo) y otra individual (la obtenida al promediar su nota en “Expresión oral” y “Trabajo en equipo”, que puede ser distinta para cada miembro del grupo). La nota final de cada alumno será la media aritmética entre la nota grupal y su nota individual.
 - Al principio del semestre se establecerán las fases y fechas del proceso de trabajo tutorizado, así como los momentos de seguimiento/tutoría con el profesor. La(s) última(s) semana(s) de clase se realizará la exposición oral del trabajo en equipo y se presentará el informe del trabajo escrito junto al diario de grupo acorde a las normas establecidas por el profesor al comienzo del curso.

⁽¹⁾ Aquellos alumnos que hayan entregado menos del 80% de las actividades presenciales en el aula propuestas por el profesorado, su prueba escrita individual sobre contenidos teóricos al final del semestre será valorada sobre un 50% y no sobre un 35%.

*Resulta **necesario aprobar la Prueba escrita sobre contenidos teóricos (mínimo 2,5 puntos sobre 5), las actividades prácticas (mínimo 1,5 puntos sobre 3) y el trabajo tutelado (mínimo 1 punto sobre 2) de manera independiente para poder promediar la calificación final.** Cualquiera de las tres partes aprobadas, se guardan solamente en las convocatorias del mismo curso académico.

Según la normativa vigente, los resultados obtenidos se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que se podrá añadir la correspondiente calificación cualitativa:

De 0 a 4,9: suspenso

De 5,0 a 6,9: aprobado

De 7,0 a 8,9: notable

De 9 a 10: sobresaliente

2:

En el caso de los alumnos que, como opción, no acudan a las clases teóricas y prácticas, se evaluará su progreso y la adquisición de competencias mediante un sistema de **evaluación acorde a los siguientes criterios:**

1/ Prueba escrita individual de teoría (50%).

Esta prueba podrá ser una prueba objetiva con varias alternativas de respuesta, adoptando como criterio la corrección estándar para una prueba objetiva con varias alternativas de respuesta, controlando la aleatoriedad de las respuestas (Fórmula de corrección: Puntuación = [(Respuestas correctas - Respuestas incorrectas) / número de alternativas - 1]. Se realizará el día que se indique en las convocatorias oficiales. Esta prueba tiene por objeto que los alumnos conozcan los diversos conceptos, teorías y modelos; así como su conexión con la experiencia en el ámbito laboral.

2/ PT2- Entrega de las actividades prácticas realizadas (30 %)

- **Realización de las actividades prácticas propuestas por el profesor**, que se contestarán de forma individual. Se valorará la utilización de una estructura clara y personal, la profundidad de las argumentaciones que muestren comprensión del tema, conexiones y aplicaciones en su experiencia concreta, las aportaciones que enriquezcan el trabajo realizado, las conexiones con lo aprendido en la asignatura y la utilización de un lenguaje preciso.
- Las actividades prácticas han de ser entregadas antes del último día de clase del semestre.

3/ PT6- Trabajo tutelado y exposición final en tutoría (20 %)

Profundiza en una unidad de la asignatura a través de un conjunto de lecturas seleccionadas por el profesor. El plan de trabajo se acordará personalmente con el profesor.

- Desarrolla un proceso de trabajo continuo y comprometido con la experiencia (cumplimiento y comprensión de las fases indicadas del trabajo así como del seguimiento -al menos tres momentos- y grado de argumentación e investigación en cada etapa).
- Profundiza en el tema investigado, variedad e idoneidad de los recursos utilizados, estructuración, argumentación y precisión en el lenguaje.
- Realiza la presentación y expresión oral mostrando: conocimiento del tema y del contexto, precisión, facilidad, recursos,...

*Resulta **necesario aprobar de manera independiente la prueba escrita sobre contenidos teóricos (mínimo 2,5 puntos sobre 5), las actividades prácticas (mínimo 1,5 puntos sobre 3), así como exponer y aprobar el trabajo tutelado (mínimo 1 punto sobre 2)**, antes del último día de clase del semestre, concertando horario con el profesor o según el calendario de la convocatoria correspondiente. Cualquiera de las tres partes aprobadas, se guardan solamente en las convocatorias del mismo curso académico.

Según la normativa vigente, los resultados obtenidos se calificarán de acuerdo con la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que se podrá añadir la correspondiente calificación cualitativa:

De 0 a 4,9: suspenso

De 5,0 a 6,9: aprobado

De 7,0 a 8,9: notable

De 9 a 10: sobresaliente

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

Desde un enfoque psicosocial, las personas son participantes de un contexto social en que actúan a la vez como individuos, y como miembros de grupos. La metodología participativa permite que el estudiante experimente en una situación de aprendizaje ambos roles necesarios para su futuro desempeño profesional. Por eso, como metodología de la materia se propone con el fin de asegurar esta flexibilidad y competencia, la combinación de diferentes técnicas:

- **Actividades expositivas** sobre los contenidos de la asignatura por parte del profesor haciendo especial hincapié en las definiciones operativas, los elementos de análisis, las diferentes perspectivas teóricas y las consecuencias aplicadas que de ellas se infieren. La clase magistral en este contexto pretende aportar al estudiante una síntesis organizada de la información.

- **Estudio de casos prácticos** relacionados con los contenidos de la asignatura vistos en las actividades expositivas. Esta técnica permite al alumno analizar diferentes situaciones profesionales con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos a nivel teórico y hallar soluciones.

- **Participación en el aula** en diferentes situaciones grupales (ej., pequeño grupo, grupo completo) sobre los temas abordados en las actividades expositivas y con distinto formato: grupos de discusión, *role playing*, debates, etc. La participación oral en clase dinamiza la lección magistral, ayuda a los compañeros a una mejor comprensión, facilita la evaluación y guía al profesor hacia las cuestiones que resultan de más difícil asimilación.

- **Investigación/Proyecto** sobre una unidad de la asignatura, presentándolo de forma escrita y oral en el grupo de clase. Los equipos estarán compuestos por 3 o 4 personas a las que se les asignará un tema que forme parte de los contenidos del programa para investigar y profundizar en él. Para ello se les entregará un conjunto de lecturas (artículos científicos, revisiones teóricas, capítulos de libro, etc.) seleccionadas previamente por el profesor. El plazo de entrega del trabajo por escrito se acordará con el profesor al comienzo del semestre. La exposición oral del trabajo en clase se realizará en la(s) última(s) semana(s) de clase. Al finalizar dicha exposición, el profesor realizará preguntas y/o comentarios a los miembros del grupo, de manera que todos y cada uno de los integrantes deberán responder adecuadamente a las mismas. Al principio del semestre se establecerán las fases y fechas del proceso de trabajo tutorizado, así como los momentos de seguimiento/tutoría con el profesor.

- **Tutorías:** permiten la construcción significativa del conocimiento a través de la interacción y actividad del estudiante con el profesor. Constituyen un espacio de encuentro personalizado que facilita la comunicación y la coordinación entre el estudiante y el profesor.

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

1:

1. Clase magistral (Tipo 1): actividades expositivas por parte del profesorado sobre los fundamentos teóricos básicos de la asignatura.

2. Resolución de problemas y casos (Tipo 2): actividades prácticas en el aula basadas en la resolución de casos prácticos, simulaciones, debates y elaboración de informes individuales o en grupo.

3. Trabajo práctico tutelado (Tipo 6): trabajo en pequeño grupo (3-4 personas) y exposición pública sobre un tema del programa seleccionado por el profesor.

4. Trabajo autónomo del estudiante (Tipo 7): implica la recogida y selección del material relevante; la lectura y el estudio del material; la preparación de la prueba de evaluación, la elaboración de informes de las actividades prácticas propuestas en el aula, etc. Este trabajo autónomo implica una dedicación estimada de 6 horas a la semana durante el semestre como media.

5. Pruebas de evaluación: prueba objetiva, exposición oral del trabajo, etc.

2:

El **programa** en torno al cual se desarrollarán estas actividades de aprendizaje es el siguiente:

1. Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
2. Análisis de puestos.
3. Personalidad y trabajo.
4. Diferencias individuales en cognición.
5. Actitudes, valores y trabajo.
6. Satisfacción y compromiso organizacional.
7. Motivación laboral.
8. Desempeño laboral.
9. Comunicación organizacional.
10. Grupos y equipos de trabajo.
11. Conflicto y gestión del conflicto.
12. Riesgos psicosociales en el trabajo: estrés laboral.
13. Clima y cultura organizacional.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La asignatura tiene 6 créditos ECTS, lo que implica **150 horas** de trabajo del estudiante. Estas 150 horas se estructuran en dos grandes bloques: horas presenciales y horas no presenciales:

Horas presenciales (67 horas)

- Clase magistral (Tipo 1): 30 horas
- Resolución de problemas y casos (Tipo 2): 15 horas
- Trabajo práctico tutelado (Tipo 6): 15 horas
- Evaluación: 7 horas

Horas no presenciales (83 horas)

- Trabajo autónomo del estudiante (Tipo 7)

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Agulló Tomás, E. y Ovejero Bernal, A. (Coords.). (2001). Trabajo, individuo y sociedad: Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo. Madrid: Pirámide.
- Alonso García, C.M., Gallego Gil, D.J. y Ongallo Chanclón, C. (2003). Psicología social y de las organizaciones: Comportamientos interpersonales. Madrid: Dykinson.
- Bueno, E. (1997). Dirección estratégica por competencias básicas distintivas: Propuestas de un modelo. Madrid: UAM.
- Dolan, Simon L. (2000). Los 10 mandamientos para la dirección de personas. Barcelona: Gestión 2000.
- Elías, J. y Mascaray, J. (2003). Más allá de la comunicación interna: La intracomunicación: Diez estrategias para la implantación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados. Barcelona: Gestión 2000.

- Escario, I. y Fernández, E. (Coords.). (2015). La formación y la profesión del graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Prensas Universitarias: Zaragoza.
- Fernández, G. (Coord.). (2005). Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos (3ª ed.). Barcelona: Deusto.
- Galpin, T.J. (1998). La cara humana del cambio: Una guía práctica para el rediseño de las organizaciones. Madrid: Díaz de Santos.
- Gibson, R. (Coord.). (1997). Preparando el futuro: Negocios, principios, competencia, control y complejidad, liderazgo, mercados y el mundo. Barcelona: Gestión 2000.
- Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional (59ª ed.). Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2009). La práctica de la inteligencia emocional (20ª ed.). Barcelona: Kairós.
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional. Barcelona: Plaza & Janés.
- Guillén Gestoso, C. (Coord.). (2003). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: McGraw-Hill.
- HayGroup, SAP. (2006). Factbook recursos humanos (5ª ed.). Cizur Menor (Navarra): Aranzadi.
- Hirigoyen, M-F. (2001). El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M-F. (2002). El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona: Paidós.
- Katz, Daniel y Kahn, R.L. (1993). Psicología social de las organizaciones (2ª ed. en español, 2ª reimp.). México: Trillas.
- Lévy-Leboyer, C. (2003). Gestión de las competencias: Cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas (2ª ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- Mayo, A. y Lank, E. (2002). Las organizaciones que aprenden: (The Power of Learning): Una guía para ganar ventajas competitivas. [Barcelona]: Gestión 2000.
- Muchinsky, P.M. (2000). Psicología aplicada al trabajo. Madrid: Paraninfo.
- Palomo Vadillo, M. T. (2008). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo (5ª ed. rev. y act.). Madrid: ESIC.
- Peiró Silla, J.M. y Prieto Alonso, F. (Dirs.). (1996.). Tratado de psicología del trabajo. Volumen II, Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis.
- Peiró Silla, J.M. y Prieto Alonso, F. (Dirs.). (2007). Tratado de psicología del trabajo. Volumen I, Actividad laboral en su contexto (2ª reimp.). Madrid: Síntesis.
- Pereda Marín, S. y Berrocal Berrocal, F. (2001). Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (1999). Gestión de Recursos Humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Terrae.
- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2009). Comportamiento organizacional (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez Fernández, A. (Coord.). (1999). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Pirámide.
- Solé Parellada, F. y Mirabet Vallhonestá, M. (1994). Cómo confeccionar un plan de formación en una empresa. Barcelona: La Llar del Llibre.
- The Drucker Foundation (1997). La Organización del Futuro. Bilbao: Deusto.
- Thomson, K. y Rodríguez Tarodo, A. (2000). El capital emocional: Cómo cautivar los corazones y las mentes para conseguir empresas que triunfen a través del marketing y de la comunicación interna. Madrid: ESIC.
- Trechera Herreros, J.L. (2003). Introducción a la psicología del trabajo. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Valls Roig, A. (1997). Inteligencia emocional en la empresa. Barcelona: Gestión 2000.
- Valls Roig, A. (2003). Las 12 habilidades directivas clave (4ª ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- Wall, B. (2000). Las relaciones humanas en el trabajo: Consejos prácticos para crear un entorno laboral agradable. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Watzlawick, P. (2007). El lenguaje del cambio: Nueva técnica de la comunicación terapéutica (1ª ed., 8ª reimp.). Barcelona: Herder.