



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## INSERCIÓN LABORAL, NIVEL DE EMPLEABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

Experiencia del Máster Universitario de Mediación en Conflictos

**TRABAJO FINAL DE MÁSTER**

**20 de Junio del 2017**

**Alumna:** Eleonora Cravero Del Sordo

**Tutora:** Núria Rajadell Puiggròs

**Tutora institución:** Inmaculada Armadans Tremolosa

**Año:** 2016/2017



**Resumen:**

El presente trabajo de fin de máster tiene como objetivo conocer en qué medida el máster universitario de Mediación en Conflictos ha intervenido en cuanto a la inserción laboral, nivel de empleabilidad y grado de satisfacción según los estudiantes de las cuatro promociones del mismo. Para poder lograr los siguientes objetivos se ha llevado a cabo una investigación de tipo descriptivo utilizando como principal instrumento de recogida de información el cuestionario. Una vez expuestos los siguientes datos y redactadas las conclusiones del mismo, se ha querido proporcionar una pequeña propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos con tal de trabajar y aportar un instrumento a partir de las necesidades detectadas.

**Palabras clave:** inserción, empleabilidad, ocupabilidad, orientación

**Abstract:**

This master's degree work has a purpose to know if the master of Mediation in Conflicts has intervened in the work insertion, level of employability and the satisfaction according to the students of the four promotions. In order to achieve the objectives, a descriptive research has been carried out using the questionnaire as the main instrument for collecting information. After presenting the following data and drafting the conclusions of the same, an improvement activity has been provided based on the results obtained in order to work and provide an instrument based on the detected needs.

**Key word:** insertion, employability, occupancy, orientation

Eleonora Cravero  
Master de Psicopedagogía  
2016-2017



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. Introducción .....   | 3  |
| 2. Fundamentos teóricos .....   | 7  |
| 2.1 Historia de la mediación .....  | 7  |
| 2.2 Qué es la mediación .....   | 8  |
| 2.3 Modelos de Mediación .....  | 11 |
| 2.4 El perfil profesional del mediador, una figura emergente.....         | 12 |
| 2.5 El máster de Mediación en Conflictos y la Facultad de Psicología..... | 13 |
| 2.6 La inserción laboral y la empleabilidad.....                          | 18 |
| 3. Metodología .....  | 21 |
| 3.1 Finalidad del proyecto .....  | 23 |
| 3.2 Tipo de estudio: Investigación descriptiva.....                       | 24 |
| 3.3 Planificación fases y acciones.....                                   | 25 |
| 3.4 Población y muestra .....   | 27 |
| 3.5 Instrumentos de recogida de información .....                         | 28 |
| 4. Resultados.....  | 33 |
| 5. Discusión y conclusiones.....  | 47 |
| 6. Propuesta de mejora .....  | 53 |
| 7. Bibliografía.....  | 57 |
| 8. Anexos.....  | 59 |
| Anexo 1. Programa del Máster de Mediación.....                            | 59 |
| Anexo 2. Otros Programas de Máster de Mediación.....                      | 59 |
| Anexo 3. Encuestas del colectivo de antiguas promociones.....             | 59 |

Eleonora Cravero  
Master de Psicopedagogía  
2016-2017



## 1. Introducció

Como justificació o introducció del següent treball final de Màster, me gustaria destacar que he escogido este tema por una doble motivació, tanto personal como académica. Primeramente, en la carrera de Pedagogía realicé la asignatura de Mediación, la cual me pareció sumamente interesante y al igual que con otras asignaturas, quise hacer un trabajo autónomo de lectura y búsqueda de material suplementario en casa, ya que el contenido que me proporcionaron las clases se me quedó muy corto. Por lo tanto, una vez llegada al máster de Psicopedagogía, cuando se me presentó la posibilidad de realizar un trabajo final sobre este tema, me entusiasmé. Por otro lado, estaba muy animada debido al hecho que mis prácticas estaban muy relacionadas con el tema, puesto que las he realizado con el equipo de gestión y coordinación del Máster de Mediación en Conflictos, ubicado en la Facultad de Psicología. En esta, he tenido el soporte de la profesora y doctora Inmaculada Armadans que, desde un primer momento, se ha mostrado totalmente disponible proporcionándome mucho material para poder profundizar sobre el tema de la mediación y acompañándome hasta el final en este trabajo final de máster.

En segundo lugar -y gracias a este trabajo- he podido desarrollar conocimientos más teóricos sobre la mediación, pero al mismo tiempo me ha permitido poder entrar en el mundo de la inserción y orientación profesional enfocada en los alumnos que acaban un máster universitario. Desde finales de mi carrera como pedagoga -y espero que muy pronto como psicopedagoga especializada en el itinerario socio-laboral- siempre me ha interesado la orientación profesional de jóvenes y adultos, y más de alumnos que acaban un máster ya que es la situación en la que personalmente me encuentro.

Por lo tanto, me he sentido muy afortunada de haber podido seguir especializándome sobre este tema, dado que además considero que es muy vigente a causa de la situación económica y política en la que nos encontramos. Un importante número de personas se sienten perdidas y con miedo, debido a la poca estabilidad y a las constantes transiciones básicamente causadas por empleo precario. Por este motivo y de forma particular, considero que es esencial que los profesionales que nos ocupamos de la psicopedagogía en orientación sigamos formándonos y actualizándonos para proporcionar una ayuda efectiva.

En cuanto a la estructura del trabajo, el primer paso que realicé fue el de diseñar un cronograma para poder ordenar mis ideas. Empecé a leer y buscar documentación para sumergirme en el

mundo de la mediación; seguidamente plantearme unos objetivos y averiguar cómo podía llegar a alcanzarlos.

Como he comentado anteriormente, gracias a las prácticas realizadas en el mismo máster de Mediación en Conflictos, pude plantear unos objetivos gracias a una necesidad concreta que me ayudaran a realizar mi trabajo final de máster, pero que al mismo tiempo pudieran ser de utilidad al centro. A partir de este momento, una vez determinada una necesidad a partir de la cual podría empezar mi trabajo, redacté mis objetivos y pensé en la manera para lograrlos. Gracias a la tabla de especificación, pude concretar y organizar mejor mis ideas con la finalidad de cumplir los objetivos que me había planteado. Una vez realizado y validado el instrumento con el que cumpliría mis objetivos, empecé a llevarlo a cabo ya que se trataba de un cuestionario el cual tuve que pasar por vía telefónica. Gracias a este cuestionario, he querido conocer el grado de empleabilidad que ha proporcionado el máster de Mediación en Conflictos sobre los alumnos, la inserción profesional de los mismos así como el nivel de satisfacción. Este proceso fue el más largo, y quizás el más complicado, ya que tuve que realizar más de 100 llamadas y conseguir que el mayor número de estudiantes contestaran, para que fuera cuanto más eficaz el cuestionario.

Una vez realizadas las llamadas y obtenidos los resultados, los analicé y redacté las conclusiones y resultados. Sin embargo, cabe destacar que mientras pasaba el cuestionario, pude darme cuenta que podría realizar también un pequeño instrumento de mejora para poder proporcionarlo a los docentes del máster de Mediación en Conflictos, con tal de mejorar la posible ocupabilidad e inserción de los alumnos. Por este motivo, me animé a realizar una pequeña propuesta de mejora, la cual he podido llevar a cabo en primera persona como estudiante en mi máster de Psicopedagogía en el itinerario socio-laboral. Este motivo, fue uno de los que me animó a ir más allá de los resultados obtenidos en la investigación y poder proporcionar un pequeño instrumento que pude aplicar en mi misma, como alumna. Al parecerme tan útil y práctico, pensé que sería buena idea adaptarlo también a otro máster, como es del de Mediación en Conflictos.

A *grosso modo* he explicado la estructura de mi trabajo en los párrafos anteriores. El siguiente trabajo de investigación me ha ayudado como profesional para conocer mejor la empleabilidad/ocupabilidad y la inserción del alumnado que ha realizado un máster en concreto, así como conocer en primera persona las opiniones de sus alumnos. Esta parte fue la más complicada pero también la más satisfactoria, ya que gracias a ellos he podido obtener unos resultados y unos datos que considero que hay que tener muy en cuenta para poder mejorar la práctica educativa y académica que se realiza en el máster de Mediación en Conflictos.

En cuanto a la utilidad que puede tener el siguiente, considero que puede ser una gran ventaja y oportunidad para el mismo máster de Mediación en Conflictos, poder tener un trabajo final de máster sobre esta temática, ya que es solo gracias a la investigación y a la continua mejora y búsqueda que podemos mejorar. Ojalá este trabajo, pueda ser un trampolín de comienzo para realizar un estudio más profundizado sobre el nivel de empleabilidad que proporciona el máster y la ocupabilidad y satisfacción de los estudiantes al acabar el mismo.

Para acabar, me gustaría mencionar la importancia que ha tenido para mí realizar un trabajo de investigación sobre esta temática: el/la Psicopedagogo/a tiene que estar preparado para trabajar en este ámbito, ya que es necesario que este profesional investigue respecto lo último convirtiéndose en la innovación, creatividad, la disciplina, etc... es imprescindible que se realice una formación continua y gracias a la investigación, a mi parecer, este propósito se puede conseguir. Es fundamental que en nuestra profesión, conozcamos toda la información relevante de nuestra sociedad para estar siempre informados y actualizados.

Sin embargo, hay que destacar que los fenómenos educativos, debido a su complejidad, presentan una dificultad mayor, ya que estos mismos interaccionan con una diversidad de variables que no permiten un estudio preciso y exacto. Podemos encontrar determinadas cuestiones importantes de los hechos educativos que no son directamente observables ni susceptibles de experimentación. En el ámbito educativo la conducta debe contextualizarse, esto hace difícil su generalización, porque la misma debe estar desligada del contexto. Por este motivo, considero que es muy importante tener en cuenta el colectivo y el contexto concreto en el que basamos nuestra investigación. Dicho esto, aprovecho para destacar que el siguiente trabajo no tiene ninguna finalidad de generalizar o crear teorías a partir de los resultados expuestos. Simplemente quiere analizar, conocer y describir una determinada realidad con el fin de poder comprenderla y posteriormente mejorarla o detectar posibles necesidades.

Es fundamental, antes de empezar a investigar tener una base teórica de referencia que podemos tener en cuenta, la cual, he podido adquirir gracias a diferentes libros y estudios científicos sobre la inserción laboral de los alumnos de máster.

Eleonora Cravero  
Master de Psicopedagogía  
2016-2017



## 2. Fundamentos teóricos

### 2.1 Historia de la mediación

El concepto de “Mediación” es muy antiguo, remontándose a miles de años atrás. De hecho, encontramos las primeras utilizaciones de este término, en uno de los libros más antiguos de la historia, la Biblia; esta misma afirma que Jesús es el mediador entre Dios y el hombre: “...hay un solo Dios, y un solo mediador entre Dios y los hombres, el hombre Cristo Jesús, que se dió a sí mismo como rescate para todos, de lo cual se dará testimonio a su debido tiempo” (I, Timoteo, 2:5-6).

Más adelante, en el Renacimiento -el periodo artístico y cultural más importante de Europa-, la iglesia católica representó la organización fundamental de mediación y administración de los conflictos en la sociedad occidental y tuvo un gran peso debido a su intervención mediadora en las disputas de familia, los casos penales y las diferencias diplomáticas entre los miembros de la nobleza. Sucesivamente, con el nacimiento de los Estado-naciones, los mediadores tuvieron unos nuevos roles en el proceso de su intermediación como diplomáticos formales y seculares.

Posteriormente en 1913, se creó el Departamento del Trabajo de los Estados Unidos, del que formaba parte un colectivo de profesionales denominado *Comisionado de Conciliación* encargado de atender los conflictos entre el sector obrero y patronal; más adelante pasó a denominarse *Servicio de Conciliación de los Estados Unidos* y en 1947 adoptó el nombre de *Servicio Federal de Mediación y Conciliación*. Desde mediados de 1960, el término *mediación* ha proliferado y se ha difundido como un método formal de resolución de conflictos (Raúl de Diego Vallejo, 2008).

Actualmente, podríamos afirmar que la mediación tiene la finalidad de afrontar los conflictos personales, relacionales, estructurales y culturales de los ámbitos público y privado. Su propósito es transformar el conflicto desde la vía pacífica, facilitando el entendimiento de las partes. Como menciona la misma web del máster, en los últimos cinco años, el incremento de la demanda de mediadores ha ido *in crescendo*, sobre todo en el ámbito público. Podemos observar que hace años que existen plazas en el Servicio de mediación y reparación penal del Departamento de Justicia, pero es solamente desde el 2005 empiezan a surgir ofertas de mediadores dentro de la Administración local. Por otro lado, también desde el punto de vista familiar y comunitario empieza a incrementarse la demanda de mediadores para resolver conflictos de este tipo. Dicho esto, el máster universitario de Mediación en Conflictos, nace con la necesidad de proporcionar una formación de calidad, en los ámbitos del derecho civil y mercantil.

## 2.2 Qué es la mediación

En un artículo que ha sido publicado por la “revista de psicología del trabajo y de las organizaciones” sobre la formación de los mediadores, podemos ver que Moore entiende la mediación como una ampliación del proceso de negociación y enfatiza el carácter neutral del mediador. La mediación es una extensión y elaboración del proceso negociador que implica la intervención de una tercera persona, aceptada por las partes, que sea imparcial y neutra, el cual, no tiene ningún poder de decisión y está habilitado para ayudar a las dos partes para lograr voluntariamente el arreglo en los temas objeto de discusión.

En cuanto a características generales, la mediación deja el poder de decisión en manos de las personas en conflicto y es un proceso voluntario ya que los participantes deben estar dispuestos a aceptar ayuda del tercero. En general, se inicia la mediación cuando las partes ya no creen que puedan resolver el conflicto por sí mismos, y cuando el único recurso parece implicar la ayuda de un tercero imparcial. Podríamos definir la mediación como aquella negociación que incluye un tercer que conoce los procedimientos eficaces de negociación y que puede ayudar a la gente en conflicto a coordinar sus actividades y ser más eficaz en la resolución de conflictos. Por lo tanto, cabe mencionar que sin negociación, no puede haber mediación.

Según la misma revista, Fernández-Ríos (1996), nos comenta que la mediación puede ser definida como la intervención en un conflicto o negociación de una tercera parte neutral que, al no tener poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, colabora con las partes oponentes en la consecución voluntaria de un acuerdo aceptable en relación a los temas objeto del conflicto.

Por otro lado, existen una serie de competencias que el mediador debe tener en cuenta y desarrollar a lo largo de su trayectoria profesional:

- ✓ Confidencialidad: la información recibida durante el proceso de mediación pertenece a éste y no puede ser utilizada como medio de prueba en juicios posteriores.
- ✓ Neutralidad: el mediador deber ser un tercero imparcial y la neutralidad alude tanto a las partes como al resultado de la mediación.
- ✓ Colaboración: las partes deben tener la disposición de buscar un acuerdo satisfactorio para ellas; la actitud confrontacional es un opuesto.

- ✓ Voluntariedad: los participantes en este proceso deben hacerlo voluntariamente y ellos son los protagonistas.
- ✓ Visión del futuro: el objetivo de la mediación se sitúa en pos del beneficio actual y futuro que implica la resolución del conflicto.

Finalmente, podríamos clasificar los objetivos del mediador de la siguiente forma:

- Mejorar la comunicación entre las partes o reestablecerla
- Mejorar las relaciones entre las partes, padres e hijos, abuelos, hermanos, clientes, empresarios, comités sindicales...
- Encontrar soluciones pactadas y adecuadas a cada situación concreta
- Tener en cuenta las necesidades de cada miembro
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión hacia la sociedad
- Desarrollar un proyecto de acuerdo

Por un lado, los conflictos y por lo tanto la necesidad de mediación, podríamos decir que nace en colectivos diversos como pueden ser grupos de jóvenes y vecinos, en los cuales interviene el mediador comunitario. Además, también nace en los centros educativos, tanto entre alumnos y profesores, como entre los propios alumnos o personal del centro; de la misma manera encontramos conflictos entre familiares y pareja, en los centros de salud entre pacientes y el personal sanitario, entre consumidores y comercios, etc. Podríamos afirmar que mientras haya personas implicadas, se pueden generar conflictos en todas las áreas y ámbitos.

Por otro lado, al tratar con el conflicto, es importante afirmar que la mediación tiene unas características determinadas para poder trabajar con algo aparentemente "negativo". La mediación trata de tener una concepción positiva del conflicto, en el cual el facilita la cooperación de las relaciones interpersonales. Es importante también desarrollar habilidades de autorregulación y autocontrol, así como la práctica de la participación democrática. Se tienen que desarrollar actitudes de apertura, comprensión y empatía.

Finalmente, para entender mejor el concepto de mediación, enumeraré las diferentes fases de este proceso:

1. Fase de definición, en la cual las partes se explora y se determina cuál es la causa del conflicto
2. Fase de discusión, que tiene como objetivo clarificar la información y representar los argumentos a la parte contraria

3. Fase de selección de alternativas, en la que se filtra la información para decidir su importancia y se busca una alternativa que resuelva el conflicto
4. Fase de reconciliación, gracias a la cual tiene lugar una reconciliación de las partes tras la decisión adoptada, que sirve para escuchar posibles apelaciones.

## 2.3 Modelos de Mediación

Podemos encontrar diferentes modelos en los que se fundamenta la profesión del mediador, ya que esta misma se ha orientado de acuerdo con determinadas posturas y paradigmas. Por este motivo, no todos los mediadores tienen la misma finalidad u objetivos. A continuación, a través de la siguiente tabla, podemos observar las características básicas de estos cinco modelos:

| <b>Modelo Transforma-<br/>Tivo de Bush y<br/>Folger (1994)</b>   | <b>Modelo Tradicional-<br/>Lineal de Fisher y Ury<br/>(1989)</b>   | <b>Modelo Circular<br/>Narrativo de Sara Cobb</b>  | <b>Modelo de Carnevale<br/>(1986)</b>   | <b>Modelo de<br/>Contingencias<br/>Estratégicas</b>   |
|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modificar la relación entre las partes</li> <li>✓ Mucha importancia al acuerdo</li> <li>✓ Reuniones conjuntas/individuales con cada una de las partes</li> <li>✓ Tiene un componente médico o terapéutico</li> <li>✓ Se alcanza el éxito cuando las partes, como personas, cambian para mejorar</li> <li>✓ Importancia en la revalorización y reconocimiento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las partes tienen la oportunidad de concretar una negociación colaborativa, asesoradas por una tercera persona</li> <li>✓ Comunicación lineal y preguntas abiertas</li> <li>✓ Anula las emociones negativas</li> <li>✓ Proceso estructurado pero flexible</li> <li>✓ Negociaciones comerciales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La disputa se desarrolla fundamentalmente en el campo de la comunicación</li> <li>✓ El mediador ayuda a reconstruir una nueva historia</li> <li>✓ El mediador provoca que los interesados expresen los aspectos del conflicto</li> <li>✓ Se comienza con entrevistas individuales</li> <li>✓ Se finaliza con reuniones conjuntas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El modelo Carnevale tuvo una gran repercusión en el ámbito científico y se distinguen cuatro estrategias de acción: integración, presión, compensación e inacción</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modelo con el más apoyo científico</li> <li>✓ Hace un estudio de las estrategias y tácticas desde lo que ha sido llamado "Aproximación contingente"</li> <li>✓ Su interés se centra en los mecanismos específicos</li> </ul> |

**Tabla 1.** Modelos básicos de Mediación.

## 2.4 El perfil profesional del mediador, una figura emergente

Según un artículo publicado por Navarro Domenichelli, denominado “nuevas profesiones y nuevos yacimientos de empleo en el siglo XXI: la importancia de la formación continua”, podemos diferenciar entre tres tipos de profesión: tradicional, emergente y nueva. Las profesiones tradicionales están establecidas en el mercado laboral desde hace tiempo, aunque la demanda - por diferentes motivos- está estancada o en franco retroceso. Las profesiones emergentes son conocidas en el mercado y, si bien no tienen un nivel muy alto de ocupación, la demanda va *in crescendo*. Los perfiles profesionales emergentes suelen caracterizarse por tener un interés vocacional u ocupacional y una motivación alta.

En el artículo de María Carme Boqué, “la mediación como disciplina y como profesión: el perfil competencial del mediador”, nos explica que el sociólogo Peter Berger afirma con un cierto toque de humor que, para que una ocupación alcance un estatus profesional, tienen que circular chistes sobre los individuos que la practican. Con ello, Berger refleja que es fundamental que exista un estereotipo que sea socialmente compartido como prueba del reconocimiento de una profesión.

Dicho esto, según la pedagoga María Carme Boqué, podríamos decir que la mediación se ha convertido en una profesión que depende de otra cualificación de base, a la cual se accede en segundo lugar y nunca directamente. Esta cualificación de base ha ido evolucionando, ya que en un principio encontrábamos abogados, psicólogos, pedagogos, educadores sociales, asistentes sociales, los cuales, una vez formados podían ejercer de mediadores. Actualmente, cualquier persona en posesión de un título universitario puede acceder a ser mediador.

El principal desafío de la mediación en la actualidad, es su legitimización, es decir, la conquista de su dignidad como profesión, el reconocimiento de su validez, veracidad, eficacia y correcto proceder en relación con los fines que persigue.

Existen varios motivos por los cuales la figura el mediador se encuentra perjudicada, como pueden ser la carencia de una fundamentación teórica y metodológica sólida, la carencia de una formación profesional de prestigio y, el escaso reconocimiento social y profesional. Por último, pero no por importancia, tampoco existe un acuerdo sobre si la tarea de mediar la puede realizar una persona formada en el proceso, fundamentos, estrategias en cualquier escenario o, por lo contrario, los mediadores deberían segmentar sus servicios ejerciendo en un ámbito de especialización exclusivo (Boqué, 2012).

## 2.5 El máster de Mediación en Conflictos y la Facultad de Psicología

Según la página web de la Universidad de Barcelona, la Facultad de Psicología se constituyó en el año 1983. Aunque, si la comparamos con otras Facultades de la universidad, se puede considerar joven, ya que su nacimiento fue fruto de un largo proceso de preparación.

La evolución de la Psicología en la sociedad española, fue bruscamente interrumpida por la Guerra Civil y el difícil período de la posguerra. Pese a que antes de 1936, la implantación de la Psicología en la Universidad era precaria y exclusivamente contemplada desde el punto de vista filosófico, sus aportaciones a los ámbitos de la salud, la Medicina, las escuelas, el derecho y el trabajo, la configuraban como un conjunto de conocimientos y técnicas de gran valor social. Pero muchos de aquellos profesionales que orientaban su trabajo desde esta perspectiva salieron del país o suspendieron su actividad. De forma que hicieron falta casi treinta años para que la psicología fuera recuperada en el mundo universitario.

En efecto, durante la segunda mitad de los años 60, unos cuantos profesores que se habían formado en el extranjero crearon, en Madrid y Barcelona, las primeras escuelas profesionales de Psicología. La de Barcelona, ubicada en el casco antiguo, en los locales del “Centre Superior d’Investigacions Científiques” de la calle Egipcíacas, fue organizada y dirigida por el Dr. Miguel Siguán desde su inauguración en 1966 hasta el 1975 cuando cerró sus puertas.

Las primeras promociones de psicólogos que salieron de esta escuela y buena parte de sus miembros, juntamente con docentes procedentes de otras escuelas como la de ingenieros, por ejemplo, y Facultades como la de Medicina, Derecho, y otras de diferentes secciones de la de Filosofía y Letras, como Filosofía, Historia, Antropología, Pedagogía, etc., fueron incorporándose como nuevos profesores, cuando en 1968 los estudios se trasladaron a la sede de la Plaça Universitat y se constituyeron como Sección de la “Facultat de Filosofia i Lletres”.

El éxito de la Sección de Psicología fue espectacular. En primer lugar, porque todos los que trabajaban lo hacían con la conciencia e ilusión de estar abriendo caminos para la formación y la investigación, que en gran parte de Europa y de Estados Unidos estaban muy desarrollados, en nuestro país eran prácticamente nuevos. En cierta manera eran los pioneros. Pero, además, hacía tiempo que la gente joven reclamaba estudios universitarios en Psicología, de forma que cuando se puso en marcha la Sección, tuvo que recibir una gran cantidad de estudiantes que crecía año tras año. Aunque el Plan de Estudios imponía dos años comunes con todas las ramas de Filosofía y Letras, y tan sólo tres de especialidad, la actividad era frenética. La prueba es que, entre el 1969

y 1970, salió publicado el primer número de Anuario de Psicología, y se organizaron los Laboratorios de Estadística y de Psicofisiológica que desde el primer momento agruparon un numeroso grupo de estudiantes interesados en la investigación.

Por otra parte, los espacios de la “Facultat de Filosofia i Lletres”, en general, y los de la Sección de Psicología, en particular, estaban quedando pequeños. La situación era tan grave que, mientras se construía un nuevo edificio (Les Cúpules) en el Campus de Diagonal durante el período entre 1971 y 1975, la Sección de Psicología tuvo que vivir una inevitable aventura migratoria. Parte de la Sección se quedó en la sede central y el resto se ubicó en la “Escola d’Alts Estudis Mercantils”, pese a que, además de allí, las clases se impartían también en las aulas de Económicas, Física y Química y Derecho. De forma que diariamente, profesores y alumnos cruzaban un montón de veces la Diagonal para asistir a sus clases. En el año 1973, a raíz de un nuevo plan de reordenación universitaria y de estudios, la “Facultat de Filosofia i Lletres” se disgregó en las de “Filosofia i Ciències de l’Educació”, “Filologia y Geografia i Història”, todas ellas destinadas a ocupar el edificio de Les Cúpules que, naturalmente, cuando se inauguró el curso 1975-1976, ya era demasiado pequeño, lo que obligó a instalar las aulas y otras dependencias de Psicología en unos pabellones provisionales levantados al lado del edificio principal. Provisionalidad que duró hasta el 1996.

Mientras tanto, la Sección de Psicología, no sólo pasó sucesivamente de la Facultad de Filosofía i Ciencias de la educación y a la de Ciencias de la Educación i Psicología, sino que además se había estructurado en los Departamentos de Psicología General, Psicología Experimental, Psicología Evolutiva, Psicobiología i Personalidad. Este proceso de cambio que afectaba a la investigación y a la docencia culminó en el año 1983 con la creación de una Facultad de Psicología independiente y una licenciatura completa. Así, en los títulos de los psicólogos que finalizaron sus estudios a partir de 1983 puede leerse: “Llicenciat en Psicologia”, denominación totalmente inédita hasta la fecha.

Aunque la Psicología, por tradición y por vocación, abasta campos de trabajo muy diversos, la Facultad de Psicología quiso adscribirse, juntamente con las de Farmacia, Medicina y Odontología, y la Escuela de Enfermería, a la División de Ciencias de la Salud, por ser esta el área de interés prioritario y que ofrecía un cobijo más interesante para las otras vertientes. Esta adscripción ha durado hasta el año 2003, en el que, por una nueva reforma de los estatutos, se ha vuelto al modelo de Facultades dependientes exclusivamente del Rectorat e independientes entre sí, modelo más afín al resto de Universidades del Estado.

A medida que los profesionales de la Psicología, salidos de la Universidad de Barcelona y de otras Universidades, han puesto en evidencia las múltiples funciones, la eficacia y la riqueza de posibilidades de intervenciones de esta disciplina en los diferentes aspectos de la realidad individual y social, el interés por sus estudios por parte de los jóvenes estudiantes, del mercado laboral y de la población en general, es aún más grande que el que había al principio. Tanto el volumen de estudiantes como la evolución de la propia disciplina científica y la renovación didáctica que pedía registraban, una vez más, la inadecuación de los espacios. Por este y otros motivos, en 1996 la Facultad fue trasladada a las antiguas Llars Mundet, dentro del parque con el mismo nombre (hoy Campus Mundet), todos los edificios del cual habían sido previamente adaptados para acoger esta y otras enseñanzas.

Ahora la Facultad de Psicología es grande, no sólo desde el punto de vista físico sino también de su producción científica. Ubicada en Paseo de Vall d'Hebron 171 del Campus Mundet, cuenta con instalaciones modernas, laboratorios bien equipados, recursos docentes inmejorables y una larga lista de condiciones que aseguran al estudiante el acceso a una formación actualizada, no sólo a nivel de Grado sino también al de la amplia oferta de Másteres, cursos de Posgrado y otros productos tan atractivos como necesarios para el desarrollo personal y profesional de los futuros psicólogos, herederos de una ya relativamente larga tradición. Jóvenes que, a corto y largo plazo tendrán que responder adecuadamente a las demandas que la sociedad dirige a la Psicología y que allá donde sea que decidan ejercer la profesión, serán los protagonistas y responsables directos del desarrollo científico y del futuro de la Psicología. (Anexo 1)

Los procesos de mediación surgen de la necesidad de afrontar los conflictos personales, relacionales, estructurales y culturales de los ámbitos público y privado. La mediación transforma el conflicto desde la vía pacífica y facilita el entendimiento mutuo social, jurídico y político.

El máster de Mediación en Conflictos se imparte en la Universidad de Barcelona desde el curso 2013-2014 y tiene un enfoque interdisciplinario y multidisciplinario, cuya finalidad pretende formar investigadores y profesionales de la gestión del conflicto y de la mediación, para que intervengan en ámbitos familiares, comunitarios o mercantiles, entre otros. Encontramos profesionales de diferentes carreras, como pueden ser Psicología, Derecho, Pedagogía, Economía, el mundo empresarial y Enfermería, Magisterio, etc...

La mediación -según ya comenté en el marco teórico- nace con la finalidad de afrontar los conflictos personales, relacionales, estructurales y culturales de los ámbitos público y privado. Su

finalidad es transformar el conflicto desde la vía pacífica, facilitando el entendimiento de las partes. Como menciona la misma web del máster, en los últimos cinco años, el incremento de la demanda de mediadores ha ido *in crescendo*, sobre todo en el ámbito público. Podemos observar que hace años que existen plazas en el Servicio de mediación y reparación penal del Departamento de Justicia, pero es solamente desde el 2005 cuando empiezan a surgir ofertas de mediadores dentro de la Administración local.

Por otro lado, también desde el punto de vista familiar y comunitario, empieza a incrementarse la demanda de mediadores para resolver conflictos de este tipo.

En cuanto a las competencias que este ofrece, encontramos las siguientes competencias generales:

- ✓ Habilidades interpersonales para trabajar con equipos interdisciplinarios o interculturales
- ✓ Capacidad para aplicar las tecnologías de la información y la comunicación con diferentes objetivos y propósitos (relaciones con otros profesionales, obtención de información, difusión de conocimiento, etc.)
- ✓ Capacidad para buscar y evaluar la evidencia científica con la finalidad de sostener las afirmaciones y las intervenciones propias de la profesión
- ✓ Capacidad para respetar la diversidad humana y mostrar un compromiso ético en el ejercicio profesional

Por otro lado, encontramos las siguientes competencias específicas:

- ✓ Habilidades para prevenir y gestionar conflictos mediante la identificación de los factores de riesgo que los promueven y mantienen
- ✓ Habilidades para aplicar estrategias y técnicas mediadoras en la prevención y gestión del conflicto en el ámbito de la mediación familiar y comunitaria
- ✓ Habilidades para aplicar estrategias y técnicas mediadoras en la prevención y gestión del conflicto en el ámbito de la mediación mercantil y de las organizaciones
- ✓ Capacidad para aplicar metodologías y procedimientos de investigación relacionados con los procesos de mediación e intervenciones mediadoras
- ✓ Capacidad para identificar, en los diferentes ámbitos de intervención mediadora (comunitaria, escolar, familiar, intercultural, laboral, penal, de salud, mercantil, empresarial, internacional, ambiental, en línea, etc.), el análisis de las especificidades propias (tipología de conflictos con posibilidad de mediación, difusión y acceso de la mediación, requisitos y

condiciones laborales, marco legal, actores, etc.) y de la especialización en un ámbito concreto

- ✓ Capacidad para identificar, en contextos emergentes y de apertura de nuevos mercados, la difusión de la mediación a posibles usuarios
- ✓ Capacidad para diseñar estudios, utilizar recursos metodológicos para la investigación en la mediación, preparar de proyectos y protocolos, innovación conceptual y metodología
- ✓ Capacidad de comunicación y transferencia de conocimientos de la mediación en la sociedad
- ✓ Capacidad para planificar y conducir el proceso de mediación
- ✓ Capacidad para facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación (Universitat de Barcelona , 2016).

## 2.6 La inserción laboral y la empleabilidad

Es fundamental hablar de los términos de empleabilidad/ocupabilidad e inserción en el siguiente marco teórico, ya que son expresiones inherentes a los objetivos del siguiente trabajo final de máster.

Según Bisquerra (1992), la inserción laboral es un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, como pueden ser las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral, originándose un encuentro entre empleabilidad y ocupabilidad.

A partir de la definición de Bisquerra, sería interesante delimitar aquellos factores o variables relacionados con las posibilidades de inserción laboral para poder delimitar las carencias o necesidades que se pueden trabajar para promocionar u optimizar el proceso de inserción.

Según Donoso, en su libro *La inserción socio-laboral: diagnóstico de las variables relevantes*, el proceso de inserción laboral es estrictamente ligado con el concepto de “transición”, es decir, aquel proceso que media entre dos situaciones, en este caso, desde la vida académica (el máster universitario de Mediación en Conflictos) a la laboral (como profesional mediador).

Existen diferentes modelos que se han aproximado al fenómeno de la inserción para explicar este proceso; por un lado encontramos el modelo empírico, el cual cuenta con un análisis de la realidad y por lo tanto con la comprobación de las variables que incluye. Además, se incluyen modelos teóricos, los cuales surgen de concepciones sobre cómo y por qué ocurren las cosas.

Los dos **modelos**, observan de manera común tres sistemas de interacción: el sujeto que quiere acceder al mercado laboral, el mercado de trabajo y la política económica que establece la legislación.

Si analizamos un poco estos tres factores, nos podemos dar cuenta de la importancia de cada uno de ellos: en cuanto a la política económica, es esencial que la persona conozca las políticas actuales para tener en cuenta la planificación de su inserción laboral.; debe conocer por lo tanto los índices de paro y de contratación, la oferta y la demanda, los programas de protección al paro, etc. En cuanto a la persona misma, se tienen en cuenta variables como pueden ser el género, la edad, la clase social, las actitudes, capacidades, formación académica... todas ellas afectarán en mayor o menor medida para la inserción.

Según estudios obtenidos sobre la inserción aparece que las atribuciones están influenciadas por el nivel de estudios, ya que, a mayor nivel de estudios, mayor éxito en los estudios y en el trabajo. (Casals, J.; Masjuan, J. & Planas J., 1991).

Por otro lado, es esencial tener en cuenta *los recursos* con los que puede contar la persona con tal de incorporarse en el mundo laboral, y que pueden ser técnicos o sociales. Los sociales tienen que ver con el apoyo que la persona recibe de su entorno más próximo, como puede ser la familia o la pareja., y podrían valorarse a partir de un cuestionario con unos ítems indicativos para valorar cómo se siente valorado el sujeto (mi familia se preocupa por mí, puedo confiar en mis amigos, los miembros de mi familia confían en mí, mis amigos se preocupan por mí). En cambio, los técnicos corresponden a aquellas estrategias o destrezas que puede adquirir una persona y que influyen en su proceso de búsqueda de empleo (realización del currículum, carta de presentación, realización de una entrevista, etc...).

Hay que destacar que el diagnóstico, la mayoría de veces, se ha limitado en valorar el nivel de percepción que tienen los sujetos sobre el dominio de estas técnicas y no sobre el nivel exacto de ejecución y destrezas de las mismas. Como he mencionado anteriormente -citando algunos ítems para conocer el grado de satisfacción sobre los recursos sociales de una persona- estos cuestionarios se utilizan como punto de partida para ajustar una intervención dentro de un programa de formación ocupacional estableciendo la línea base o necesidades del sujeto en ese campo (Donoso, 2000).

Volviendo a la definición de Bisquerra sobre la inserción laboral, es importante tener en cuenta dos términos fundamentales: la empleabilidad y la ocupabilidad. El concepto de *empleabilidad* empieza a nacer hacia el 1975, con la crisis del petróleo, en el que este concepto se vincula con la formación; por primera vez se tiene en cuenta el capacitar técnicamente a la persona para incrementar sus posibilidades de ocupación. En este mismo año, se traspasan al Ministerio de Trabajo los servicios de empleo y creación del SEAF (Servicio de Empleo y Acción Formativa).

Mariana Pelayo Pérez, profesora de la Universidad Autónoma de Nayarit, en su libro “Capital social y competencias profesionales: factores condicionantes para la inserción” nos cuenta que según Griker Orgemer (2002), la **empleabilidad** es la oportunidad del trabajador a acceder a un empleo que cumpla con sus expectativas, formación y trayectoria profesional, es decir, se enfoca en la persona y su aprendizaje. Por otro lado, la **ocupabilidad** hace referencia a la posibilidad de inserción dependiendo de las oportunidades en el mundo laboral, es decir, el contexto donde se encuentra el sujeto.

La misma autora, nos dice que Romero et al (2004) elaboran un esquema de los factores que contribuyen a la inserción, en los que integran los conceptos de empleabilidad y ocupabilidad.

En cuanto a la empleabilidad, encontramos todos aquellos elementos que dependen del sujeto como puede ser la formación académica, la experiencia laboral, los conocimientos de inserción, entre otros. Todos ellos son de vital importancia, ya que otorgan al sujeto las competencias profesionales fundamentales para la inserción laboral. Gracias a estas competencias, su probabilidad de inserción será mayor.

Los autores tienen en cuenta aspectos macroeconómicos y otros personales y específicos de los individuos, como los que he mencionado anteriormente: competencias, estudios académicos, habilidades, entre otros. Por otro lado, en cuando a la ocupabilidad, nos referimos a todo lo que tiene que ver con el contexto y dinámicas políticas, económicas y demográficas. Destacan en este factor las características del mercado laboral, las ofertas y demandas laborales (Pérez & Betzabeth, 2012).

Finalmente, podemos observar en un artículo publicado por la revista Europa Press, que actualmente el Fondo Social Europeo 2014-2020 ha mejorado el empleo y la cohesión en Catalunya con 609 millones, de esta forma ha optimizado así la empleabilidad de las personas y sobre todo de los jóvenes. El siguiente artículo, nos explica cómo el 45% de la financiación será destinada al acceso de las personas al mercado de trabajo y el resto al aprendizaje permanente.

Gracias a esta información, podemos afirmar que gracias al dinero invertido por el Fondo Social Europeo, y la formación de todas aquellas personas que deciden apostar por una formación permanente realizando masters universitarios o posgrados, para así actualizar siempre sus conocimientos, la inserción y la empleabilidad tienen más probabilidad de tener éxito.

### 3. Metodología

Para cumplir los objetivos que plantearé en el capítulo que se podrá observar a continuación, he utilizado como método de recopilación de datos un cuestionario que he pasado a todos los estudiantes de las cuatro promociones del máster de Mediación en Conflictos. El siguiente cuestionario tiene preguntas abiertas y otras cerradas, por lo que podríamos afirmar que es tanto cualitativa como cuantitativa. Las preguntas cualitativas, han proporcionado un registro más narrativo en cuanto a los resultados obtenidos, mientras que las cuantitativas, han recolectado y analizado los datos de forma numérica, para poder obtener unos resultados a partir de unas estadísticas concretas. Al poder utilizar ambas, considero que el estudio es completo ya que se tienen en cuenta resultados numéricos pero sin olvidar la parte más narrativa, la cual considero que es fundamental en un estudio.

El siguiente cuestionario, se ha enviado primeramente vía email a todos los alumnos de las promociones del máster universitario de Mediación en Conflictos y seguidamente el mismo cuestionario se ha pasado vía telefónica, con tal de poder llegar a un número mayor de respuestas.

La población ha sido el total de alumnos y alumnas que han cursado y están cursando el máster, es decir las cuatro promociones. En total, son 99 alumnos matriculados.

Gracias al cuestionario pasado por vía telefónica, he podido obtener una mayor respuesta por parte de la población, contestando tanto a los datos cuantitativos como aquellos más cualitativos ya que a medida que iba preguntando, los alumnos iban especificando sus respuestas consiguiendo de esta forma un acercamiento personal que me ha ayudado a matizar informaciones. El total de la muestra de la población ha sido de 46 personas, ya que no han contestado al cuestionario toda la población.

Como se comentará en el apartado posterior, uno de los objetivos del trabajo es poder conocer la respuesta al impacto que ha tenido el máster en los estudiantes en cuanto a la empleabilidad, para valorar posibles cambios con la finalidad de optimizar la formación y la inserción de estos mismos.

Se ha querido pasar el cuestionario a los alumnos de todas las promociones, incluida la actual, ya que está a punto de acabar, con tal de conocer, además del impacto en cuanto a la empleabilidad, el nivel de satisfacción e inserción laboral.

Los ámbitos de información del cuestionario, se han estructurado en base a tres diferentes momentos: la situación del alumno antes de empezar el master (vía acceso académico, motivos de la elección, expectativas y metas, etc...), con preguntas como: ¿Cuál fue el motivo principal por el cual decidiste cursar el máster de Mediación en Conflictos?

Por otro lado, se ha tenido en cuenta durante el transcurso de este máster, la valoración de los contenidos, competencias y herramientas del máster y cumplimiento de las expectativas, con preguntas como: ¿Qué competencias has adquirido gracias al máster? ¿Qué herramientas te ha facilitado el máster de cara al trabajo? ¿Cuál crees que ha sido el módulo que más te ha servido?

Finalmente, se han planteado preguntas teniendo en cuenta la opinión del alumnado después del máster, es decir, el estado actual del mediador (ocupación actual, competencias profesionales, utilidad y valoración cualitativa y cuantitativa del máster) con preguntas como: ¿Trabajas actualmente? ¿En qué consiste tu trabajo? ¿Si trabajas en el ámbito de la mediación, crees que el máster te ha ayudado en mejorar tus condiciones de trabajo? ¿Cómo valoras globalmente el máster? ¿Qué aspectos son los que mejorarías del máster?

Se han querido analizar los tres momentos a través de preguntas concretas para conocer el antes, el mientras y el después de los estudiantes que han decidido matricularse al siguiente máster. Sin embargo, cabe destacar que las preguntas realizadas tienen la finalidad de contestar a los objetivos planteados pudiendo conocer así el nivel de empleabilidad que ha proporcionado el máster a los alumnos y alumnas, así como el grado de satisfacción de estos mismos y la inserción laboral que han tenido.

### 3.1 Finalidad del proyecto

Una vez desarrollado el estado del arte de la cuestión son diferentes las preguntas que me he planteado acerca de este trabajo final de máster.

¿Los estudiantes que han cursado el máster de Mediación en Conflicto en la Universidad de Barcelona, han tenido éxito en la inserción laboral en cuanto al perfil profesional del mediador?

¿Una vez acabado el máster, los alumnos están satisfechos personalmente y profesionalmente con éste?

Una vez planteadas estas preguntas, el objetivo general de mi trabajo es el siguiente:

**Conocer el nivel de inserción de los alumnos de las promociones del *máster de Mediación en Conflicto* de la Universidad de Barcelona así como el grado de satisfacción y de empleabilidad del mismo.**

Los objetivos específicos serían:

- **Detectar si el *máster de mediación en Conflicto* ha facilitado la inserción laboral de los ex alumnos del máster:** es decir, poder saber si han conseguido una mejora en su desarrollo laboral.  
(Esto implica valorar no solamente la tasa de empleabilidad, sino también la opinión de los estudiantes acerca de la formación recibida, y como indicador básico, la utilidad de la formación en el desarrollo de su trabajo).
- **Conocer la situación laboral de los ex alumnos acerca del máster cursado y su nivel de empleabilidad**  
(Es decir, conocer la situación laboral actual de los alumnos que han realizado y están realizando el máster).
- **Conocer el grado de satisfacción de los alumnos del máster**  
(Es decir, poder saber si los estudiantes creen que la formación que han recibido ha estado adecuada y relevante, con tal de poder realizar mejoras en el mismo máster).
- **Proponer una mejora psicopedagógica para favorecer la inserción profesional de los alumnos**

Para poder lograr este objetivo general y seguidamente los específicos, utilizaré un cuestionario como instrumento de recogida de información.

### 3.2 Tipo de estudio: Investigación descriptiva

El tipo de estudio que realizaré para la siguiente investigación es de tipo descriptivo, aunque, cabe mencionar que al finalizar la parte más explicativa, proporcionaré un pequeño instrumento de mejora a partir de los datos expuestos.

El siguiente tipo de estudio, diagnóstica, escribe y describe exactamente un fenómeno o una situación concreta indicando los rasgos más peculiares. Es capaz de llegar a conocer situaciones, actitudes, costumbres a través de una descripción exacta de los procesos, personas, objetos, etc... La finalidad de este tipo de investigación no es simplemente recolectar datos, sino que además, identifica la relación que puede haber entre las diferentes variables implicadas.

Las etapas de la investigación descriptiva, y por lo tanto de mi estudio final de máster, han sido:

- Examinar las características de una situación concreta: en este caso la situación actual tanto profesional como personal del alumnado del máster de Mediación en Conflictos
- Formular unos objetivos
- Seleccionar o elaborar una técnica de recopilación de datos: en este caso un cuestionario.
- Verificar la validez del instrumento.
- Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

En cuanto a la población, como mencionaré más adelante, encontramos a todos los alumnos de las cuatro promociones del máster de Mediación en Conflicto, los cuales son un total de 99 personas. Sin embargo, la muestra de la población, es decir, el total de las personas que han contestado al cuestionario, son 46.

Los datos del siguiente estudio de investigación, se pueden expresar tanto cualitativamente como cuantitativamente. En este caso, se han utilizado ambos, ya que en el cuestionario, se han generado preguntas de tipo cerrado con tal de proporcionar una respuesta numérica los cuales han generado datos que provienen de un cálculo o medición. Pero también de carácter abierto, es decir cualitativas, para que las personas pudieran expresar con sus palabras las respuestas y proporcionando de esta manera una cantidad de información valiosa para analizar posteriormente. (Morales, 2010)

### 3.3 Planificación fases y acciones

La *primera fase* obligatoria para poder desarrollar el siguiente trabajo fue aprovechar al máximo mi estancia en prácticas en el *Máster universitario de Mediación en Conflictos*, intentado conocer el máximo número de aspectos que caracterizan el mismo, así como los perfiles de los antiguos alumnos que he podido conocer gracias a las bases de datos que la coordinación del máster me ha facilitado, lo cual me ha proporcionado una primera impresión del alumnado de dicho máster.

En segundo lugar, quise conocer y encontrar una posible problemática o aspecto a mejorar para poder empezar a focalizar los objetivos del trabajo. En esta fase, conté con el soporte de la coordinación del máster de mediación ya que nadie mejor que esta misma, sabía cuáles eran los aspectos a mejorar o investigar.

En la *tercera fase*, a partir de los intereses del mismo Máster de Mediación en Conflictos, los cuales fueron expuestos durante mi estancia en las prácticas, y los míos, llegamos a la conclusión de realizar un estudio de investigación para conocer el grado de empleabilidad, la inserción laboral y satisfacción del alumnado del máster utilizando como muestra los antiguos y actuales alumnos/as del mismo.

Seguidamente, empecé a redactar los objetivos del trabajo, lo cual fue un momento de mucha confusión ya que quería que quedara muy clara la finalidad de mi trabajo final de máster. Una vez planteados, surgieron mis primeras reflexiones sobre cómo podía lograr estos objetivos, y después de muchas indecisiones, decidí pasar un cuestionario realizado por mí a todos los antiguos y actuales alumnos, primero por email y más adelante llamándoles por teléfono con el claro objetivo de motivarles a contestar.

En la *cuarta fase*, y ya muy avanzada la redacción del marco teórico, me incorporé de pleno en el proceso de conocer los objetivos, aplicando la encuesta realizada –y supervisada por parte de la coordinadora del máster- a través del email a todos los antiguos estudiantes. Una vez realizada esta fase, un total de 20 alumnos –de una población total de 99- contestaron a la encuesta. Debido a la escasa respuesta, empecé a llamar a todos los alumnos con tal de poder pasarles vía telefónica la encuesta. Gracias a las llamadas, pude conocer de forma más cualitativa el nivel de satisfacción personal y profesional de los alumnos, además, conseguí que un total de 46 sobre 99 contestaran a la encuesta.

Por último, en la correspondiente *quinta fase*, conseguido un importante número de respuestas de los estudiantes, empecé a redactar la información recibida y a analizar los datos obtenidos, con la finalidad de poder empezar a plantear la actividad de intervención futura.

Me he animado a llevar a cabo dicha actividad en primera persona, en el máster que estoy precisamente cursando en estos momentos –Máster en Psicopedagogía-, debido a los interesantes resultados positivos obtenidos pensé que sería una buena idea adaptarla a otro máster con tal de poder ayudar principalmente a todo el alumnado, pero también a la misma coordinación del Máster de Mediación en Conflictos.

### 3.4 Población y muestra

La población a la que va dirigida el cuestionario corresponde a todos los alumnos y alumnas de las promociones anteriores y la actual del *Máster universitario de Mediación en Conflictos*, concretamente un total de cuatro promociones. Primeramente, se ha accedido a los alumnos vía correo electrónico, enviando a cada uno de ellos la encuesta por email. Debido a la escasa respuesta, y gracias a la coordinación del máster de Mediación en Conflictos, he podido obtener los números de teléfonos de cada uno de ellos con el claro objetivo de poder pasarles la entrevista vía telefónica. El intento era de acceder a todos los alumnos, y por este motivo creímos que llamar ampliaría la tasa de participación de los alumnos, llegando así a obtener un número superior de respuestas. Gracias a estas llamadas pude llegar a un total de 46 alumnos sobre 99 matriculados en las cuatro promociones.

Tanto en la primera, segunda, tercera y cuarta promoción encontramos alumnos y alumnas con diferentes perfiles profesionales, como psicólogos, trabajadores y educadores sociales, abogados, criminólogos, filólogos, una psicopedagoga, antropólogos y maestros. Los estudiantes que han contestado a la encuesta, tienen una edad comprendida entre los 23 y los 45 años de edad, y predomina el sexo femenino con un 71,7%, ya que solamente un 28,3% corresponde al sexo masculino.

El 37% de los alumnos que ha contestado a la encuesta, pertenece a la cuarta promoción; es decir la actual (2016-17). Un 23,9% de los estudiantes de la tercera promoción (2015-16) ha contestado a la encuesta, y finalmente un 19,6% de estudiantes de la primera (2013-14) y segunda promoción (2015-16) ha contestado a la encuesta. Es decir que aquellos estudiantes que están cursando el máster y aquellos que acabaron el año pasado, son los que mayoritariamente han contestado al cuestionario, mientras los más antiguos han contestado en menor medida.

### 3.5 Instrumentos de recogida de información

Para poder recopilar la máxima información y poder lograr los objetivos planteados en este Trabajo Final de Máster, he utilizado como técnica de recogida de información la encuesta, más concretamente he utilizado como instrumento el cuestionario.

Dicho instrumento ha sido ya utilizado como herramienta de recogida de datos en diversos estudios de inserción, como por ejemplo el estudio sobre la “Inserción laboral de los titulados de másters” realizado por la “*Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya*” (AQU.cat). Esta misma agencia, tiene la finalidad de evaluar, acreditar y certificar la calidad en el ámbito de las universidades y de los centros de enseñanza superior de Catalunya (titulaciones, profesorado, centros y servicios) (Anexo 2).

Por otro lado, también encontramos el artículo escrito por Tey, Figuera y otros autores del máster de Psicopedagogía y de la Facultad de Pedagogía el cual se denomina “El máster en Psicopedagogía: una mirada des dels nous titulats”, publicada en las Actas del Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación (CIDUI), en la cual también se ha utilizado como instrumento un cuestionario realizado vía telefónica de forma semiestructurada.

Mencionados los siguientes estudios, podríamos afirmar que el cuestionario podría ser considerado un instrumento válido de recogida de información con tal de poder conocer el impacto que ha tenido el *Máster universitario de Mediación en conflictos* en los alumnos de la anterior y actual promoción.

El siguiente cuestionario ha sido elaborado por mí misma, aunque han influenciado modelos consultados en Aqu.cat y del otro estudio sobre la inserción de los alumnos de Psicopedagogía mencionados anteriormente. Además, cabe destacar que ha sido validado por diferentes académicos de reconocido prestigio, como la Dra. Inmaculada Armadans (profesora de la Facultad de Psicología y coordinadora del máster de Mediación en conflictos) y las Dras. Núria Rajadell y Pilar Figuera (profesoras de la Facultad de Educación).

En cuanto al tipo de preguntas planteadas, podría clasificarlas en tres grandes dimensiones o áreas de intervención: primeramente, se han querido conocer los datos sociodemográficos de los alumnos; por este motivo se han realizado preguntas inherentes al sexo y la edad.

En segundo lugar, he planteado una pregunta para conocer el motivo por el cual decidieron cursar el máster, el cual, considero que es un factor fundamental ya que nos puede adelantar con qué finalidad han querido los alumnos matricularse y, por lo tanto, a priori, que esperaban de este mismo antes de comenzar. Esta misma pregunta ha sido de respuesta múltiple.

La primera área que se ha querido analizar es la situación laboral actual, para poder conocer el impacto profesional y el nivel de empleabilidad que ha tenido o está teniendo el máster; por este motivo se han planteado cuestiones como: ¿Trabajas actualmente? ¿Si es que sí, desde cuándo? ¿Trabajas en el ámbito de la mediación?... Dentro de esta área, también he querido analizar cuestiones inherentes al área profesional, pero preguntas más personales, como pueden ser: ¿Si trabajas en el ámbito de la mediación, crees que el máster te ha ayudado en mejorar tus condiciones de trabajo? ¿Qué habilidades profesionales has adquirido gracias al máster? Para algunas de las respuestas, se ha utilizado la escala Likert con opción de respuesta del 1 al 10.

La tercera área que he querido analizar, es aquella relacionada con la satisfacción del máster, con la finalidad de analizar en qué medida el máster ha respondido a las expectativas y ha ayudado a conseguir las metas de los estudiantes, así como las competencias y herramientas profesionales adquiridas. Dentro de la misma área, he querido incorporar preguntas a tener en cuenta, con la finalidad de mejorar el máster en las siguientes promociones, como pueden ser: ¿Qué aspectos mejorarías del máster? ¿Qué profesor te ha influido positivamente y quien negativamente? ¿Cómo valoras globalmente el máster?

El tipo de respuestas son tanto cuantitativas como cualitativas; en algunos casos se ha utilizado una escala del tipo Likert (valorando entre 1 y 10), y en otros las respuestas han sido de carácter abierto, aunque se aconsejaban respuestas cortas para que los alumnos pudieran explicar mínimamente.

Las áreas o dimensiones mencionadas, se han creado a partir de los objetivos planteados en dicha investigación, con tal de poder alcanzarlos.

A continuación, se verá reflejado el cuestionario llevado a cabo:

Estimado/a alumno/a,

Con el objeto de conocer vuestra situación laboral actual y la opinión acerca del impacto que ha tenido el Máster universitario de Mediación en Conflictos en vuestra empleabilidad, le agradeceríamos que respondiera a la siguiente encuesta.

Estaremos muy agradecidos/as si pudieseis dedicar 5 minutos a responder. Nos sería de gran ayuda contar con vuestra información sincera. Y vamos a respetar el anonimato y la confidencialidad de los datos que nos aportéis.

Este es el link de la encuesta:

.....

### **Datos sociodemográficos**

**1. Sexo:**

M H

**2. Edad:**

...

**3. ¿A qué promoción perteneces?**

1. Primera
2. Segunda
3. Tercera
4. Cuarta

**4. ¿Cuál fue el motivo principal por el cual decidiste cursar el máster?**

1. Promoción laboral (mejorar la situación profesional)
2. Disfrutar de una nueva experiencia educativa (ganas de volver a estudiar/actualizar conocimientos)
3. Ampliar las competencias profesionales y adquirir mejor bagaje formativo (formación continua)
4. Actualización de conocimientos (reciclaje)
5. Especialización profesional
6. Cambio del área profesional
7. Otro:

**5. ¿Trabajas actualmente?**

SI NO

**6. ¿En qué consiste tu trabajo? ¿Qué funciones principales realizas?**

**7. Si la respuesta a la pregunta 4 es afirmativa, ¿desde cuándo? (año)**

...

**8. ¿Después de finalizar el máster de Mediación en conflictos, han mejorado tus habilidades profesionales?**

Escala Likert, del 1 al 10

**9. Si la respuesta es afirmativa, ¿podrías concretar qué habilidades profesionales son?**

....

**10. ¿Si trabajas en el ámbito de la mediación, crees que el máster te ha ayudado en mejorar tus condiciones de trabajo?**

1. Sí, He subido de categoría
2. No, He bajado de categoría
3. Me han asignado más funciones en mi puesto de trabajo
4. No ha cambiado nada

**11. ¿Cómo encontraste el primer trabajo relacionado con el máster de mediación?**

1. No trabajo en el ámbito de la mediación
2. Contactos (personales, externos)
3. Anuncios de prensa
4. Servicio catalán de colocación
5. Gracias a la Unidad de Mediación
6. Creación de una empresa o despacho propio.
7. Otro: ...

**Satisfacción del Máster**

**1. ¿En su conjunto, en qué medida el máster ha respondido a tus expectativas?**

1 2 3 4 5

**2. ¿En qué medida el máster te ha ayudado a conseguir tus expectativas profesionales o metas?**

1 2 3 4 5

**3. Ordena por orden el módulo que te ha servido más y el que menos. Teniendo en cuenta que el número 7 es el que menos y 1 el que más.**

- ) Fundamentos de la mediación
- ..) Conflicto: análisis y gestión
- ..) La mediación: procesos y técnicas
- ..) Metodología en investigación
- ..) Mediación ámbito derecho civil
- ) Mediación ámbito derecho mercantil
- ) Trabajo final de máster

**4. ¿Qué competencias has adquirido gracias al máster?**

- a) Habilidades interpersonales para trabajar con equipos interdisciplinarios
- b) Escucha activa
- c) Habilidades comunicativas y transferencia de conocimientos
- d) Capacidad para planificar y conducir el proceso de mediación
- e) Capacidad para facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación
- f) Otros:

**5. ¿Qué herramientas te ha facilitado el máster de cara al trabajo? (respuesta múltiple)**

1. Metodologías prácticas para aplicar en el mundo de trabajo
2. Conocimientos sobre la mediación que han mejorado mis tareas profesionales
3. Gracias a las prácticas que podido incorporarme al mercado laboral

4. No creo que haber recibido herramientas útiles para el trabajo

5. Otras herramientas: .....

6. ¿Qué aspectos son los que mejorarías del máster?

...

7. ¿Cuál es el profesor que más te ha influido en el Máster?

8. ¿Y el que menos?

...

9. ¿Cómo valoras globalmente el Máster?

Escala Likert

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En la siguiente tabla de especificación, se pueden observar los objetivos planteados, a qué área corresponde cada uno, así como las preguntas que se han planteado:

| OBJETIVOS   | ÁREAS   | PREGUNTAS  |
|---|---|--|
| Detectar si el máster de mediación en Conflicto ha facilitado la inserción laboral de los ex alumnos del máster | Nivel de inserción de los alumnos gracias al máster | ¿Trabajas actualmente?<br>Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿desde qué año?<br>¿En qué consiste tu trabajo?  |
| Conocer la situación laboral de los ex alumnos acerca del máster cursado y su nivel de empleabilidad            | Grado de Empleabilidad                              | ¿Después de finalizar el máster, han mejorado tus habilidades profesionales?<br>¿Qué habilidades profesionales has adquirido?<br>¿Si trabajas en el ámbito de la mediación, crees que el máster te ha ayudado en mejorar tus condiciones de trabajo? |
| Conocer el grado de satisfacción de los alumnos del máster  | Satisfacción de los alumnos                         | ¿En su conjunto, en qué medida el máster ha respondido a tus expectativas?<br>¿En qué medidas el máster te ha ayudado a conseguir tus expectativas profesionales o metas?<br>¿Cómo valoras globalmente el máster?                                    |

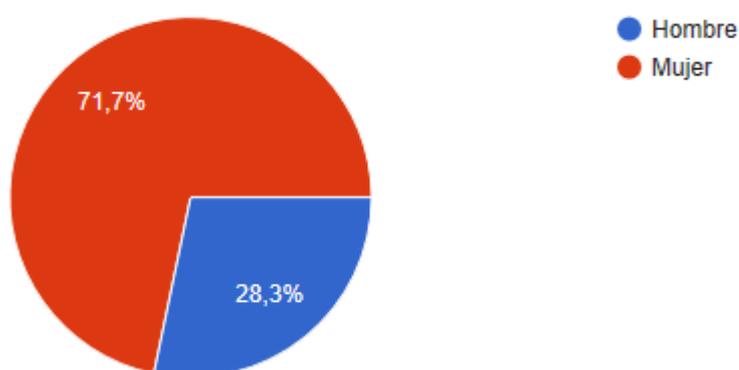
**Tabla 3.** Detalle de los objetivos, áreas y preguntas realizadas.

## 4. Resultados

Los resultados del estudio que se describen a continuación corresponden al conjunto de titulados y alumnos que este año 2016/2017 se titularán, los cuales han contestado al cuestionario.

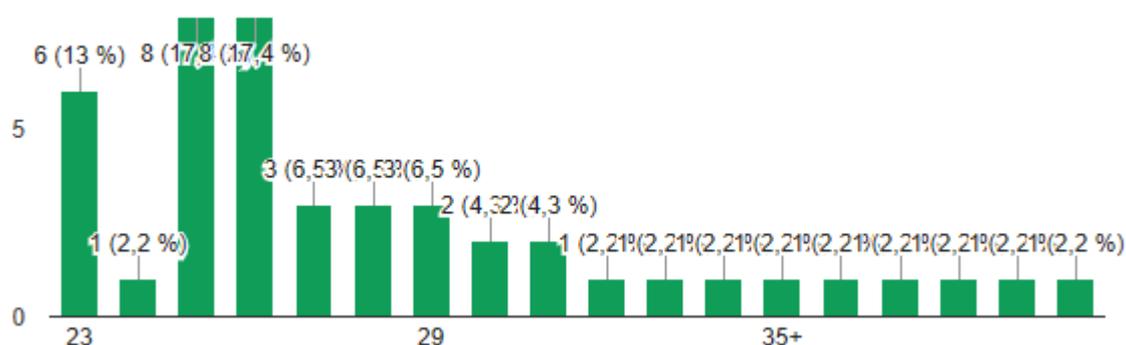
### Datos sociodemográficos de la encuesta

Es importante destacar los datos demográficos de las personas que han contestado a la encuesta, primeramente observamos el sexo, la edad y la promoción a la que pertenece el alumno o la alumna. Como podemos observar en el gráfico que se muestra a continuación, un 71,7% de los estudiantes es de género femenino, mientras que el 28,3% corresponde al género masculino. Por tanto, podemos afirmar que más de la mitad de las personas que han contestado al cuestionario son mujeres.



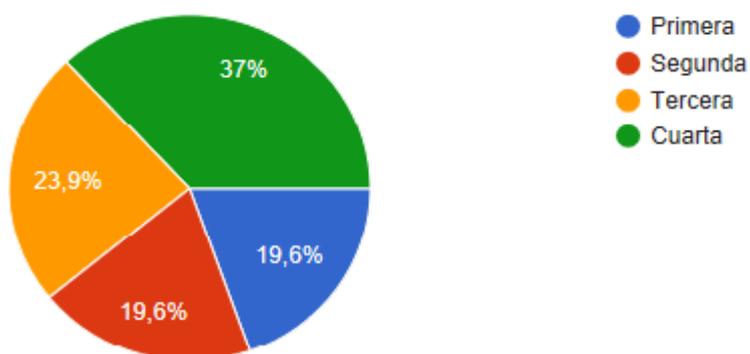
**Gráfico 1.** Población encuestada diferenciada según género.

Por otro lado, en cuando a la edad, podemos observar a través del siguiente gráfico que un 17,8% -es decir la mayoría- tiene 25 años, mientras que la edad máxima es de 45 años.



**Gráfico 2.** Población encuestada diferenciada según edad.

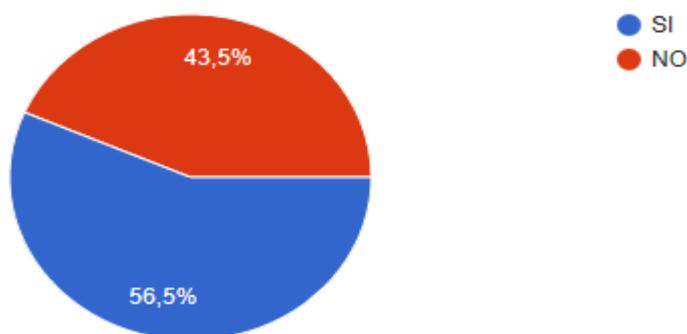
En cuando a la promoción a la que pertenecen, el 37% corresponde a la cuarta promoción, es decir la actual (2016/17); el 23,9% pertenece a la tercera (2015/16), mientras que la primera y la segunda aglutinan un 19,6%. Gracias al gráfico que se muestra a continuación, podemos comprobar que la mayoría de las personas que han contestado a la encuesta pertenecen a la promoción actual, aunque cabe destacar que los estudiantes de la tercera promoción también han supuesto un número bastante elevado de participación en la encuesta. Por otro lado, podemos observar que el nivel de respuestas de la primera y la segunda promoción han empatado, teniendo el mismo número de respuestas.



**Gráfico 3.** Población encuestada diferenciada según la promoción a la que pertenecen.

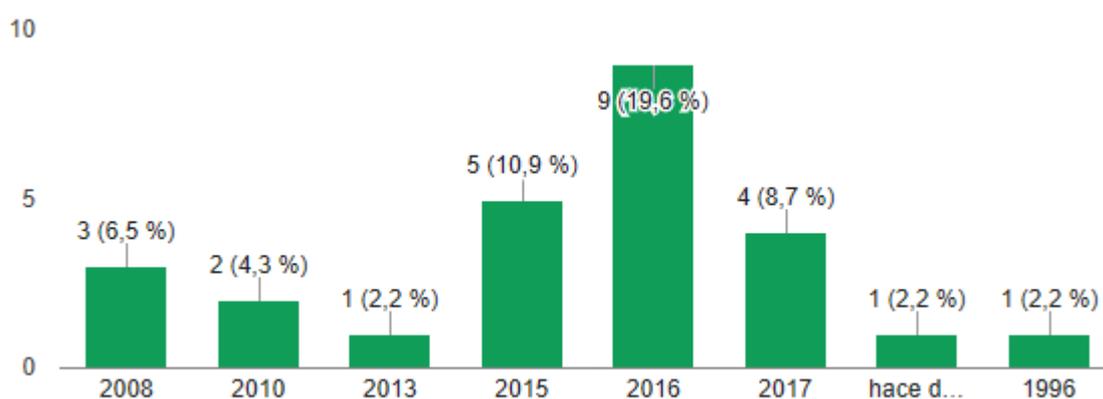
### Nivel de inserción

Consideramos fundamental exponer los resultados de la primera parte del cuestionario, el cual tiene como área de conocimiento o dimensión conocer el nivel de inserción y de ocupabilidad del alumnado de las diferentes promociones, desde la más antigua hasta la más actual, del máster de Mediación en Conflicto. Gracias al gráfico que mostramos a continuación, podemos observar que actualmente un 56,6% de los estudiantes están trabajando, mientras que el 43,5% restante no trabaja.



**Gráfico 4.** Población encuestada diferenciada según su nivel de ocupabilidad.

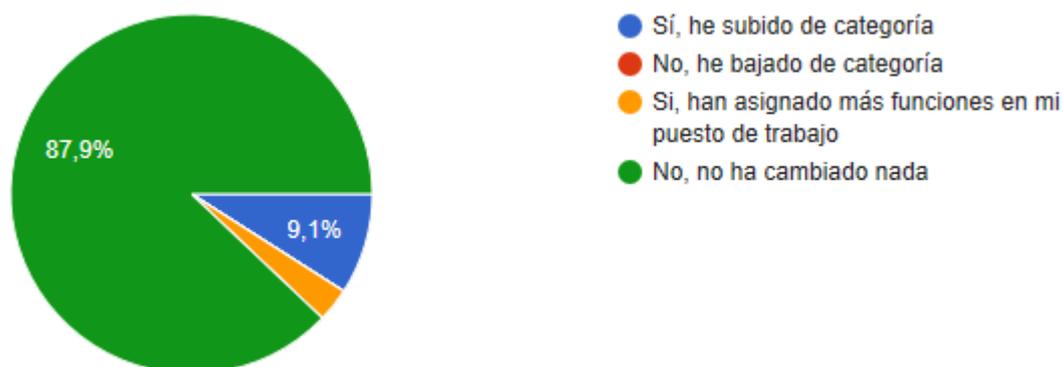
Por otro lado, la mayoría de ellos (19,6%), empezó a trabajar el año pasado (2016), mientras que un 10,9% ya pudo iniciar en 2015. Como valor mínimo, solo un 2,2% de los estudiantes empezó a trabajar en el 1996.



**Gráfico 5.** Población encuestada diferenciada según el año en que comenzaron a trabajar.

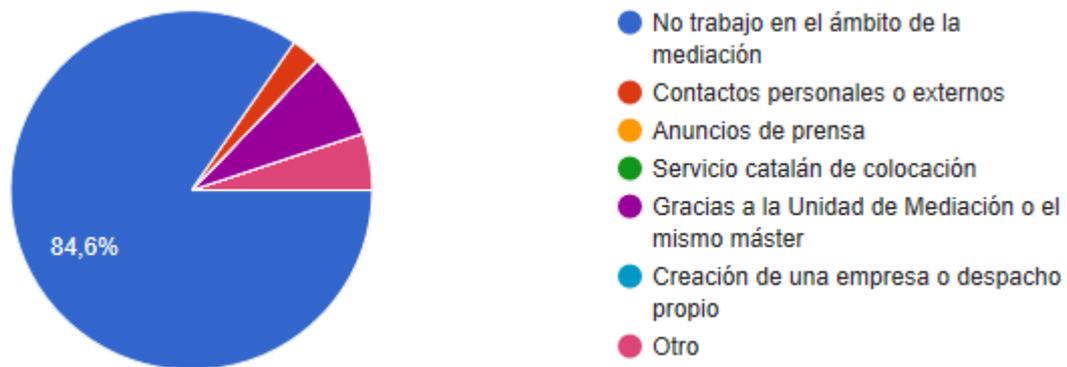
Por otro lado, podemos afirmar que por lo que se refiere a la profesión actual de los antiguos alumnos, solo 26 personas han contestado de las 46 posibles. De estas 26 personas, ninguna de ellas trabaja como mediadora o mediador, aunque gracias al cuestionario pasado por vía telefónica, muchos han manifestado que trabajan transversalmente la mediación: algunas de ellas son maestras de educación infantil, asistentes técnicos educativos, monitores de comedor, psicólogas, etc... es decir, que en todas estas profesiones, los alumnos y alumnas han considerado y han querido destacar que aunque el perfil profesional no es propiamente el del mediador/a, en ocasiones trabajan para gestionar conflictos y situaciones que pueden necesitar la mediación.

Dicho esto, y debido a que ninguna de las personas trabaja específicamente como mediador, en la pregunta sobre si el máster ha ayudado a mejorar las condiciones de trabajo, ha habido 33 respuestas y de éstas el 87,9% de sus autores ha contestado que no ha cambiado nada en cuanto a las condiciones en su puesto de trabajo; solamente un 9,1% han manifestado que ha podido ascender de categoría gracias al máster. En el siguiente gráfico podemos ver el resultado de las respuestas.



**Gráfico 6.** Población encuestada diferenciada según el año de su inicio laboral.

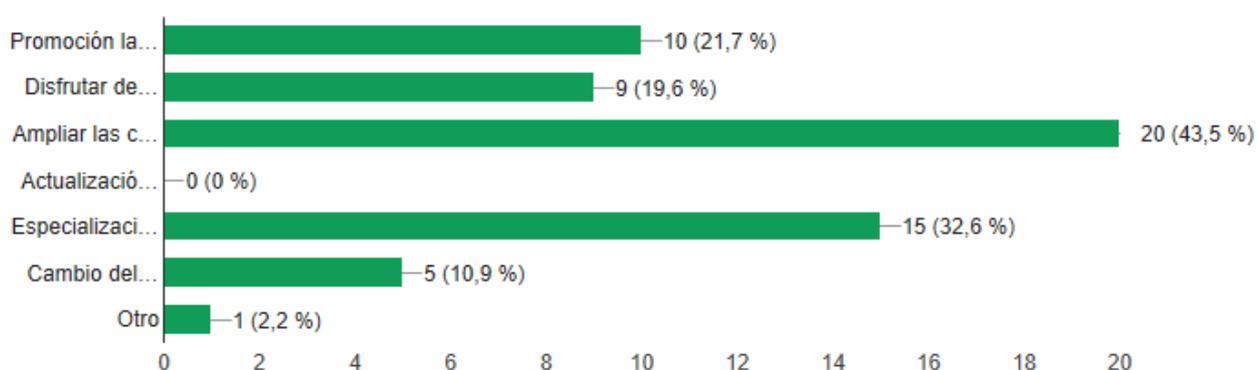
Siguiendo en el área de empleabilidad y ocupabilidad, en cuanto a la pregunta sobre cómo encontraron el primer trabajo relacionado con la mediación, 39 estudiantes han contestado a esta pregunta y el 84,6% de ellos han informado que no trabajan en el ámbito de la mediación –según hemos podido comprobar anteriormente-; sin embargo, podemos observar que un 2,6% de ellos gracias a contactos personales o externos, ha conseguido encontrar un trabajo relacionado con la mediación.



**Gráfico 7.** Población encuestada que manifiesta su relación laboral con el ámbito de la mediación.

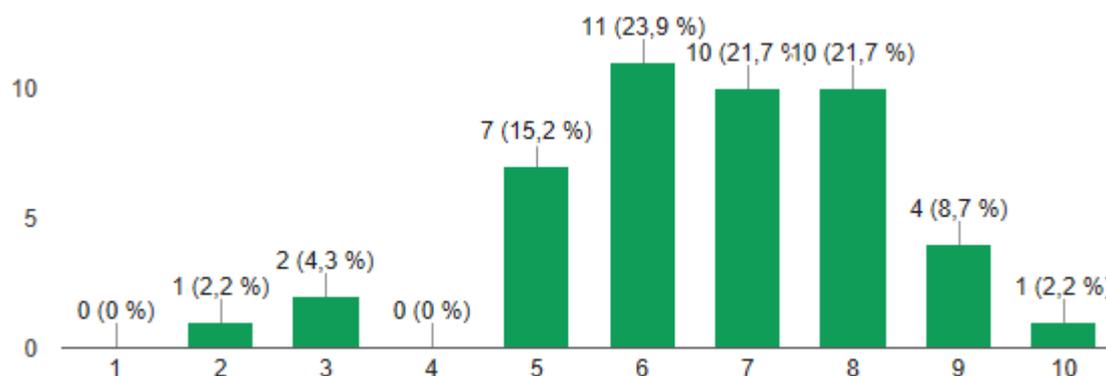
### Grado de empleabilidad

En cuanto al grado de empleabilidad, en la pregunta sobre el motivo por el cual decidieron cursar el máster, el 43,5% han contestado que lo han cursado para poder ampliar sus competencias profesionales y adquirir un mejor bagaje formativo. Por otro lado, el 32,6% de ellos han contestado que han querido estudiar el máster para una especialización profesional. Además, el 10,9% ha manifestado que ha querido cursar el máster para cambiar del área profesional y solo un 2,2% de ellos han contestado “otro”, sin especificar el motivo. Podemos observar en el siguiente gráfico las respuestas:



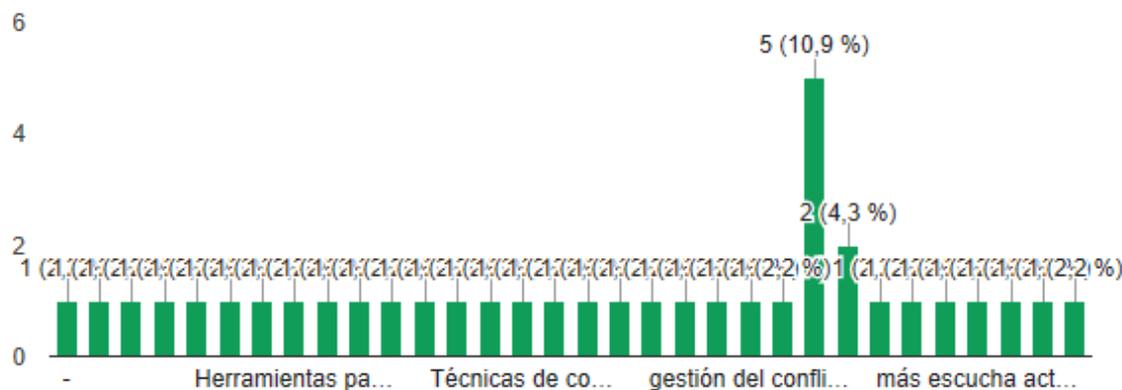
**Gráfico 8.** Grado de empleabilidad de la población encuestada.

Por otro lado, se preguntó si mejoraron las habilidades profesionales, a partir del paso por el máster, en una gradación del 1 al 10. El 23,9% contestaron un 6 en la escala de Likert, y solo un 2,2% de ellos contestaron 2.



**Gráfico 9.** Incremento de las habilidades profesionales a partir de haber cursado el máster.

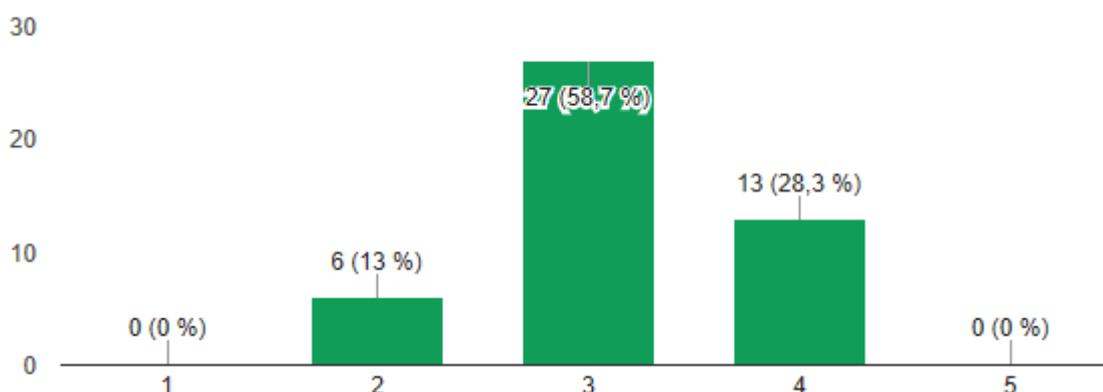
Una vez contestada la pregunta anterior, se quisieron conocer estas habilidades profesionales adquiridas, y los resultados mostraron que 37 personas contestaron a la pregunta y el 10,9% contestaron habilidades comunicativas. Por lo que podemos afirmar que los alumnos y alumnas han podido trabajar las competencias comunicativas de forma eficiente.



**Gráfico 10.** Habilidades profesionales adquiridas a partir del máster.

### Satisfacción de los estudiantes

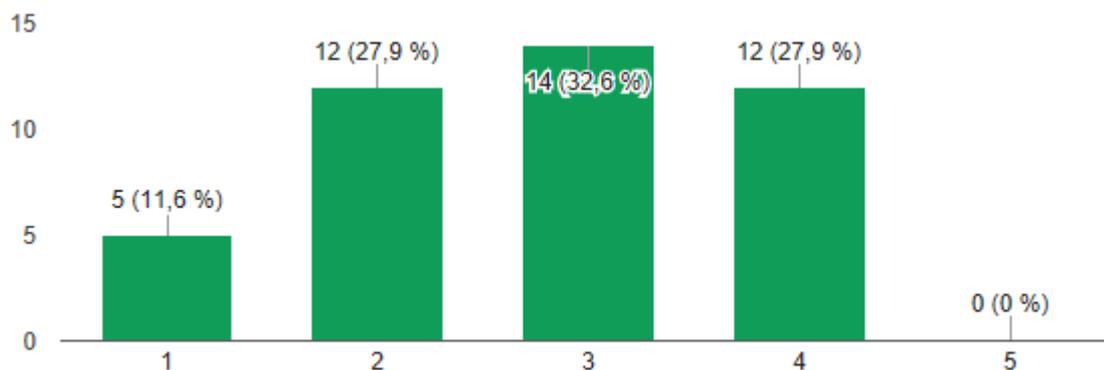
La primera pregunta relacionada con la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con el máster, está relacionada sobre la medida en que el máster ha respondido a las expectativas personales del estudiante. Se ha utilizado como instrumento para la recopilación de respuestas, una escala de tipo Likert (del 1 al 5). Se puede corroborar que la mayoría de estudiantes (un 58,7%) ha contestado con un 3 sobre 5, mientras que en el 13% restante ha prevalecido el 2.



**Gráfico 11.** Grado de satisfacción del máster, por parte del alumnado.

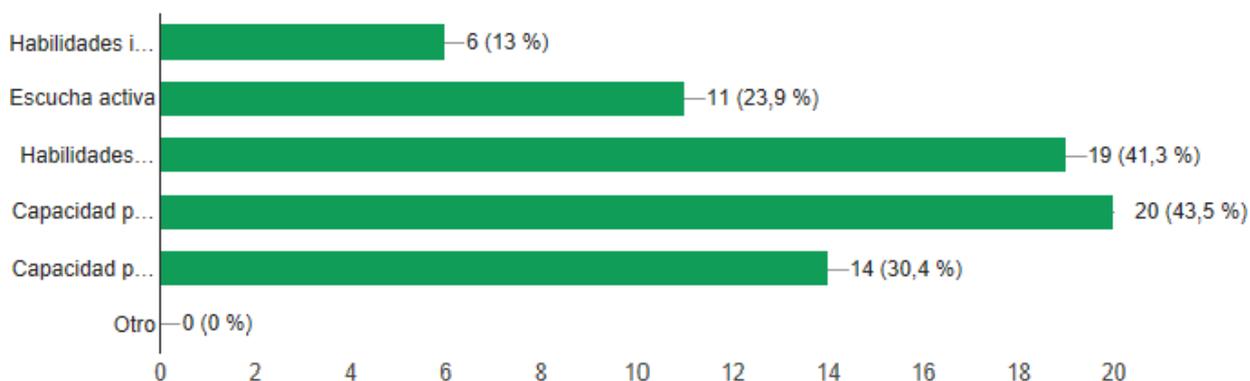
Por otro lado, se quiso conocer en qué medida el máster ha ayudado al estudiante a conseguir sus expectativas profesionales o metas, las cuales se han medido también con una escala tipo Likert, del 1 al 5 como valor máximo. La mayoría de estudiantes, es decir el 32,6%, han

contestado un 3 sobre 5, mientras que el valor mínimo -es decir, un 11,6%- ha contestado con un 1 sobre 5.



**Gráfico 12.** Satisfacción personal del máster para las expectativas laborales.

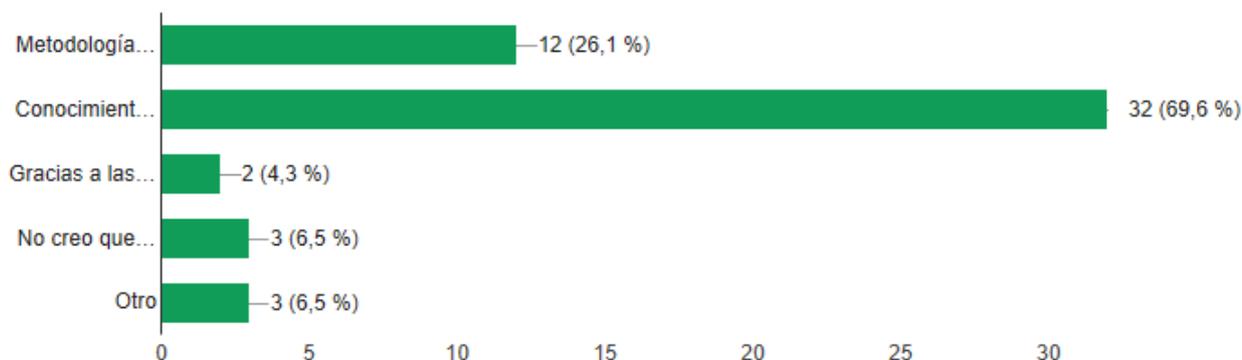
Por otro lado, se quisieron conocer las competencias adquiridas gracias al máster. Han sido proporcionadas a los alumnos 5 competencias: habilidades interpersonales para trabajar en equipos interdisciplinarios, escucha activa, habilidades comunicativas y de transferencia de conocimiento, capacidad para planificar y conducir un proceso de mediación o capacidad para facilitar procesos colectivos de diálogo, decisión y negociación. La mayoría de ellos –un 43,5%- ha contestado que han adquirido la capacidad para planificar y conducir un proceso de mediación. Solo un 13% han adquirido habilidades interdisciplinarias para trabajar con equipos interdisciplinarios.



**Gráfico 13.** Competencias adquiridas gracias al máster.

Otra de las preguntas ha sido relacionada con las herramientas útiles de cara al trabajo que ha proporcionado el máster, de las cuales han sido ofrecidas cinco opciones: metodologías prácticas para aplicar en el mundo de trabajo, conocimientos sobre la mediación que han mejorado las tareas profesionales, incorporación al mercado laboral gracias a las prácticas, no creen que han recibido herramientas útiles de cara al trabajo y otro.

La mayoría de la población encuestada - es decir un 69,6%- ha contestado que gracias al máster ha podido desarrollar conocimientos sobre la mediación, que les ha ayudado en sus tareas profesionales, mientras que solo un 4,3% ha manifestado que se ha podido incorporar gracias a las prácticas realizadas durante el máster.



**Gráfico 14.** Herramientas útiles proporcionadas desde el máster y de cara al trabajo.

Por otro lado, se ha querido preguntar en formato respuesta abierta corta, qué aspectos mejorarían del máster; 42 estudiantes han contestado a esta pregunta, y en la tabla 4 se pueden ver reflejadas las respuestas de los estudiantes. La mayoría de ellos han contestado que les gustaría que el máster fuera más práctico y menos teórico a la vez que mejora la organización y coordinación del mismo.

Coordinación y que la materia fuera más a la mediación en general

Planificación

El nivel, en general. Enfoque más práctico

Organización. Funcionalidad. Herramientas de inserción laboral

Más prácticas

Organización, mayor practica,

Mejor organización, más profesionales prácticos y no teóricos de la universidad

Organizacion

Flexibilizar y ampliar la oferta de prácticas, yo me quedé sin la posibilidad de llevarlas a cabo y esto me ha perjudicado enormemente.

coordinación

La coordinación general. incluir mas componentes prácticos. mayor posibilidades de sesiones prácticas. enfoque más plural - el master esta demasiado centrado en lo familiar. mejor distribucion de los modulos -

demasiada teoría en poco tiempo.

Mayor peso de la parte práctica y practicar los tres estilos de mediación (hemos aprendido mucho más aplicando la teoría, pero a esta se le ha dado mucho peso); iniciar el TFM y las prácticas antes; reducir el módulo de Metodología o que se destine realmente a ver todas las opciones de TFM que podemos aplicar

Ayudar realmente a los alumnos a poder trabajar en el ámbito, mejor trato con el alumno, menos investigación y más acción e implantación. Potenciar capacidades creativas de los alumnos para cambiar la dinámica poco ascendente de la resolución de conflictos.

prácticas para todos los tipos de escuelas

la coordinación

Organización y temporalización de los módulos, incluir más práctica de los tres estilos de mediación por igual

más práctica, el orden de los módulos, facilidad a los alumnos y alumnas para disponer de una aula acorde a la asignatura

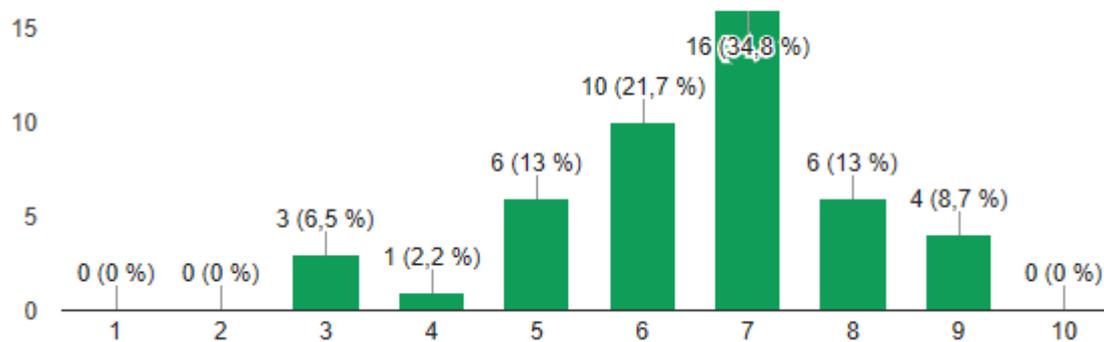
Faria un master de dos anys. Primer any post grau tres dies a la setmana amb un enfocament més practique. Segon any 2-3 dies a la setmana amb un enfocament més teoretique i academic. En general se intenta abordar masses coses aixi queda tot molt superficial. Falta practicar (amb casos reals)

|   |
|---|
| Demasiada teoria  |
| más ejemplos prácticos  |
| organización de la coordinación y profesores más estables   |
| más actividades prácticas y reales y menos teoría   |
| más prácticos y repetiría menos teoría y las prácticas curriculares   |
| demasiada teoría  |
| Todo el modulo de metodología y las prácticas curriculares  |
| estructura de los módulos, más conexión con la realidad   |
| más práctica y menos teoría, mejora de las prácticas externas curriculares  |
| organización de los módulos y la gestión de prácticas   |
| más parte práctica y menos teoría   |
| menos teoría y más práctica   |
| La coordinación.  |
| Más práctica y menos teoría y también la coordinación entre profesores  |
| Organización de la coordinación del máster y más práctica y menos teoría  |
| mejoraría la organización de las tareas, es decir, en vez de realizar trabajos para cada asignatura y cada profesor poder plantear los trabajos de forma transversal donde queden incluidas las distintas materias de una forma integrada i con un eje transversal unificador. Así no se tendrían que hacer tantos trabajos que quedan un poco sin sentido, o al menos no se les ve muy bieb la finalidad y se podría hacer uno solo con todos los conocimientos integrados y de gran peso y aprendizaje. |
| más práctica y menos teoría y la coordinación general del máster  |
| haría más parte práctica y menos teoría   |
| la coordinación del mismo máster  |
| más práctica y menos teoría   |
| más práctica  |
| Una aula en relación al número de alumnos   |

**Tabla 4.** Relación de aspectos para mejorar en el máster, desde el punto de vista del alumnado.



La última pregunta que se ha querido realizar corresponde a la valoración global del máster, a partir de una escala tipo Likert del 1 al 10, teniendo en cuenta que 1 es el valor mínimo y 10 corresponde al valor máximo. La mayoría de estudiantes -es decir el 34,8%- ha contestado 7 sobre 10, mientras que solo un 2,2% se ha centrado en un 4 sobre 10.



**Gráfico 17.** Valoración global del máster, por parte del alumnado.



## 5. Discusión y conclusiones

En cuanto a la discusión y conclusiones de la parte más teórica del siguiente trabajo, me gustaría decir que hay diferentes estudios en los cuales he podido basarme y coger inspiración que estudian el grado de satisfacción o el nivel de inserción de los estudiantes que han realizado estudios superiores como pueden ser grados, masters y posgrados.

Actualmente, es un tema vigente y es una necesidad real la de conocer e investigar sobre la inserción laboral de las personas, por lo que he podido encontrar estudios de investigación que se han preocupado de saber qué pasa desde el punto de vista laboral con los estudiantes que deciden invertir en estudios superiores como pueden ser grados, posgrados y masters.

Me considero satisfecha con la teoría e historia que he podido obtener y consultar a la hora de realizar este trabajo, ya que se ha ajustado perfectamente al estudio y ha sido información que se ha acercado mucho a mis intereses, lo cual me ha ayudado a poder cumplir los objetivos planteados.

Dicho esto, me gustaría destacar que he podido encontrar poca información en cuanto al tipo de investigación que he decidido llevar a cabo. He observado que hay mucha más historia y teoría sobre otros tipos de investigaciones, como pueden ser los estudios de caso, investigación-acción, etc... los cuales he podido observar que tienen más información que la de la investigación de tipo descriptivo.

Por lo que se refiere a los temas de empleabilidad, ocupabilidad e inserción, son temas actualmente muy actuales para todos los profesionales que nos dedicamos a la orientación e inserción laboral por lo que encontrar información ha sido relativamente fácil. Ha sido más complicado seleccionar aquellos conocimientos, artículos y páginas que ofrecieran información actual y que pudiera ser realmente útil para el siguiente estudio de investigación.

Por otro lado, en cuanto a la discusión y conclusiones del estudio realizado, analizaré las tres dimensiones o áreas que se han querido investigar, las cuales están relacionadas con los objetivos de este Trabajo de Fin de Máster, con tal de poder proporcionar una información final más detallada.

En cuanto a los datos socio-demográficos, la mayoría de personas que han contestado a la encuesta son mujeres, la mayoría de las cuales tienen 24-25 años. Además, la mayoría de las personas que han respondido al cuestionario, pertenecen a la promoción actual (2016/17) y a la anterior promoción (2015/16). Este resultado puede ser debido al hecho de que ha sido más fácil poder contactar con los estudiantes que están vinculados actualmente con el máster, o aquellos que hace solo un año que lo acabaron.

En cuanto a los resultados sobre el nivel de inserción de los alumnos y alumnas, cabe destacar que los resultados son bastante parecidos entre las personas que trabajan y las que no; muchos de ellos empezaron a trabajar el año pasado, y algunos de ellos en el 2015. Podemos también notar como hay personas que conservan su trabajo desde hace muchos años, desde el 1996. Como dato relevante, es importante destacar que las personas que han contestado a la pregunta sobre cuál es su profesión actual -26 sobre 46- ninguna ha contestado que es mediador o mediadora.

Gracias al cuestionario que he podido pasar por vía telefónica, muchos de ellos me han confirmado que, aunque no trabajen propiamente como mediadores/as, realizan en su trabajo funciones de mediación y gestión del conflicto. Es decir, podríamos afirmar que realizan la mediación de manera transversal y no directa.

Al no trabajar como mediadores o mediadoras, la situación laboral de la mayoría de ellos no ha cambiado nada, ni han subido de categoría ni por supuesto han bajado, aunque algunos pocos han contestado que sí han subido de categoría, es decir, que su situación profesional ha mejorado.

Siguiendo la misma área de intervención o dimensión, la mayoría de los estudiantes que han cursado el máster de Mediación en Conflictos no trabaja en el ámbito de la mediación.

Expuestos los siguientes resultados en cuanto a la dimensión sobre el nivel de inserción, podemos afirmar que la mayoría de los alumnos y alumnas han encontrado trabajo gracias a sus estudios relacionados con las carreras profesionales de grado o licenciatura que han decidido cursar. Muy pocos de ellos, gracias al máster de Mediación en Conflictos, han conseguido encontrar trabajo relacionado con la mediación ni tampoco mejorar sus condiciones en el puesto de trabajo, por lo que podríamos afirmar dicho máster no ha cambiado de forma notable el nivel de inserción de los estudiantes que han querido cursarlo.

En cuanto a la segunda área o dimensión de intervención -es decir sobre el grado de empleabilidad- podemos afirmar principalmente que el motivo por el cual la mayoría de alumnos y alumnas han querido cursar el máster ha sido para ampliar sus competencias profesionales y adquirir un mejor bagaje formativo; por lo que podemos afirmar que muchos de ellos, después del grado o licenciatura, han sentido la necesidad de ampliar sus conocimientos, ya que muchos de ellos, necesitaban una formación en cuanto a procesos de mediación para poder llevar a cabo de mejor forma su profesión de base. Por este motivo, podríamos afirmar que este máster es fundamental para complementar profesiones en las cuales encontramos procesos de mediación y conflicto, como pueden ser maestros, educadores, abogados, psicólogos, entre un amplio abanico de profesiones relacionadas con las ciencias sociales.

Gracias a la pregunta planteada y las respuestas recibidas, podemos decir que la mayoría de los/as alumnos/as que se han matriculado al máster, tampoco tenían el objetivo de incorporarse al mercado de trabajo gracias al máster, más bien ampliar sus competencias profesionales.

Muchos de ellos han querido cursar este máster con tal de obtener una especialización profesional, gracias a la cual consideran que pueden desarrollar de mejor manera su tarea profesional, así como tener en cuenta los procesos de mediación. Además, gracias a esta especialización profesional, los estudiantes siempre tendrán un valor agregado para el mercado laboral, aunque finalmente entrarán en juego otros factores como el campo en el que el trabajador esté inserto, del cargo que tenga o al que aspire.

En cuanto a la empleabilidad, se quiso conocer cuánto mejoraron según los estudiantes sus habilidades profesionales del 1 al 10; la mayoría de ellos han contestado un 6 y muchos otros un 7 y un 8. Dicho esto, podríamos afirmar que según los estudiantes, gracias a este máster, han podido desarrollar de forma notable diferentes habilidades profesionales, las cuales corresponden principalmente a aquellas que tienen que ver con las habilidades comunicativas del mediador, fundamentales en cualquier área profesional, pero sobre todo en aquella donde interviene la mediación. Gracias a una comunicación clara podemos entender a los otros y a los problemas que pueden llevar a conflictos. Es fundamental trabajar en ello ya que una misma comunicación poco clara puede ser la causa del mismo conflicto. Por este motivo es fundamental que los mismos mediadores sean conscientes de esta habilidad.

En cuanto a las metodologías prácticas para aplicar en el mundo del trabajo, la mayoría de ellos han contestado que gracias al máster han podido desarrollar conocimientos sobre la mediación

que les han ayudado en sus tareas profesionales, lo cual resulta esencial para los mediadores que han cursado el máster de Mediación en Conflictos.

En cuanto a la última área o dimensión, tenemos la satisfacción de los estudiantes en cuanto a los estudios de máster realizados. Por lo que se refiere a la medida en que el máster ha respondido las expectativas personales de los estudiantes nos encontramos con datos ni muy buenos ni muy malos: la mayoría de estudiantes ha contestado un 3 sobre 5 por lo que se refiere a la satisfacción personal. Por ello, podríamos afirmar que el máster de Mediación en Conflictos no ha sabido responder a las expectativas personales del estudiante de forma exitosa, pero tampoco de forma totalmente negativa.

Otra pregunta relacionada con la que acabo de mencionar, se centra en la medida con que el máster ha ayudado al estudiante a conseguir sus expectativas profesionales, y que ha obtenido los mismos resultados que las expectativas personales, es decir un 3 sobre 5. Podríamos afirmar, que al no haber alcanzado las expectativas profesionales que el alumno o la alumna esperaban, calificaron de la misma forma las expectativas personales, ya que las dos están muy relacionadas.

Otro aspecto se centró en las competencias adquiridas gracias al máster: a los alumnos se les proporcionaron 5 opciones, es decir cinco competencias a elegir. La mayoría de ellos contestaron que la competencia que más han desarrollado gracias al máster ha sido la de capacidad para planificar y conducir un proceso de mediación, junto a las habilidades comunicativas. Las habilidades comunicativas adquiridas están en relación con las habilidades profesionales que los estudiantes han desarrollado gracias al máster.

A partir de las respuestas obtenidas, podríamos afirmar que los alumnos y alumnas consideran que han adquirido las competencias para poder conducir un proceso de mediación, lo cual es un objetivo básico del máster de Mediación en Conflictos que podríamos considerar logrado.

Por lo que se refiere a los aspectos a mejorar del máster, los 42 estudiantes que respondieron a la siguiente pregunta, contestaron diferentes respuestas; podríamos afirmar que la mayoría de ellos han coincidido en varios aspectos: dar al máster un enfoque más práctico, la organización de los módulos y del mismo máster. Gracias a esta pregunta, considero que he dado voz a los estudiantes para que estos pudieran manifestar su opinión acerca de los aspectos a mejorar, ya que nadie mejor que ellos podría haber contestado a esta pregunta. Como he comentado anteriormente, la mayoría de ellos afirman que les hubiera gustado poder conocer la parte más práctica de la profesión, junto con la teoría. Es fundamental tener los conocimientos teóricos de

base para poder desarrollar correctamente la propia profesión, sin embargo también resulta muy importante que los mismos alumnos/as puedan conocer gracias a un máster universitario profesionalizador, las tareas prácticas y las posibles situaciones donde tendrían que intervenir para poder mediar. La práctica profesional es especialmente importante para que los alumnos y alumnas puedan desarrollar sus habilidades en un futuro trabajo. Gracias a esta, podrían aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en la que han decidido desarrollarse. Por otro lado, si los alumnos pudieran observar la parte más práctica y conocer posibles puestos de trabajo -gracias a las prácticas que ofrece el máster- podríamos ofrecerles una importante oportunidad para entrar en el mercado laboral y empezar a aprender sobre el sector en el que se han decidido formar. Además, gracias a esta parte más práctica, podrían empezar desde el mismo máster a desarrollar competencias profesionales y empezar a aprender sobre los hábitos de trabajo relacionados con el área.

Cabe destacar que además de conocer los aspectos propuestos para una optimización de dicho máster, se quiso conocer cuál ha sido o es el/la profesor/a que más ha influido positivamente al estudiante. La mayoría de ellos han coincidido que la profesora que más les ha incidido de forma eficiente y provechosa ha sido María Munné Tomas, licenciada en Ciencias de la Educación o Pedagogía, la cual es mediadora y supervisora de mediadores penales. Además, es doctoranda en Psicología Social, profesora asociada del departamento de Psicología Social de la UB y finalmente pero no por importancia, co-directora del Máster de Mediación en la UPF.

Seguidamente, y siguiendo con el interés hacia la mejora de dicho Máster, se quiso conocer el/la profesor/a que menos ha influido a los estudiantes, 33 estudiantes contestaron a esta pregunta. Muchos de ellos contestaron que ningún profesor les había influido más o menos, aunque gracias al cuestionario pasado por vía telefónica, pude averiguar que la mayoría de estas personas no quisieron contestar por motivos personales o profesionales, a pesar de que se les ofreció total libertad de contestar, mostraron que realmente ninguno de los profesores les había influido negativamente o menos.

Finalmente, la última pregunta del cuestionario ha sido muy clara y directa para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes. A través de la escala Likert, la mayoría de ellos contestaron que están satisfechos del máster, y que lo valorarían en un 7 sobre 10. Con estos resultados, podríamos afirmar que el nivel de satisfacción final de los alumnos y alumnas es bueno, ya que como valoración global del Máster han considerado que la nota corresponde a una nota Notable.

Para finalizar, de manera global y a raíz de este estudio, podríamos afirmar que la valoración del Máster por parte de los alumnos es mayoritariamente positiva en cuanto a la satisfacción de los alumnos, pero en cuanto al grado de empleabilidad y el nivel de inserción resulta imprescindible la reflexión por parte del equipo docente de dicho máster por lo que se refiere a su optimización.

## 6. Propuesta de mejora

Una vez expuestos la discusión y las conclusiones del cuestionario realizado y por lo tanto del siguiente trabajo final de máster, he podido detectar diferentes necesidades para poder empezar así a pensar en alternativas de actuación con tal de diseñar una pequeña propuesta de cambio o mejora. Cabe destacar, que la siguiente actividad no he podido llevarla a cabo con los estudiantes del máster de Mediación en Conflictos, por lo que debe ser entendida en un sentido hipotético que está en permanente condiciones de análisis, evaluación y reflexión por los mismos profesionales que la llevarán a cabo y que están a contacto directo con los estudiantes de dicho máster.

A partir de las respuestas a la pregunta realizada a los estudiantes sobre qué mejorarían del máster, la mayoría de ellos han contestado que les hace falta más parte práctica y menos teoría, con expresiones como: “hace falta más peso en la práctica” o “hay demasiada teoría”.

Además muchos de ellos han expuesto su poca satisfacción en cuanto al tema de prácticas externas, con expresiones como: “Habría que ampliar la oferta de prácticas, yo me quedé sin la posibilidad de llevarlas a cabo y esto me ha perjudicado enormemente” o “habría que ayudar realmente a los alumnos a trabajar en el ámbito” o “habría que mejorar las prácticas externas”. A partir de estas observaciones he reflexionado sobre una actividad que he podido realizar en mi máster de Psicopedagogía que considero que les puede ayudar tanto para realizar una actividad más práctica en el máster pero también una oportunidad para ellos y para la misma coordinación en cuanto al tema de las prácticas externas.

La siguiente actividad ha sido creada y diseñada por Pilar Figuera, para la asignatura de Orientación y Transiciones Laborales para el máster de Psicopedagogía en el itinerario socio-laboral, con la finalidad de poder identificar los rasgos fundamentales de la evolución de los servicios de orientación profesional en el contexto laboral español, y prioritariamente conocer la organización de la red de servicios y programas de orientación en el marco nacional y autónomo para poder hacer un análisis crítico de la red de orientación de un territorio.

Esta misma, me ha parecido una actividad muy útil ya que hemos podido observar y analizar un determinado territorio, con la finalidad de poder conocer donde podríamos desarrollarnos para trabajar como psicopedagogos/as. No hace falta decir que la actividad ha sido totalmente práctica, aunque hemos podido complementarla con unos determinados artículos recomendados por nuestra profesora.

Personalmente, me ha parecido una actividad pedagógica y psicopedagógicamente hablando muy interesante y útil para todos nosotros. Además, al haberla podido realizar como estudiante de máster, creo que es un punto a favor a la hora de adaptarlo para otro máster, ya que he podido realizarla en primera persona. Por este motivo, he pensado en adaptar la siguiente actividad al Máster Universitario de Mediación en Conflictos.

Por otro lado, considero que este instrumento, puede ser de ayuda a los mismos estudiantes para que puedan conocer mejor la profesión del mediador ya que tendrán que hacer una búsqueda y encontrar en el territorio servicios que ofrecen procesos de mediación de cualquier tipo. Para ellos y ellas, puede ser una oportunidad para conocer posibles futuros puestos de trabajo a la vez que conocer la realidad de la profesión.

Sin embargo, me gustaría destacar, como he mencionado anteriormente, que la siguiente actividad puede ser de ayuda también para la coordinación del máster de Mediación en Conflicto, ya que gracias al feedback de los estudiantes, los docentes y la coordinación podrían tener en cuenta y conocer también servicios que trabajan en el campo de la mediación. De esta forma, podrían contactar con los servicios para preguntarles si aceptan estudiantes para realizar prácticas curriculares.

Cabe destacar, que la metodología de trabajo será participativa y activa ya que los alumnos deberán trabajar en equipos o grupos de tres personas. Una vez realizada la dinámica, tendrán que exponerla delante del grupo clase, para que todos puedan conocer los servicios que cada grupo ha querido analizar. A continuación, presentaré la ficha donde se muestran los objetivos de la actividad y la descripción de la misma.

### **Actividad a desarrollar: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN**

#### **Objetivos:**

- Analizar la realidad y conocer posibles servicios de mediación que podemos encontrar en el territorio

#### **Descripción de la actividad:**

La actividad consiste en la descripción y reflexión sobre la situación actual de los servicios que ofrecen mediación en una localidad o comarca (si el tamaño de la localidad es pequeño).

#### **Trabajo autónomo en grupo**

Seleccionar una localidad y/o comarca y contestar a las siguientes cuestiones:

- a) Describir** los servicios de mediación (es decir, aquellos servicios dirigidos a ayudar, mediar, asesorar, en cuanto a temas de mediación en conflictos, ya sea familiar o de cualquier tipo)
- b) Valorar** su capacidad de respuesta a las necesidades y procesos de mediación de las personas en el contexto actual.
- c) Reflexionar** sobre las conexiones que se establecen en la red de servicios y **justificar**, en base a evidencias, en qué medida la organización/servicio o empresa trabaja en conexión con otros servicios.



## 7. Bibliografía

Casals, J.; Masjuan, J. M.; Planas, J. (1991). La inserción social y profesional de los jóvenes: los itinerarios de transición entre los 14 y los 25 años. Madrid: CIDE.

Donoso, T. (2000). La inserción socio-laboral: Diagnóstico de las variables relevantes. En L. Sobrado (Ed.) Orientación profesional: Diagnóstico e inserción sociolaboral. Barcelona: Estel. Págs. 69-105.

EuropaPress. (2016). Barcelona: EuropaPress. Recuperado el 15 de Junio de 2017 de: <http://www.europapress.es/catalunya/noticia-fondo-social-europeo-mejorara-empleo-cohesion-catalunya-609-millones-20160606113019.htm>

Fernández R. Manuel., Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology, ISSN 1576-5962, Vol. 12, Nº 2-3, 1996 (Ejemplar dedicado a: Mediación laboral: una alternativa a la solución judicial de la conflictividad laboral), págs. 221 -230

*La investigación descriptiva* (s/f). [Documento en línea]. Disponible: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php> [Consulta: 2010, Mayo 18]

Moore, Christopher. El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Ediciones Granica, Barcelona, 1995. pp. 43-86

Pelayo Pérez, M. (2012). Capital social y competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral

Raúl de Diego Vallejo, C.G. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

Torremorell, M. C. B. (2013). La mediación como disciplina y como profesión: El perfil competencial del mediador. In *La mediación: nuevas realidades, nuevos retos: análisis en los ámbitos civil y mercantil, penal y de menores, violencia de género, hipotecario y sanitario* (pp. 41-100). La Ley. Grupo Wolters Kluwer.

Torremorell, M. C. (2012). *La mediación como disciplina y profesión: el perfil competencial del mediador*. Barcelona .

Ubeda, A. D. (18 de 06 de 2012). *Mastermas*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de [http://www.mastermas.com/Reportajes/html/R2230\\_F18062012\\_1.html](http://www.mastermas.com/Reportajes/html/R2230_F18062012_1.html)

*Universitat de Barcelona* . (5 de 10 de 2016). Recuperado el 31 de 01 de 2017, de [http://www.ub.edu/web/ub/es/estudis/oferta\\_formativa/master\\_universitari/fitxa/M/M2B04/pefildecompetencies/index.html](http://www.ub.edu/web/ub/es/estudis/oferta_formativa/master_universitari/fitxa/M/M2B04/pefildecompetencies/index.html)

*Universitat de Barcelona* . (5 de 10 de 2016). Recuperado el 31 de 01 de 2017, de [http://www.ub.edu/web/ub/es/estudis/oferta\\_formativa/master\\_universitari/fitxa/M/M2B04/pefildecompetencies/index.html](http://www.ub.edu/web/ub/es/estudis/oferta_formativa/master_universitari/fitxa/M/M2B04/pefildecompetencies/index.html)

## **8. Anexos**

### **Anexo 1. Programa del Máster de Mediación**

- Plan Docente
- El perfil de competencias
- Horarios, Calendarios, Aulas
- El equipo de profesorado
- Organización y estructura
- Objetivos
- Salidas profesionales

### **Anexo 2. Otros Programas de Máster de Mediación**

### **Anexo 3. Encuestas del colectivo de antiguas promociones**

