

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

### Resumen

*Introducción:* El diálogo social, como instrumento clave para la coordinación entre empresas, trabajadores/as y agentes sociales, favorece la cohesión social. El objetivo de esta investigación fue analizar las percepciones de la población activa de la provincia de Alicante sobre la sindicación y la diversidad cultural en el trabajo, así como identificar los factores que influyen en su valoración. *Material y métodos:* Se aplicó un cuestionario estructurado de 25 ítems a 310 personas de entre 18 y 64 años, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se combinó un análisis cuantitativo descriptivo de respuestas cerradas con un análisis cualitativo temático de respuestas abiertas. *Resultados:* Los hallazgos evidencian baja afiliación sindical (19,4 %), pese a que el 34,2 % de los/as participantes la valoró positivamente. Se identificaron factores limitantes como desconfianza, percepción de baja eficacia y preferencia por alternativas individuales. Respecto a la diversidad cultural, el 59,1% destacó beneficios en innovación, productividad y derechos humanos, mientras que el 3,5% señaló malentendidos comunicativos o desigualdad de trab. *Discusión:* Los resultados destacan la relevancia del Trabajo Social ocupacional para fortalecer el diálogo social. Este enfoque permite mejorar la cohesión social, optimizar entornos laborales y contribuir a políticas públicas equitativas y sostenibles.

### Palabras clave

Diálogo social. Trabajo Social ocupacional. Cohesión social. Empleo. Investigación.

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

### Abstract

*Introduction:* Social dialogue, as a key instrument for coordination between companies, workers, and social partners, fosters social cohesion. The objective of this research was to analyze the perceptions of the working population in the province of Alicante regarding unionization and cultural diversity at work, as well as to identify the factors that influence their assessment. *Materials and methods:* A structured 25-item questionnaire was administered to 310 individuals aged 18 to 64, selected through non-probability convenience sampling. A descriptive quantitative analysis of closed-ended responses was combined with a thematic qualitative analysis of open-ended responses. *Results:* The findings reveal low union membership (19.4%), despite the fact that 34.2% of participants rated it positively. Limiting factors were identified such as mistrust, perceptions of low effectiveness, and preference for individual alternatives. Regarding cultural diversity, 59.1% highlighted benefits in innovation, productivity, and human rights, while 3.5% noted communication misunderstandings or unequal treatment. *Discussion:* The results highlight the importance of occupational social work in strengthening social dialogue. This approach improves social cohesion, optimizes work environments, and contributes to equitable and sustainable public policies.

### Keywords

Social dialogue. Occupational social work. Social cohesion. Employment. Research.

### Autoras / Authors

#### Mercedes Cuenca-Silvestre

Departamento de Trabajo Social y Servicios sociales de la Universidad de Alicante.  
<https://orcid.org/0000-0002-4646-9774>

#### Javier Ferrer-Aracil

Departamento de Trabajo Social y Servicios sociales de la Universidad de Alicante.  
<https://orcid.org/0000-0002-4455-0587>

#### María del Carmen Pérez-Belda

Departamento de Trabajo Social y Servicios sociales de la Universidad de Alicante.  
<https://orcid.org/0009-0003-2150-3432>

#### Elena María Cortés-Florín

Departamento de Trabajo Social y Servicios sociales de la Universidad de Alicante.  
<https://orcid.org/0000-0003-1111-0179>

Mail de correspondencia: [mercedes.cuenca@ua.es](mailto:mercedes.cuenca@ua.es)

RECIBIDO: 07.10.25 | REVISADO: 27.10.25 | ACEPTADO: 15.12.25. | PUBLICADO: 30.12.25

# Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

## 1. Introducción

El diálogo social es, en la actualidad, un componente fundamental del modelo social europeo. Permite a los/as representantes de las empresas y de los/las trabajadores/as contribuir activamente en la elaboración de la política social y laboral europea (Parlamento europeo, 2024). Su principal objetivo es promover el logro de un consenso y la participación democrática de los/as principales interlocutores/as presentes en el mundo del trabajo.

Para Velásquez et al (2022), el diálogo social puede entenderse como una cooperación en el trabajo para establecer mecanismos que permitan democratizar la coordinación de la producción a través del establecimiento de acuerdos. En situaciones de conflicto, además, éste puede encauzarse a través de mecanismos formales e informales. Bajo este enfoque la estabilización de la empresa se logra a través de unos valores morales y éticos interiorizados que plantean una división del trabajo que además generan solidaridad (Campodónico, 2005; Montes, 2007). Todo ello se consigue a través de procedimientos que garanticen la libertad y contrapeso del poder de las partes del capital/trabajo con el fin de conseguir la cohesión social, canalizando cualquier tipo de conflicto mediante acuerdos a través de la representación colectiva, el proceso de diálogo específico y el resultado deliberativo. Según Ermida (2006), existe un diálogo social en sentido estricto -centrado en negociación colectiva, información, consulta y concertación- y otro en sentido amplio, de carácter político, basado en el reconocimiento y entendimiento entre actores con intereses diversos.

### 1.1.- Evolución histórica del diálogo social en España

El diálogo social europeo hace referencia a los intercambios, consultas, negociaciones y acciones

conjuntas llevadas a cabo por las organizaciones de los agentes sociales en representación del empresariado y de los/as trabajadores/as. Dos son sus formas principales: un diálogo bipartito entre las asociaciones de empresarios/as europeos/as y las organizaciones sindicales, y un diálogo tripartito que implica la interacción entre los agentes sociales y las autoridades públicas (Comisión Europea, 2004).

Los Estados que componen la Unión Europea tienen diferentes características que favorecen el desarrollo de una estructura de diálogo social adaptada a las particularidades a nivel nacional (Leisink, 2002; Bordogna y Pedersini, 2013). Así, mientras que en Europa los actores partícipes en dichos procesos se constituyen a un nivel de rama de actividad económica o como sindicalismo nacional y cuentan con altas tasas de afiliación y/o cobertura de negociación colectiva, en España este concepto pudo utilizarse y recuperarse sólo desde el inicio del proceso de instauración de la democracia con la Constitución de 1978. Es decir, durante el periodo de transición, especialmente a partir de la década de los 80 y de la mano del movimiento obrero (Ysàs, 2010).

Los Pactos de la Moncloa (1977) inauguraron la concertación social, reconociendo derechos de asociación, negociación y huelga, junto con la ratificación de convenios de la OIT. Estos avances se consolidaron con el Estatuto de los Trabajadores (1980) y la Ley Orgánica de Libertad Sindical (1985) (Beneyto, 2023).

En los años 90, sindicatos y patronal se consolidaron como interlocutores sociales, destacando los acuerdos de 1997 que reforzaron la negociación colectiva y dieron rango legal a pactos sociales (Ysàs, 2010; Beneyto, 2023). Posteriormente, la De-

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

claración de 2004 amplió el diálogo hacia temas de competitividad, cohesión social, derechos laborales, igualdad y sostenibilidad.

La crisis de 2008 debilitó este proceso: la gestión unilateral del gobierno mediante la reforma laboral de 2012 y la reforma del art. 135 de la Constitución (2011) priorizaron la deuda pública frente a políticas sociales, con recortes y debilitamiento sindical. En la actualidad, el diálogo social se expresa en la micro-concertación: unos 4.000 convenios anuales regulan condiciones de más de 12 millones de trabajadores/as, apoyados por los Acuerdos para el Empleo y la Negociación Colectiva (AENC), clave para recuperar poder adquisitivo frente a la inflación derivada de la guerra de Ucrania (Beneyto, 2023).

### *1.2.- Estado actual de las percepciones ciudadanas sobre el papel de los sindicatos*

España se ha consolidado como un referente en materia de diálogo social, como quedó demostrado en las cumbres de la OCDE y la Unión Europea celebradas en 2023. Esta posición se refuerza con el acuerdo programático del actual gobierno de coalición, “España Avanza”, que refleja una clara voluntad de continuidad en este ámbito.

Dicha voluntad se concreta en una serie de medidas destacadas, como la reducción de la jornada laboral, el pacto de rentas para garantizar la estabilidad de los precios y la recuperación salarial, el incremento del salario mínimo interprofesional hasta alcanzar el 60 % del salario medio o el plan de choque contra el desempleo de larga duración. No obstante, y a pesar de que en el 2023 el mercado laboral español ha demostrado un fuerte dinamismo, el paro continúa siendo elevado. Su tasa de desempleo sigue siendo la más alta de todas las economías de la Organización para la Cooperación

y el Desarrollo Económico, situándose en el 11,7% en mayo del 2024, casi 7 puntos porcentuales por encima de la media (OCDE, 2024).

En un contexto como el descrito, el diálogo social resulta un instrumento fundamental para compatibilizar el desarrollo económico con la cohesión social (Beneyto, 2023). En este marco, los sindicatos actúan como mediadores principales entre quienes venden y compran la fuerza de trabajo, alcanzando acuerdos que afectan a un amplio número de trabajadores/as, afiliados/as o no. De acuerdo con los datos de la OIT, la cobertura de la negociación colectiva es de algo más del 70% en España (Martínez, 2024). Aun así, en las últimas décadas, los sindicatos han enfrentado importantes desafíos, reflejados en la pérdida progresiva de afiliación, legitimidad y poder social.

Investigaciones de Silver (2005), García y Rigby (2016) y Las Heras y Rodríguez (2021) identifican diversas causas: políticas de desindustrialización, cambios en la estructura de clases, transformación tecnológica, el auge de valores individualistas y la introducción de formas flexibles y gerencialistas de organización del trabajo, lo que dificulta la capacidad de los sindicatos para defender los intereses de una clase obrera fragmentada y difícil de organizar. Esta situación también se refleja en la percepción de la población: según el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS, 2024), sindicatos, partidos políticos y Gobierno son, por este orden, las instituciones que menos confianza despiertan en los/as españoles/as.

### *1.3.- Estado actual de las percepciones ciudadanas sobre la diversidad cultural en el ámbito laboral*

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2001)

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

ha declarado que la diversidad cultural es un patrimonio común de la humanidad, tan esencial como la biológica, y debe protegerse para garantizar un desarrollo humano sostenible. En el contexto laboral español, la diversidad se ha intensificado por la globalización y los flujos migratorios, aunque no siempre es percibida como riqueza, sino que también puede percibirse como una amenaza para la propia cultura e identidad y como un riesgo para la estabilidad y la unidad del país (Batista, 2022). Persisten prejuicios, como la idea de que las personas migrantes “quitan empleo” o aceptan condiciones más precarias, lo que genera competencia desleal (Foro para la Integración Social de los/as Inmigrantes, 2023). A ello se suman discriminaciones en contratación, promoción y trato cotidiano, que afectan de manera más aguda a las mujeres migrantes (Foro para la Integración social de los Inmigrantes, 2024).

Las percepciones sociales también muestran matices: según González et al. (2024), la ciudadanía puede valorar positivamente la contribución económica de la inmigración, pero a la vez expresar recelos en materia de seguridad o gasto público. El nivel educativo resulta decisivo: a mayor formación, menor rechazo hacia la inmigración, en parte porque implica menor competencia laboral directa y una relación con personas migrantes más mediada por servicios que por la convivencia en iguales condiciones laborales.

Bien gestionada, la diversidad cultural constituye una ventaja competitiva, favoreciendo la innovación, la productividad y la reputación empresarial; sin embargo, plantea desafíos de comunicación y colaboración entre personas con distintos bagajes (Lázaro, 2024). Aquí el Trabajo Social adquiere un papel central. Para Raya et al. (2019), resulta clave articular estrategias de intervención social,

mediación y sensibilización que permitan transformar contextos laborales diversos en espacios de cohesión e intercambio. Además, el enfoque de humildad cultural (Danso, 2018) amplía la noción de competencia cultural tradicional, al promover prácticas más reflexivas y responsables en la intervención con población migrante.

En conjunto, estas aportaciones posicionan al Trabajo Social como agente fundamental para construir entornos laborales inclusivos, sostenibles y sensibles a la diversidad cultural, donde se canalicen los conflictos y se potencien las oportunidades derivadas de la heterogeneidad social.

### *1.4.- El papel del Trabajo Social en el fortalecimiento del diálogo social*

Los orígenes de la participación del Trabajo Social en el ámbito laboral se remontan a finales del siglo XIX, con la aparición de las secretarías de bienestar y el desarrollo del Trabajo Social industrial, considerado el antecedente directo del actual Trabajo Social ocupacional (Hughes et al., 2018; Kaufman, 2014; Kurzman, 2009). En esta etapa inicial, las ideas propias del capitalismo del bienestar comenzaron a incorporar la provisión de servicios dirigidos tanto a los/as trabajadores/as como a sus familias. Con el tiempo, y en respuesta a los cambios económicos, políticos y sociales, también se transformaron las prácticas profesionales y la formación académica vinculadas al Trabajo Social ocupacional (Miranda et al., 2018). Por ejemplo, la Gestión de Recursos Humanos busca equilibrar las relaciones laborales y mejorar la productividad aprovechando fortalezas y recursos internos y externos. Al considerar también las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, se evidencia cómo sus prácticas se vinculan con el Trabajo Social, ampliando el alcance de su intervención en este campo.

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

En distintas etapas, el Trabajo Social ocupacional ha sido denominado Trabajo Social y bienestar laboral o Trabajo Social en empresas, entre otros (Miranda, 2020). El concepto de «Trabajo Social Ocupacional» surgió a partir de los servicios que los/as trabajadores/as prestaban en las industrias, reemplazando a términos como Trabajo Social Industrial y Trabajo Social de Personal (Ghosh, 2021).

En la actualidad, el Trabajo Social ocupacional es un campo especializado del Trabajo Social, cuyo objetivo es mejorar la productividad en todo el lugar de trabajo renovando el funcionamiento psicosocial mediante servicios profesionales basados en políticas, procedimientos y programas en beneficio de los/as empleados/as individuales, incluidos los/as trabajadores/as operativos/as, los/as miembros del sindicato, los/as supervisores/as y la gerencia (Terblanche et al., 2021). El Trabajo Social Ocupacional combina diferentes enfoques de intervención para atender tanto a individuos como a grupos y a la organización en su conjunto. Según Kruger y Van Breda (2001), estas intervenciones incluyen: acciones restaurativas, para resolver problemas personales o comunitarios; de promoción, para fortalecer el funcionamiento social; centradas en la relación, para mejorar la interacción entre trabajadores/as y sistemas laborales; y en el entorno laboral, dirigidas a aspectos estructurales y organizacionales. De manera complementaria, Cheeran et al. (2015) destacan actividades prácticas similares, como potenciar recursos internos de los/as empleados/as, apoyar problemas personales y familiares, facilitar la adaptación laboral y promover el desarrollo individual y colectivo dentro de la comunidad laboral. En conjunto, ambos enfoques destacan que el Trabajo Social Ocupacional busca intervenir a nivel individual, relacional y organizacional, integrando la

promoción del bienestar personal con la optimización del entorno laboral.

Los/as trabajadores/as sociales están empezando a encontrar empleo en programas de bienestar corporativo. También están ganando terreno en los departamentos de capacitación y desarrollo organizacional, así como en el campo de la gestión de incidentes crítico. Bajo este último enfoque, ayudan tanto a las organizaciones como a sus empleado/as al responder a situaciones de crisis que abarcan desde incidentes en el lugar de trabajo, violencia, respuesta a desastres naturales y ataques terroristas (Hughes et al., 2018).

En lo que va del siglo XXI, se ha reflexionado poco acerca de las habilidades y conocimientos específicos que requiere el ejercicio profesional del Trabajo Social ocupacional (Miranda et al., 2020). Tanto docentes como profesionales y estudiantes enfrentan el desafío de mostrar la pertinencia y el valor de esta práctica en el contexto laboral contemporáneo (Hughes et al., 2018) ya que se prevé que el Trabajo Social ocupacional continuará desempeñando un papel significativo en escenarios vinculados al servicio público (Terblanche et al., 2021).

## 2. Método

### 2.1.- Objetivo y preguntas de investigación

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer las percepciones de la población activa de la provincia de Alicante sobre algunos aspectos relevantes del diálogo social, incluyendo la sindicación y la diversidad cultural en el trabajo. En consonancia con estos objetivos, se plantearon las siguientes preguntas de investigación: ¿cuál era la percepción

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

de la población respecto a la sindicación y cuáles eran los principales argumentos que se esgrimían a favor y en contra de esta práctica? Asimismo, se indagó sobre la percepción de la diversidad cultural en el entorno laboral, prestando especial atención a las ventajas e inconvenientes que la población asociaba a dicha diversidad.

### 2.2.- Contexto y población

El presente trabajo se enmarcó en el desarrollo de una experiencia de Aprendizaje Basado en Investigación (ABI) implementada en el Grado en Trabajo Social de la Universidad de Alicante durante el curso académico 2022-2023. Según Ruiz y Estrada (2021), el ABI consiste en “conectar la investigación con la enseñanza, las cuales permiten la incorporación parcial o total del estudiante en una investigación basada en métodos científicos, bajo la supervisión del/la profesor/a” (p. 1081). Es decir, evita que la investigación sea percibida por el alumnado como un elemento aislado y ajeno, pues pasa a formar parte integral de su formación.

En este contexto, el alumnado de Trabajo Social participó directa y activamente en todas las fases de la investigación, incluida la selección de las personas participantes. Para conformar la muestra, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, combinado con elementos del muestreo por cuotas. El alumnado de Trabajo Social contactó con familiares y vecinos y vecinas de sus comunidades locales que cumplieran con los siguientes criterios de inclusión: (1) residir en la provincia de Alicante; (2) tener entre 18 y 64 años; (3) formar parte de la población activa; y (4) reflejar -en la medida de lo posible- la distribución demográfica de la provincia según género, edad y nacionalidad, tomando como referencia los datos del Instituto Nacional de Estadística de 2022.

El tamaño y composición final de la muestra estuvo condicionado por los recursos disponibles y el cumplimiento del calendario docente. En todo caso, no se buscaba sino facilitar al alumnado una experiencia breve y práctica de investigación, al tiempo que una primera aproximación al diálogo social en la provincia de Alicante, cuya población total ascendía, a de 1 de enero de 2024, a 1.991.259 habitantes (Ayuntamiento de Alicante).

Al finalizar ese mismo año, la población activa era de 862.400 personas, de acuerdo con los resultados del cuarto trimestre de la Encuesta de Población Activa (EPA) elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2024). Por otro lado, según la EPA correspondiente al primer trimestre de 2025 (INE, 2025), la tasa de actividad se situó en el 56,7%, la tasa de paro en el 15,5% y la tasa de empleo en el 47,9%. Las características de la población activa de la provincia de Alicante se corresponden con las propias del mercado laboral español: alta variabilidad del empleo frente al ciclo económico, un considerable nivel de desempleo que se mantiene incluso en los períodos de crecimiento, una elevada precariedad laboral en sus distintas dimensiones (inseguridad, desprotección, bajos salarios, malas condiciones de empleo) y una fuerte presencia de empleos no cualificados y temporales (Fundación FOESSA, 2020).

La muestra estuvo compuesta por 310 personas. La edad media fue de 39,7 años (DT=12,8). El 51,3% de la población se definió de género femenino y el 48,7% masculino. El 89,6% tenía nacionalidad española o contaba con doble nacionalidad, el 8,1%, nacionalidad extranjera de un país no integrado en la Unión Europea y el 2,3% nacionalidad extranjera de un país integrado en la Unión Europea.

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

En cuanto al nivel de estudios, el 31,6% había completado estudios universitarios, el 24,4% estudios de formación profesional, el 14,8% estudios de bachillerato, el 12,6% estudios de educación secundaria y el 10,0% estudios de educación primaria. Solo el 1,3% no contaba con estudios reglados. El 48,7%, señaló al menos entender tres idiomas o más, el 33,2% dos idiomas y el 18,1% un idioma.

Respecto a la situación laboral, el 84,8% indicó estar ocupado, el 13,9% desempleado, habiendo trabajado anteriormente, y el 1,3% desempleado, buscando su primer empleo.

En relación con el régimen de vivienda, el 60,6% residía en una vivienda de su propiedad, el 31,9% en una vivienda alquilada y el 5,2% en una vivienda cedida en uso. El 30,3% vivía con dos personas más, el 28,1%, con tres personas más, el 25,8% con una persona más, el 7,7%, con cuatro personas más y el 2,6% con cinco o más personas. El 4,8% no compartía la vivienda.

La orientación política, por su parte, se midió a través de una escala tipo Likert de 5 puntos, donde el 1 era la izquierda y el 5 la derecha, obteniendo una media de 2,78 (DT=0,94).

### 2.3.- Instrumento, procedimiento y análisis

El instrumento de recogida de información empleado fue el cuestionario. El borrador inicial de dicho cuestionario fue revisado por tres investigadores/as del área de Trabajo Social y Servicios Sociales y uno del área de Antropología Social con experiencia en la materia, quienes propusieron ajustes menores en la formulación de algunas preguntas a fin de dotarlas de mayor claridad. A continuación, se realizó una prueba piloto con 33 estudiantes de

Trabajo Social que no formaban parte de la muestra. La versión final del instrumento estuvo compuesta por 25 preguntas (22 cerradas y 3 abiertas) organizadas en los siguientes ejes temáticos: (a) datos sociodemográficos, (b) condiciones y relaciones laborales, (c) percepción sobre la sindicación, y (d) la diversidad cultural en el trabajo.

La administración del cuestionario se llevó a cabo durante los meses de marzo y abril de 2023 por parte del propio alumnado de Trabajo Social, siempre bajo la supervisión del equipo docente e investigador. La administración se realizó de manera presencial o telefónica, dependiendo de la disponibilidad y la preferencia de la población participante. Las respuestas fueron registradas en un formulario alojado en Google Forms, donde previamente se había transferido el cuestionario, permitiendo la digitalización inmediata de la información, así como facilitando el almacenamiento y análisis posterior. Para desarrollar estas tareas, el alumnado recibió una capacitación previa acorde con la intencionalidad pedagógica de la experiencia (Ruiz y Estrada, 2021).

Antes de aplicar el cuestionario, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante. Se explicó el propósito y metodología de la investigación, el uso y custodia de la información, el carácter voluntario de la participación y la garantía de confidencialidad.

En cuanto al análisis de la información, el análisis cuantitativo tuvo finalidad descriptiva e incluyó la distribución de frecuencias, así como el cálculo de estadísticos de tendencia central y dispersión (Grinnell y Unrau, 2005; Rubin y Babbie, 2014). El análisis cualitativo de las respuestas a las preguntas abiertas, por su parte, fue de tipo temático (Grinnell y Unrau, 2005; Penalva y Mateo, 2006), aplicando

# Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

una codificación inductiva para la definición de las categorías. Para llevarlos a cabo, se emplearon los programas Statistical Package for Social Sciences (SPSS) y Atlas.ti, respectivamente.

Con el fin de ilustrar algunos resultados, se seleccionaron fragmentos textuales representativos de las respuestas a las preguntas abiertas. En estos casos, se acompañaron de un código alfanumérico que contenía datos básicos de la persona participante: el número asignado según el orden en que se completó el cuestionario, el género, la edad y la nacionalidad.

## 3. Resultados

### 3.1.- Condiciones y relaciones laborales de la población ocupada

Del total de población participante, el 84,8% se encontraba ocupado. Dentro de este grupo, el 57,8% trabajaba en el sector terciario, el 19,0% en el sector quinario y el 18,3% en el sector secundario. Los sectores cuaternario y primario tenían una representación menor, con el 3,4% y el 1,5%, respectivamente. En cuanto al convenio colectivo al que cada trabajador/a pertenecía según su actividad, el 66,5% indicó conocerlo y el 33,5% desconocerlo.

Por otro lado, el 19,4% estaba afiliado a un sindicato y el 80,6% no lo estaba. Entre quienes sí lo estaban, el 78,5% indicó conocer a sus representantes sindicales, mientras que el 17,6% no los conocía. Los sindicatos con los que mayoritariamente se mantenía vinculación fueron CC.OO. (39,6%) y UGT (33,3%), seguidos por CGT y CSIF (8,3%, cada uno). El porcentaje restante se repartió entre sindicatos minoritarios.

Respecto a las relaciones sociales en el lugar de trabajo, el 46,8% señaló que mantenía relaciones de conversación y colaboración puntual con sus compañeros/as, el 44,9% relaciones de amistad y el 4,2% meros saludos de cortesía. El 1,9% afirmó no tener trato alguno.

En el último año, el 82,5% sostuvo no haber experimentado conflictos en el trabajo. Por el contrario, el 11% señaló haber tenido un conflicto, el 3,8% tres o más conflictos, y el 2,3% dos. Preguntadas de forma abierta por su resolución en caso de haberse visto afectadas, el 31,1% de las personas recurrió a la comunicación directa con la otra parte, el 13,3% indicó que se necesitó la intervención de un superior y el 8,9% la mediación de un tercero. El 20,0% señaló que el conflicto no se había resuelto. El porcentaje restante se repartió entre quien optó por no responder a esta cuestión (17,8%) y quien apuntó acciones minoritarias como el traslado laboral o la agresión, entre otras (8,9%).

En cuanto a la satisfacción laboral, el 48,3% manifestó sentir bastante satisfacción, el 36,5% mucha, el 11,4% regular, el 2,3% poca satisfacción y el 1,1% ninguna.

### 3.2.- Percepción sobre la sindicación y la diversidad cultural en el trabajo

El 34,2% de la población encuestada consideró importante la sindicación (aunque solo 19,4% están afiliados) y el 14,8% lo contrario. Es de destacar que el 51,0% no tenía clara su posición sobre esta cuestión o prefirió no expresarla. El análisis cualitativo de las razones ofrecidas permitió organizar los argumentos tanto a favor como en contra de la sindicación.

Entre los argumentos a favor, destacaron los siguientes:

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

- Representación y defensa de los derechos laborales: “Aun estando la ley, por desgracia no se cumplen muchas veces los requisitos mínimos estipulados por dicha ley. Un sindicato ayuda a resolver esos casos donde el trabajador se ve coaccionado a aceptar” (P240-M-26-ES).
- Información, asesoramiento y formación: “Por asesoramiento. Y como trabajador para sentirme respaldado y estar informado sobre convenios, modificaciones y actualizaciones que la empresa pueda tener y nos afecte” (P020-M-37-UE).
- Acción colectiva y participación: “Fomenta luchar en grupo por objetivos comunes” (P130-M-26-NUE).
- Seguridad y mejora de condiciones laborales: “Son los que consiguen que se hable de nuestras necesidades” (P173-F-48-ES).
- Resolución de conflictos: “Si te surge un problema en el trabajo te pueden ayudar” (P247-F-49-ES).
- Preferencia por otras alternativas: “He estado dentro y pienso que no vale para nada, es un sacaperras. Es más fiable un abogado laboral” (P157-M-43-ES).

La investigación también exploró otros temas de interés en el marco del diálogo social, como las actitudes hacia la diversidad cultural en los centros de trabajo. Al respecto, la mayoría de las personas consideró beneficiosa la presencia de personas de diferentes procedencias o pertenencias culturales (tabla 3). El 59,1% manifestó una opinión positiva, el 37,4% neutral y solo el 3,5% negativa. Preguntadas de forma abierta por las razones, las respuestas fueron variadas.

Las opiniones positivas subrayaron los beneficios de incorporar perfiles culturalmente diversos a la organización. Por un lado, en el incremento de la innovación o la creatividad: “Amplia las posibilidades de pensar y actuar” (P124-F-23-ES). Por otro lado, en la mejora de la productividad o la competitividad: “Nos ayuda a comprender mejor las necesidades de clientes de otros países” (P141-F-53-NUE). Además, señalaron el reconocimiento que suponía a nivel de derechos humanos: “Es un derecho básico en cualquier entorno laboral moderno” (P066-F-31-ES).

Por su parte, entre los argumentos en contra, recalcaron los siguientes:

- Falta de eficacia percibida: “Por experiencia en una anterior empresa, el sindicato no sirvió para nada y sabía yo más del tema que nos afectaba que ellos, hasta el punto que tras una reunión con la gerencia me ofrecieron trabajar con ellos por mis conocimientos” (P037-F-48-ES).
- Desconfianza: “No miran más allá del interés de ellos” (P140-M-57-ES).
- Entre quienes se posicionaron de forma neutral, predominó la percepción de indiferencia práctica: “No he notado que tener compañeros de diferentes culturas afecte a mi trabajo de ninguna manera” (P016-M-24-ES).

En contraste, las opiniones negativas se agruparon en torno a dos argumentos principales. Por un lado, los malentendidos comunicativos: “Muchas veces no entienden nuestras formas de trabajar, de expresarnos, no sé, termina complicando las

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

cosas” (P002-M-58-ES). Por otro, la percepción de desigualdad de trato: “Está muy bien la diversidad, pero a los de fuera les facilitan todo y a nosotros nos ahogan” (P157-M-43-ES).

### 4. Discusión

El diálogo social se basa en la participación activa del Estado como un actor social más, en el cual se busca llegar a acuerdos entre diferentes actores sociales con el objetivo de lograr políticas públicas eficaces y beneficiosas para la sociedad (Quezada, 2024). Adaptarlo a la situación de cada país es clave para asegurar que la población local haga suya la responsabilidad del proceso. En nuestro caso, elevadas tasas de desempleo, baja afiliación a los sindicatos y pérdida de confianza en el papel de las organizaciones sindicales y empresariales configuran las posibilidades para el diálogo social en la provincia de Alicante. Ante la ausencia de actores fuertes, representativos e independientes, que no sólo tengan voluntad para la resolución de conflictos sino también para su prevención, se dificulta el establecimiento de redes de la sociedad civil constituidas sobre relaciones de confianza (horizontal/vertical), reciprocidad y legitimidad compartida que contribuyan en la generación de una cultura cívica que logre una sociedad más estable y equitativa en su conjunto.

Los datos recogidos en la provincia de Alicante reflejan una escasa afiliación sindical (19,4%), a pesar de que una proporción significativamente mayor (34,2%) declaró considerar importante la sindicación. Esta disonancia entre valoración e implicación activa revela una desconexión entre el reconocimiento teórico de la utilidad del sindicato y la práctica real de afiliación. Esta tendencia se corresponde con los desafíos señalados en la lite-

ratura reciente respecto al papel y legitimidad de los sindicatos en el contexto actual. Como indican Martínez (2024) y Las Heras y Rodríguez (2021), aunque la cobertura de la negociación colectiva en España sigue siendo elevada (alrededor del 70%), los sindicatos enfrentan una pérdida sostenida de afiliación, legitimidad y poder social.

Parte de esta desafección se observa claramente en los argumentos expresados por las personas que manifestaron una postura contraria o escéptica hacia la sindicación. Las críticas se centraron en tres ejes: la falta de eficacia percibida, la desconfianza hacia la representación sindical y la preferencia por alternativas individualizadas, como el asesoramiento jurídico privado. Estas percepciones están alineadas con los cambios estructurales señalados por autores como Silver (2005) y García y Rigby (2016), quienes destacan el impacto de la desindustrialización, la fragmentación de la clase trabajadora y la expansión de valores individualistas en la debilitación del sindicalismo tradicional.

Además de la falta de confianza, el escaso porcentaje de afiliación a sindicatos de la población activa de la provincia de Alicante puede explicarse por un sindicalismo debilitado, que no logra reubicarse para actuar en las nuevas estructuras y un empresariado que no encuentra la forma de alinearse porque necesariamente compite entre sí y porque además está sujeto a los vaivenes de la competencia internacional. Se habla entonces de corporativismo, cuando se simplifica el diálogo social con el método de interlocución e intermediación de intereses entre organizaciones representativas del capital y el trabajo para la articulación de acuerdos socio-económicos (Beneyto, 2023).

Otro factor explicativo sería la ausencia de conflictos en el ámbito laboral (82.5%) y una satis-

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

facción alta con el empleo para casi el 50% de las personas encuestadas. Desde esta perspectiva reduccionista, que vincula el sindicalismo con la gestión de conflictos abiertos, no haría falta estar afiliado/a. Muy al contrario, la noción de diálogo social incluye todas las formas de relación entre los actores del sistema de relaciones de trabajo distintas al conflicto abierto: información, consulta, negociación colectiva, participación, concertación social, etc. (Ermida, 2006).

En relación a la percepción de la diversidad cultural en el entorno laboral, los resultados obtenidos en la muestra de Alicante revelan una valoración mayoritariamente positiva de la misma. Así, un 59,1% expresó opiniones favorables, frente a un 37,4% neutral y solo un 3,5% negativo. Este dato puede vincularse con las características sociodemográficas de la muestra. En primer lugar, cabe destacar que más de la mitad de las personas encuestadas (57,8%) trabajaban en el sector terciario, caracterizado por una alta interacción interpersonal y, en muchos casos, una exposición cotidiana a la diversidad cultural. En segundo lugar, el nivel educativo de la muestra -donde el 31,6% contaba con estudios universitarios- también ayuda a comprender la prevalencia de opiniones positivas. Según González et al. (2024) un mayor nivel educativo suele correlacionarse con una actitud más favorable hacia la inmigración y la diversidad cultural, ya que implica una menor competencia directa por el empleo con los/as trabajadores/as inmigrantes, quienes tienden a concentrarse en sectores de baja cualificación.

Por su parte, las opiniones negativas, aunque minoritarias, ponen de relieve tensiones sociales en torno a la diversidad cultural. Los argumentos de quienes perciben malentendidos comunicativos o desigualdad de trato encuentran eco en

los planteamientos de Batista (2022) González et al. (2024), quienes advierten que, en el contexto español, la diversidad cultural no siempre es interpretada como una riqueza, sino también como un posible riesgo para la cohesión social o la identidad nacional. Esta complejidad señala la necesidad de abordar la diversidad cultural no solo desde una perspectiva normativa o funcional, sino también desde el reconocimiento de los conflictos y tensiones que puede generar en el ámbito laboral.

El Trabajo Social, como disciplina y profesión orientada a la promoción del bienestar y la justicia social, desempeña un papel central en la defensa del trabajo decente y en la garantía de la autonomía y dignidad de las personas en su dimensión laboral (Miranda et al., 2020). Frente a los múltiples obstáculos que enfrentan amplios sectores de la población -como el desconocimiento de sus derechos, condiciones laborales precarias, abusos o la falta de información-, las y los profesionales del Trabajo Social ocupacional asesoran, acompañan y empoderan a los sujetos, fomentando su participación activa en la reivindicación de sus derechos sociales y laborales.

El Trabajo Social Ocupacional puede desempeñar un papel clave en la gestión efectiva de la diversidad cultural en los entornos laborales, transformándola en una ventaja competitiva sostenible. Aunque la mayoría de la muestra (82,5%) no reportó conflictos, un 11% sí lo hizo, lo que evidencia la necesidad de intervenciones adecuadas. El modelo de Kruger y Van Breda (2001) ofrece cuatro tipos de intervención útiles: restaurativas (para resolver conflictos), de promoción (para fortalecer la cohesión y la inclusión), centradas en la relación trabajador/a-entorno (para mejorar dinámicas interpersonales), y estructurales (para fomentar

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

entornos laborales inclusivos y equitativos). Estas estrategias permiten prevenir tensiones y construir espacios laborales más justos y culturalmente competentes.

En definitiva, los resultados de la muestra alicantina no son una excepción, sino una expresión local de procesos más amplios que han erosionado el papel del sindicalismo como forma de organización colectiva. La distancia entre la valoración positiva de la idea de sindicación y la baja afiliación real puede entenderse, en última instancia, como síntoma de una transformación estructural que exige nuevas formas de representación, más adaptadas a las condiciones del trabajo contemporáneo en las que el Trabajo social ocupacional puede tener un papel relevante.

### 5. Conclusiones

El diálogo social basado en la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva tiene en cuenta el marco cultural, histórico, económico y político de cada país. No existe un modelo de diálogo social válido para todos que pueda exportarse fácilmente de un país a otro. El ordenamiento jurídico, el marco institucional y la práctica de diálogo social en España ha recibido y seguirá recibiendo un enorme impacto del diálogo social europeo. De este modo, las organizaciones sindicales y empresariales han ido asumiendo e incorporando como propias las directrices y los distintos aspectos acordados entre los agentes sociales europeos sobre cuestiones relacionadas con la economía y la crisis que se atraviesa en estos momentos. Tener en cuenta las particularidades permite conocer a fondo a sus actores y promover las estrategias de diálogo social que más convengan.

Frente al contexto descrito de debilidad sindical en la provincia de Alicante, quizás sea necesario una conceptualización de diálogo social más amplia o una resocialización de la vida nacional, donde además de los actores tradicionales, se incluyese la participación de otras esferas de la sociedad civil en el proceso de vuelta hacia la responsabilidad colectiva de la sociedad para mantener y ampliar derechos sociales, adquiriendo así una dimensión extralaboral, de carácter político.

El Trabajo social ocupacional puede jugar un papel clave asegurando que en la búsqueda del consenso ningún colectivo quede al margen y desprotegido. Frente al repunte de las teorías neoliberales que reivindican la autorregulación del mercado y rechazan como disfuncionales tanto la intervención normativa y reguladora de los Estados, como los acuerdos entre sindicatos y empresarios de cobertura colectiva y objetivos redistributivos, el diálogo social resulta fundamental para la reformulación de políticas públicas y para el fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

## Social Dialogue in the Province of Alicante: An Exploratory Study from Occupational Social Work

### BIBLIOGRAFÍA

- Beneito, Pere (24 de noviembre 2023). Pasado y Futuro del Diálogo Social. *El Diario*. [https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/opinion/pasado-futuro-dialogo-social\\_129\\_10711296.html](https://www.eldiario.es/comunitat-valenciana/opinion/pasado-futuro-dialogo-social_129_10711296.html).
- Bordogna, Lorenzo y Perdennini, Roberto (2013). Economic crisis and the politics service employment relations in Italy and France. *European Journal o Industrial Relations*, 19(4), 325-340. <https://doi.org/10.1177/095968011350503>
- Campodónico, Roberto Denis (2005). El diálogo social: fundamentos y alternativas. *Boletín Cinterfor: Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional*, 156, 105-124.
- Centro de Investigaciones Sociológicas (2024). *Encuesta sobre tendencias sociales IV. Avance de resultados*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cheeran, Mariya, Joseph, George and Renjith, T.A. (2015). Scope of Social work. Profession in Industrial Establishment. *International Journal of Advanced Reseach in Management and Social Sciences*, 8(4), 215-326. <https://garph.co.uk/IJARMSS/Aug2015/18.pdf>
- Comisión Europea (2004). Recent development in the European inter-professional social dialogue, ed. Office for Official Publications of the European Communities.
- Danso, Ransford (2018). Cultural competence and cultural humility: A critical reflection on key cultural diversity concepts. *Journal of Social Work*, 18(4), 410-430. <https://doi.org/10.1177/1468017316654341>
- Ermida, Óscar (2006). Diálogo social: teoría y práctica. *Boletín Cinterfor*, 157, 11-25. <https://www.oitcinterfor.org/art%C3%ADculo/di%C3%A1logo-social-teor%C3%ADa-pr%C3%A1ctica>
- Foro para la Integración Social de los Inmigrantes (2025). *Situación de las personas migrantes y refugiadas. Informe anual 2024*. Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia.
- Foro para la Integración Social de los Inmigrantes (2024). *Situación de las personas migrantes y refugiadas. Informe anual 2023*. Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia
- Fundación FOESSA (2020). *Vulneración de derechos: Trabajo decente*. Fundación FOESSA.
- García Miguel Ángel y Rigby, Mike (2016). Recursos de poder de los sindicatos en España. Su examen a través de la negociación colectiva. *Sociología del Trabajo*, 87, 7-24. <https://revistas.ucm.es/index.php/STRA/articulo/view/60369>
- González, Carmen, Mariscal, Álvaro y Rinken, Sebastian (2024). Las actitudes hacia la inmigración y los inmigrantes en España: Una tipología. *Papers*, 109(3), 1-26. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.3261>
- Ghosh, Kuntak (2021). Social Work Intervention in Human Resource Management: The Conceptual Framework. *International Journal of Social Science*, 10(1), 81-87. <https://doi.org/10.46852/2249-6637.01.2021.11>
- Gómez, Laura (2021) Social dialogue in defining the European Union Economic and social strategy. *Onati Socio-Legal Series*, 14, 7-25. <http://doi.org/10.35295/OSLS.IJL.2021>
- Grinnell, Richard y Unrau, Yvonne. (ed.). (2005). *Social work research and evaluation: Quantitative and qualitative approaches*. Oxford University Press.
- Hughes, Daniel, Olsen, Mary & Newhouse, Carly (2018) Occupational Social Work Education for Employee Assistance Practice, *Journal of Teaching in Social Work*, 38(4), 379-397. <https://doi.org/10.1080/08841233.2018.1518285>
- Instituto Nacional de Estadística (2025). *Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística*. Recuperado de [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595)
- Kaufman, Bruce (2014). The historical development of American HRM broadly viewed. *Human Resource Management Review*, 24(3), 196-218. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2014.03.003>
- Kruger, Alida & Van Breda, Adrian (2001). Military social work in the South African National Defence Force. *Military Medicine*, 166(11), 947-951. DOI
- Kurzman, Paul. (2009). Labor-social Work Collaboration: Current and Historical Perspectives. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(1), 6-20. <https://doi.org/10.1080/15555240902848950>
- Las Heras, Jon y Rodríguez, Lluís (2021). Striking to Renew: Basque Unions' Organizing Strategies and Use of the Strike-

## Diálogo social en la provincia de Alicante: un estudio exploratorio desde el Trabajo Social ocupacional

- Fund. *British Journal of Industrial Relations* 59 (3), 669-700. <https://doi.org/10.1111/bjir.12582>
- Lázaro, Nerea (2024). *Impacto de la diversidad cultural en España, en términos de rendimiento, innovación y reputación* (Trabajo de Fin de Grado). Universidad Pontificia Comillas.
- Leisink, Peter (2002). The European Sectorial Social Dialogue and the Graphical Industry. *European Journal of Industry Relations*, 8(1), 101-117. Sage Publications.
- Martínez, Juan Ignacio (2004). Indefinidos y temporales: la confianza en los sindicatos en tiempos de bonanza y de crisis. *Revista Centra de Ciencias sociales*, 3(1), 99-117 <https://doi.org/10.54790/rccs.84>
- Miranda, Paula, Guerra, Liliana, Calderón, Magdalena y Comejo, Rayen (2018). Organisational Social Work in Chile. Contributions of the Social Work Journal of the Pontificia Universidad Católica de Chile. *Social Work Review / Revista de Asistentã Socialã*, 17(4), 25-40.
- Miranda, Paula, Guerra, Liliana, Calderón, Magdalena y Comejo, Rayen (2020). Conocimientos y habilidades para el Trabajo Social ocupacional: desafíos para la formación y el ejercicio profesional en esta área. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(1), 233-245. <https://doi.org/10.5209/cuts.64322>
- Montes, Juan Sebastián (2007). Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral: Los procesos de construcción social de la resistencia. *Trabajo y Sociedad*, 9(9), 1-25. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/62908>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2024). *Perspectivas del empleo de la OCDE 2024. Nota de país*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- Olmos, Claudio y Silva, Rodrigo (2011). El desarrollo del estado de bienestar en países capitalistas avanzados: un enfoque socio-histórico. *Sociedad & Equidad*, 1, 1-8. <https://doi.org/10.5354/rse.v0i1.10599>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2001). *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Parlamento europeo (2024). *Fichas temáticas sobre la Unión Europea*. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/es/FTU\\_2.3.7.pdf](https://www.europarl.europa.eu/erpl-app-public/factsheets/pdf/es/FTU_2.3.7.pdf)
- Penalva, Clemente y Mateo, Miguel Ángel (2006). *Tècniques qualitatives d'investigació*. Universitat d'Alacant.
- Quezada, Juan Pablo (2024). El diálogo social: la participación democrática de los trabajadores en prisión. *Foro Revista De Derecho*, (42), 155-171. <https://doi.org/10.32719/26312484.2024.42.9>
- Raya, Esther, Ezquerro, María & Serrano, Cecilia (2019). Gestión de la Diversidad Cultural: recursos y herramientas del Trabajo Social. *Comunitania. International Journal of Social Work and Social Sciences*, 18, 65-84. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.18.4>
- Rocha, Fernando (2022). El (emergente) papel del diálogo social en la gobernanza de la dimensión laboral de la digitalización. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 40(2), 367-385. <https://doi.org/10.5209/crla.77774>
- Rubin, Allen y Babbie, Earl (2014). *Research methods for social work* (8th ed.). Brooks/Cole.
- Ruiz, Francsico y Estrada, Rene. (2021). Revisión Bibliográfica: La Metodología del Aprendizaje basado en la Investigación. Ciencia Latina. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1079-1093. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.312](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.312)
- Silver, Beverly (2005). Labor Upsurges: From Detroit to Ulsan and Beyond. *Critical Sociology*, 31(3), 439-451. <https://doi.org/10.1163/1569163053946246>
- Terblanche, Lourie, Gunya, Thula, Maruma, Magalane, Mbuyisa, Kelebogile, Maseko, Tsholofelo, Mojapelo, Kedibone, Myeni, Nozazi, Pretorius, Marisa and Tyson, Warren (2021). Employee assistance programmes and occupational social work: interrelated with distinct features. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 57(1). <https://doi.org/10.15270/57-1-904>
- Velásquez, Diego, Fernández, Ana María y Contreras, Fernando (2022). Análisis conceptual del Diálogo social. Hacia una definición operacionalizable. *Trabajo y sociedad*, 39, 555-570. <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/39%20VELAZQUEZ%20FERNANDEZ%20CONTRERAS.pdf>
- Ysàs, Helena (2010) El diálogo social ante la crisis. En Espuny, M<sup>a</sup> J. y Paz, O. (coord.) *Crisis económica y ocupación* (pp. 169-198). J.M Bosch Editor.