



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL
PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LAS
EMPRESAS: UNA APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL
TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL.

AUTOR:

D. FRANCISCO GÓMEZ ESCRIBANO

TUTOR:

D^a. BRIZEIDA RAQUEL HERNÁNDEZ SANCHEZ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2022-2023

FECHA DE ENTREGA: 02/06/2023

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 3 |
| PALABRAS CLAVE | 3 |
| ABSTRACT | 3 |
| KEY WORDS | 3 |
| 1. JUSTIFICACIÓN | 4 |
| 2. OBJETIVOS | 9 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL | 9 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 9 |
| 3. MARCO METODOLÓGICO | 10 |
| 4. MARCO TEÓRICO | 11 |
| 4.1. Aproximación conceptual del Trabajo Social | 11 |
| 4.2. Aproximación conceptual de los Recursos Humanos | 12 |
| 4.3. Trabajo social en Recursos Humanos | 14 |
| 4.4. Teorías y perspectivas que fundamentan esta práctica | 16 |
| ÁREAS EN LAS QUE PUEDE DESARROLLAR SU LABOR EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | 18 |
| 4.5. Reclutamiento y selección | 18 |
| 4.6. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) | 19 |
| 4.7. Igualdad y Conciliación | 21 |
| 4.8. Clima Laboral | 22 |
| 4.9. Análisis y Descripción de los puestos de trabajo en la empresa y las competencias del trabajador social en esta área | 27 |
| 4.10. Negociación y gestión de conflictos entre los empleados | 30 |
| 4.11. Área de la Felicidad | 31 |
| 5. RESULTADOS | 34 |
| 6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 35 |
| 7. LIMITACIONES ENCONTRADAS | 36 |
| 8. BIBLIOGRAFÍA | 37 |
| 9. ANEXOS | 42 |
| ANEXO I: COMPONENTES DEL MODELO STAR | 42 |
| ANEXO II: PIRAMIDE DE MASLOW | 43 |
| ANEXO III: ESCALA DE CLIMA LABORAL. GREAT PLACE TO WORK | 44 |

RESUMEN

El Trabajador Social Empresarial es una figura emergente en nuestro país. El Trabajo Social Empresarial se encuentra muy desarrollado en países como Estados Unidos y América del Sur. Este profesional está muy vinculado al Área de Recursos Humanos en las empresas, desempeñando diversas funciones para favorecer el bienestar de los trabajadores.

En este trabajo de investigación se ha profundizado sobre una figura emergente en el mundo empresarial, el Chief Happiness Officer o Director de la Felicidad, papel que el Trabajador Social podría desempeñar en las empresas dentro del área de la felicidad, cumpliendo a su vez con la misión del Trabajo Social, como es la mejora de las relaciones humanas y el fomento del bienestar social ayudando a tener una mejor calidad de vida a las personas.

PALABRAS CLAVE

Trabajo Social, Recursos Humanos, Felicidad, Director de la Felicidad, Felicidad Corporativa y Trabajo Social Empresarial.

ABSTRACT

The Corporate Social Worker is an emerging figure in our country. Corporate Social Work is highly developed in countries such as the United States and South America. This professional is closely linked to the area of Human Resources in companies, as well as promoting a good working environment in the company, providing the well-being of workers.

In this research work we have delved into an emerging figure in the business world, the Chief Happiness Officer or Director of Happiness, a role that the Social Worker could play in companies in the area of happiness, fulfilling in turn the mission of Social Work, as is the improvement of human relations and the promotion of social welfare helping people to have a better quality of life.

KEY WORDS

Social Work, Human Resources, Happiness, Chief Happiness Officer, Corporate Happiness and Corporate Social Work.

1. JUSTIFICACIÓN

El Trabajo Social puede tener un papel fundamental en el área de Recursos Humanos de las empresas, debido a su formación, los Trabajadores Sociales cuentan con diferentes habilidades en el ámbito de las relaciones humanas, como, manejo de conflictos, gestión de crisis y apoyo a los empleados.

En este contexto un Trabajador Social puede desempeñar diferentes funciones como colaborar en los procesos de selección y reclutamiento, en el que puede aportar su experiencia en el análisis de perfiles, la identificación de las competencias y habilidades de las que se dispone y la idoneidad del candidato para el puesto. Además de poder participar en el diseño y aplicación de políticas y programas para el bienestar de los empleados, entre los que se destacan, encuesta de clima laboral, planes de salud, formación y capacitación, prevención de riesgos laborales e impulsar el plan de igualdad de la compañía, favoreciendo la promoción, igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad dentro de la compañía.

Entre otras de sus intervenciones dentro del área de Recursos Humanos, un Trabajador Social puede intervenir en situaciones de conflicto y crisis laboral o actuando como mediador entre los trabajadores y la dirección para encontrar soluciones a las demandas de ambas partes.

Un Trabajador Social dentro del área de Recursos Humanos puede desarrollar diferentes funciones que se exponen a continuación:

Diagnóstico de necesidades: Puede desarrollar una evaluación de las necesidades y demandas de la organización, de esta manera se identifican las áreas de mejora y se diseñan estrategias para su abordaje.

Diseño e implementación de programas y políticas de Responsabilidad Social Corporativa: Partiendo del diagnóstico, el Trabajador Social podrá diseñar e implementar programas y políticas que promuevan el bienestar de los empleados, la sostenibilidad de la empresa, fomenten un ambiente laboral favorable y productivo y favorezcan la inclusión y la diversidad de los empleados.

Evaluación de resultados: Podrá evaluar los resultados de los programas que ha llevado a cabo, para determinar su impacto en la organización y detectar las áreas en las que mejorar.

Participación en la gestión del talento y la diversidad: Podrá llevar a cabo la gestión del talento de la organización, participando en el reclutamiento y la selección del personal, diseñando planes de desarrollo profesional y promoción interna, además de planes de capacitación del talento.

Dentro de la gestión del talento también se encargará de la gestión de la diversidad, contratando a personas con discapacidad y adaptando el puesto de trabajo a las necesidades del empleado para que pueda desarrollar sus funciones sin ningún tipo de limitación.

Intervención en negociación y gestión de conflictos: Intervendrá en situaciones de conflicto laboral, actuando como mediador, ofreciendo su apoyo a los trabajadores y diseñando y aplicando programas de resolución de conflictos.

Reestructuración de la plantilla: El Trabajador Social se dedicará a realizar un seguimiento de los empleados, proporcionándoles formación para desarrollar nuevas habilidades y competencias, de manera que los empleados puedan desarrollar su carrera profesional dentro de la compañía, fomentando de esta manera la promoción interna y la satisfacción personal y profesional del empleado.

Medición y gestión del clima laboral: Mediante encuestas de clima laboral el profesional podrá hacerse una idea de cómo son las relaciones entre los compañeros y de éstos hacia los cargos superiores y viceversa, de esta manera podrá determinar cómo se sienten los empleados y desarrollar acciones para favorecer la cohesión entre los diferentes profesionales y departamentos.

Todo ello con el objetivo de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los empleados, a la par que contribuir al desarrollo y éxito de la organización (Pérez, 2018).

Recientemente se ha creado una figura en las empresas en las que el Trabajador Social podría encajar, se trata del Chief Happiness Officer.

En los últimos seis años las empresas dan cada vez una mayor importancia a conseguir que sus trabajadores sean felices y disfruten de su trabajo, por ello ha surgido una nueva figura vinculada al área de Recursos Humanos, es el Chief Happiness Officer, también conocido como el Director de la Felicidad, un profesional dedicado a que los trabajadores de las empresas sean felices a la vez que se desarrollan profesionalmente, creando así una mayor productividad y fomentando la cohesión grupal de los empleados. Como un ejemplo de ello tenemos a Mahou San Miguel, que en el 2018 puso en marcha su área de la felicidad.

En Julio de 2022 se publicó un artículo en la revista XL Semanal, trataba sobre el Happy Business, una nueva cultura corporativa que se está introduciendo cada vez más en el mundo empresarial para proporcionar la felicidad a sus empleados (Goitia, 2022). Se ha descubierto que escuchar y hacer que los trabajadores se sientan valorados reporta grandes beneficios económicos a las empresas, ya que el nivel de productividad aumenta y se aprovecha todo el potencial del empleado.

A raíz de esta tendencia empresarial podemos encontrar estudios de Universidades tales como Harvard (2017), Oxford (2006) o el MIT (Massachusetts Institute of Technology) (2013), que afirman que tener trabajadores felices es rentable, ya que proporcionar la felicidad labora repercute positivamente en la productividad, capacitación y retención del talento, la salud del personal, el compromiso con la empresa y la motivación, además de reducir el absentismo laboral.

Según todos estos estudios los trabajadores que son felices desempeñando sus trabajos muestran un 33% más de energía y eficacia y hasta un 300% menos de riesgos de tener accidentes laborales, incrementando de esta manera en un 88% la productividad de la empresa.

El Trabajador Social como director de la de la felicidad o Chief Happiness Officer, desarrollará otras funciones, entre las que podemos destacar: Escuchar al empleado: Se permite a los trabajadores exponer sus propuestas, ideas e insatisfacciones, de esta manera se sentirán valorados y escuchados. Fomentar un ambiente de trabajo óptimo: Que el lugar en el que se trabaja sea agradable, con una decoración, organización e insonorización adecuadas para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones sin distracciones. Realizar actividades en equipo: Llevar a cabo actividades que generen un buen ambiente laboral y fomenten la cohesión grupal. Gestión del tiempo: Es muy importante la conciliación entre la vida personal y profesional, por ello la flexibilización de horarios es una gran herramienta para favorecer la conciliación y la satisfacción de los trabajadores. Desarrollo y crecimiento profesional: Realizar un seguimiento del empleado y observar su evolución, favoreciendo su promoción y desarrollo dentro de la compañía (Koustelios y Kousteliou, 2020).

Todas estas acciones tienen efectos en los trabajadores y en la empresa, tales como una mayor satisfacción laboral: Se tienen equipos más motivados y con una energía mayor. Retención del talento y captación del nuevo talento: El empleado se siente valorado, de esta manera se involucrará más con la empresa y no tendrá la necesidad de buscar otro trabajo. El nuevo talento valorará ir a trabajar feliz y con motivaciones, por lo que querrá trabajar en la empresa y así no se tendrán problemas a la hora de cubrir nuevas vacantes. Disminución del absentismo: Las faltas se disminuirán ya que acudir al trabajo resultará motivador para el empleado. Un equipo más productivo: Más dinámico, con un mayor compromiso, se aumenta la productividad y están interesados en cumplir con las expectativas de la organización. Finalmente, con un gran sentimiento de pertenencia por parte de los trabajadores, la empresa les parecerá como un segundo hogar, ya que sentirán acogidos, apreciados y reconocidos.

(Koustelios y Kousteliou, 2020)

Para finalizar este apartado, el papel del Trabajador Social en éste ámbito puede ser fundamental para mejorar el bienestar y la felicidad de los trabajadores, mediante la implementación de todas estas acciones podrá contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y a aumentar la satisfacción de los empleados de la compañía, por todo ello el Trabajador Social es una figura que

encaja perfectamente con las funciones que se llegan a desempeñar en el área de Recursos Humanos de las empresas, además, de esta manera fomentamos una nueva línea de inserción laboral para todas aquellas personas que cuentan con esta titulación.

2. OBJETIVOS

Para este Trabajo Fin de Grado titulado, Papel del trabajador social en el área de recursos humanos de las empresas: Una aproximación conceptual al Trabajo Social Empresarial, se ha planificado un objetivo general que indica el trabajo que se ha realizado, y cinco objetivos específicos que apoyarán al objetivo general para ejecutar las acciones esperadas al finalizar el Trabajo Fin de Grado.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el perfil del Trabajador Social Empresarial en el área de Recursos Humanos, visibilizando sus funciones y los beneficios que obtiene la empresa contando con este profesional, además de poder dar visibilidad a una salida laboral en este ámbito.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para dar respuesta al objetivo general se proponen cinco objetivos específicos:

- Evaluar el perfil social de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos entre los estudios encontrados en la literatura usando las bases de datos científicas.
- Identificar las oportunidades laborales dentro de la profesión de Trabajo Social.
- Determinar cuáles son las funciones del Chief Happiness Officer y su aplicación al papel del Trabajo Social Empresarial.
- Diseñar una propuesta de primeras líneas para establecer las funciones del Trabajador Social dentro del área de Recursos Humanos.
- Concebir conclusiones logradas sobre el perfil profesional del Trabajador Social Empresarial en los respectivos departamentos de Recursos Humanos.

3. MARCO METODOLÓGICO

Este Trabajo Fin de Grado titulado Papel del trabajador social en el área de recursos humanos de las empresas: Una aproximación conceptual al Trabajo Social Empresarial, pretende realizar una revisión sistemática sobre la literatura existente en las bases de datos científicas acerca del papel que tiene el Trabajo Social en las empresas, dentro del área de Recursos Humanos. Este trabajo tiene como fin realizar un análisis sistemático para poder visibilizar nuevas contribuciones científicas referentes a la relación entre el Trabajo Social y los Recursos Humanos.

La metodología implicó seleccionar tres bases de datos, Dialnet, Google Académico y Scopus; La primera base de datos Dialnet es una base de datos académica, y tiene herramientas que se han venido desarrollando para dar una mayor relevancia al autor/investigador, da bastante visibilidad a las publicaciones en el caso de España (Mateo, 2015). En el caso de Google Académico porque es la base de datos especializada en bibliografías dirigidas a la comunidad científica académica, permite realizar búsquedas en diversas fuentes desde el mismo sitio, acceder a documentos y textos completos (Delgado López-Cózar, 2012). La tercera base de datos utilizada ha sido Scopus de Clarivate Analytics, especialmente: índice de citas de ciencias sociales, índice de citas de fuentes emergentes e Índice de citas de artes y humanidades. Estas fuentes se consideran una amplia base de datos y albergan una serie considerable de publicaciones científicas (Li, Burnham, Lemley & Britton, 2010). Para la búsqueda de información especializada, se incluyeron las palabras “Trabajo Social”, “Recursos Humanos”, “Felicidad” y “Chief Happiness Officer”, además para el desarrollo de este trabajo también han sido utilizados documentos tangibles como apuntes, revistas y libros.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Aproximación conceptual del Trabajo Social

El Trabajo Social es una disciplina basada en los valores de justicia social, dignidad humana y respeto por la diversidad, busca promover el cambio social y resolver problemas en las relaciones humanas. El Trabajo Social tiene como objetivo, mejorar la calidad de vida de las personas, comunidades y sociedades. Su enfoque se basa en la resolución de problemas sociales, promoviendo el bienestar social, la justicia social y los derechos humanos (International Federation of Social Workers, 2014).

Siguiendo la línea anterior es una perspectiva de derechos humanos y una comprensión integral de las personas y sus entornos, por lo que tiene en cuenta factores económicos, políticos, culturales y psicológicos que influyen en la vida de las personas y sus comunidades, busca mejorar la calidad de vida de las personas promoviendo el bienestar social y trabaja con una perspectiva y una comprensión integral de las personas y sus entornos (National Association of Social Workers, 2017).

Según Healy, (2005), “el Trabajo Social es una profesión de ayuda que busca mejorar el bienestar de las personas, grupos y comunidades más vulnerables. Se basa en principios éticos y valores como la justicia social, la igualdad, el respeto a la diversidad y la dignidad humana, y utiliza un enfoque holístico para entender y abordar los problemas sociales y psicosociales de las personas.”

Según Payne, (2005), “el Trabajo Social es una profesión que tiene como objetivo ayudar a las personas a superar las dificultades que experimentan en sus vidas, ya sea a nivel individual, grupal o comunitario. El trabajo social se enfoca en el desarrollo de las capacidades y habilidades de las personas, así como en la creación de un entorno social más justo e igualitario.” Kirst-Ashman y Hull, (2018), argumentan que “el Trabajo Social es una disciplina que se ocupa del bienestar humano y de los problemas sociales que enfrentan las personas, grupos y comunidades. El trabajo social se basa en una perspectiva de derechos humanos y justicia social, y tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las

personas y promover el cambio social positivo.” A continuación, una aproximación conceptual a los recursos humanos.

4.2. Aproximación conceptual de los Recursos Humanos

Recursos Humanos, escrito también como RRHH, se refiere a la gestión de las personas que trabajan en una organización u empresa.

Se trata del conjunto de actividades organizadas y orientadas a la fijación de objetivos concretos y estrategias a seguir, así como la previsión de los medios materiales y humanos necesarios

También lo podemos definir como el conjunto de activos intangibles que posee una organización y que constituye su capital intelectual, que al estar formado por personas se denomina capital humano, por ello con sus conocimientos, habilidades y espíritu de cooperación constituyen activos valiosos para la empresa. Son entendidos como una determinación empresarial de los objetivos básicos que comprende la compañía y la adopción de las políticas de ejecución con la asignación de los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos (Porret Gelabert,2010).

Desde una perspectiva estratégica, Delery y Shaw (2001) definen los recursos humanos como el diseño, implementación y administración de un conjunto de políticas, objetivos, estrategias, procesos y prácticas relativas al personal de la empresa, cuyos objetivos primordiales son proveer, retener y desarrollar el talento humano en función de su estrategia y su competitividad (Jericó, 2001). Para alcanzar estos objetivos, el departamento de recursos humanos diseña y ejecuta un conjunto de prácticas que le permitan alcanzar sus objetivos en el marco de un sistema integrado por varios procesos: aplicación, provisión, retención, desarrollo control de recursos humanos, que debe de estar alineado con los demás aspectos organizativos y del entorno. En estos procesos se implementan y se dinamizan las prácticas de recursos humanos, entre las que destacan las de selección, retención, evaluación y desarrollo del talento humano.

Human resourcer, human talent o Capital Humano implica referirse a ese conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y características psicológicas internas de las personas dentro de una organización, que le dan a esta la oportunidad de crecer y evolucionar, más allá de la disponibilidad económica. Es realmente importante en diferentes tipos de organizaciones y empresas, reforzando su desempeño (Samad, 2020), otorgando una mayor posibilidad de supervivencia de la empresa (Cauchie y Vaillant, 2016), mejorando su capacidad de innovación y proactividad, otorgando una buena orientación emprendedora siendo en ocasiones la principal forma de riqueza en pequeñas empresas, vinculando así a la empresa con la comunidad en la que se encuentra (Solesvick,2016) y alcanzando un impacto.

El departamento de Recursos Humanos en la empresa es el área encargada de gestionar el capital humano de la organización, se trata del área responsable de implementar, planificar y coordinar políticas, procedimientos y programas relacionados con la selección y la contratación del personal, la formación y capacitación, evaluación del desempeño, gestión de los salarios, resolución de conflictos laborales y promoción del bienestar laboral.

La gestión efectiva de los recursos humanos es esencial para lograr el éxito en la empresa, ya que se trata de un departamento estratégico y vital dentro de la compañía, es responsable de la gestión del capital humano de la organización y está enfocado en asegurar el desarrollo y bienestar de los empleados, así como la promoción del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía (Dessler,2017).

La importancia de los Recursos Humanos radica en que los empleados son el activo más valioso de una organización. Una fuerza laboral motivada, capacitada y comprometida puede mejorar significativamente la productividad, la eficiencia y la rentabilidad de una empresa. La falta de atención a este ámbito puede generar problemas como el absentismo, rotación del personal, falta de motivación y baja productividad (Boxall y Purcell, 2016).

Existen diversas teorías y enfoques en la gestión de Recursos Humanos, uno de los modelos más destacados es el enfoque de la Teoría de los Recursos Humanos (TRH), que está basada en la premisa de que los empleados son un recurso estratégico clave para el éxito de una organización. De acuerdo con la TRH, la gestión de recursos humanos debe de requerir la identificación y el desarrollo del potencial humano, así como la promoción de una cultura organizacional positiva, orientada al empleado y a la mejora continua.

Otro modelo relevante es el prisma de la gestión del talento, que se enfoca en la identificación y retención de los empleados más valiosos de una organización, se centra en la identificación de los empleados que tienen el mayor potencial para contribuir al éxito de la empresa, y en la implementación de estrategias para retenerlos y desarrollarlos a largo plazo (Wright y McMahan, 2011).

Los Recursos Humanos son componentes primordiales de la empresa, dividido en áreas para cubrir todos los sectores estratégicos que definen esta parte de la vida laboral relacionada con los empleados como: gestión del talento, capacitación y desarrollo y seguridad en el trabajo.

Por todo ello, los Recursos Humanos son un aspecto crítico de la gestión empresarial, ya que los empleados son el capital más valioso con el que cuenta la compañía, su gestión debe realizarse para maximizar el potencial de los trabajadores y garantizar su bienestar, lo que puede lograrse a través de la implementación de políticas y prácticas efectivas para lograr un buen desempeño y una mayor retención de los empleados. A continuación, se muestra el trabajo social en los recursos humanos.

4.3. Trabajo social en Recursos Humanos

El Trabajo Social en Recursos Humanos es un campo emergente y de actualidad, que tiene sus raíces en la práctica tradicional de trabajo social, pero enfocada en la gestión del talento y la creación de un ambiente de trabajo positivo y productivo en las organizaciones. Su objetivo es mejorar el bienestar de los empleados y la eficacia organizacional a través de la aplicación de los

principios y métodos del Trabajo Social en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos (Anttonen, 2016).

Este nuevo paradigma se basa en una variedad de teorías y perspectivas que permiten a los trabajadores de lo social, comprender y abordar las necesidades y desafíos que enfrentan los empleados y las organizaciones. La aplicación de estas teorías y perspectivas en la práctica del trabajo social en el sector de los recursos humanos puede llevar a un ambiente de trabajo más saludable, productivo y satisfactorio tanto para los empleados como para la organización en su conjunto (Gómez, 2013).

El Trabajo Social en Recursos Humanos también es conocido como Trabajo Social Empresarial o TSE, ya en la literatura se encuentran diversas definiciones refiriéndose al Trabajo Social como Trabajo Social Empresarial, definido así a la actividad que desarrolla esta disciplina en la empresa.

Según Herrera, 2010, “El TSE es una especialidad que identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades en la empresa, referido a su organización y el desempeño de los empleados, desde una perspectiva integral tomando en cuenta aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de identificar las relaciones productivas y humanas que permitan el aumento de la productividad, a través de un ambiente cordial y agradable.”

Bernard, 1967, es considerada pionera en este ámbito de intervención, para ella el Trabajo Social Empresarial es “Una actividad organizada que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, cuyo objetivo es lograr, mediante la utilización de técnicas y métodos, que los trabajadores hagan frente a las necesidades y resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y mejoren sus condiciones económicas y sociales.”

Chaparro y López, 2006, lo definen como “Un ámbito profesional, que centra su intervención en los diversos hechos que se van construyendo en la estructura empresarial, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y de relaciones humanas, apuntando hacia el aumento de la productividad dentro de un clima organizacional propicio y satisfactorio.”

Por todo ello, podemos entender al Trabajo Social Empresarial como un área de intervención que se fundamenta en una disciplina científica, que tiene como objetivo de intervención, la relación multidimensional que se suscita entre empleado y empresario, así como entre el equipo de trabajo, implicando aspectos como satisfacción de las necesidades de los empleados, ganancia en el rendimiento de la producción por parte del empresario, así como el fomento de un ambiente cordial que permita disminuir las problemáticas sociales que puedan llegar a darse entre ambos entes sociales (Santana, 2018). A continuación, se muestran las teorías y perspectivas que fundamentan la práctica del Trabajo Social Empresarial en Recursos Humanos.

4.4. Teorías y perspectivas que fundamentan esta práctica

Perspectiva de los sistemas sociales. El trabajo social en recursos humanos se basa en la perspectiva de los sistemas sociales, que se enfoca en el análisis y la comprensión de cómo los sistemas sociales, interactúan con su entorno, como cualquier organización. Esta perspectiva permite comprender las necesidades y expectativas de los empleados, así como el impacto que tienen las diferentes políticas y prácticas organizacionales para su bienestar (Saleebey, 2013).

Teoría del comportamiento organizacional. Se enfoca en cómo las personas interactúan dentro de las organizaciones y cómo estas interacciones afectan al desempeño y los resultados que tiene la empresa. Los trabajadores sociales en recursos humanos pueden aplicar esta teoría para diseñar programas y políticas corporativas que fomenten un ambiente de trabajo colaborativo, positivo y cooperativo, que promuevan el trabajo en equipo y la comunicación efectiva y que reduzcan el estrés y el conflicto (Payne, 2005).

Teoría del aprendizaje social. Se enfoca en cómo las personas aprenden de su entorno y de las experiencias de otras personas. Esta teoría se puede aplicar para diseñar programas de capacitación y desarrollo de los empleados que fomenten su aprendizaje y su crecimiento tanto personal como profesional (Coates, 2012).

Teoría de la motivación. Se enfoca en cómo las personas son motivadas y que factores influyen en su desempeño y satisfacción laboral. La aplicación de esta teoría se realizaría mediante el diseño de políticas y programas que fomenten la motivación y el compromiso de los empleados con la compañía (Fook, 2002)

Teoría del empoderamiento. Tiene su enfoque en cómo las personas pueden tomar el control de su vida y de su entorno, para mejorar su bienestar y su calidad de vida. Esta teoría se puede aplicar para fomentar el empoderamiento de los empleados, involucrándolos en la toma de decisiones y promoviendo una cultura organizacional que valore la participación y el liderazgo (Gris, 2013).

Teoría de la calidad de vida laboral. Tiene su enfoque en la promoción del bienestar de los trabajadores en el contexto laboral, incluyendo la salud física y emocional, el equilibrio entre la vida laboral y personal y el apoyo social y emocional, se basa en la idea de que la calidad de vida laboral es un elemento clave para la retención y motivación de los trabajadores, ya que es importante fomentar un ambiente laboral saludable y solidario. Se basa en la idea de que el trabajo es una fuente fundamental de identidad y bienestar, y que el trabajo digno y seguro es un derecho humano fundamental que todo trabajador debería de tener y toda compañía debería de fomentar (Dominelli, 2012).

Estas cinco teorías nos ayudan a visibilizar la relevancia del profesional y sus funciones, que son de alto valor, ya que en este TFG se pretende dar visibilidad de la importancia de la motivación, la felicidad y la satisfacción de los empleados en las empresas, gracias a la aportación del Trabajador Social desarrollado sus funciones dentro del área de Recursos Humanos.

A continuación, se presentan todas las áreas en las que puede desarrollar su labor un Trabajador Social dentro del Departamento de Recursos Humanos.

ÁREAS EN LAS QUE PUEDE DESARROLLAR SU LABOR EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

4.5. Reclutamiento y selección

El reclutamiento y la selección de personal es una función clave en la gestión de los recursos humanos de cualquier organización, se trata de un proceso en el que se identifican y atraen a potenciales candidatos para un puesto de trabajo, para después evaluarlos y seleccionarlos para cubrir la vacante a ocupar.

Las funciones del reclutador pueden variar según la empresa, pero por lo general podemos destacar las siguientes etapas:

La primera etapa es el análisis del puesto: Se realiza una descripción detallada del puesto de trabajo y se identifican las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para poder desempeñar las tareas que se realizarán. (Desarrollado en el apartado 4.9.). Un segundo aspecto es la Identificación de fuentes de reclutamiento como portales de empleo, redes sociales, consultoras de selección... En tercer lugar, tenemos la evaluación del curriculum, para realizar una preselección de los candidatos que cumplen los requisitos básicos del puesto. En cuarto lugar, tenemos las entrevistas: Hay distintos tipos de entrevistas que se le pueden realizar a un candidato, para evaluar sus habilidades y competencias. Podemos distinguir entre la entrevista competencial: Se trata de una entrevista en la que se identifican las competencias requeridas para desempeñar el puesto de trabajo, y se realizan preguntas que permiten correlacionar los comportamientos del candidato con las competencias del puesto. La entrevista de incidentes críticos: Esta entrevista implica realizar un análisis de las acciones llevadas a cabo por los entrevistados en ciertos momentos de su carrera que les han llevado a lograr el éxito en su desempeño y permiten a su vez detectar sus competencias. En este tipo de entrevista se deben formular preguntas basadas en los componentes del modelo STAR, Situación, Tarea, Acción y Resultado, para ampliar información ver ANEXO I. Y la entrevista por valores: Para llevar a cabo esta entrevista hay que identificar y definir los valores de la compañía y tener claros los indicadores comportamentales de cada uno de los valores. Se debe centrar la entrevista

en los comportamientos a descubrir que tienen correlación con los valores, será necesario buscar ejemplos de la vida personal y profesional de los candidatos, susceptibles de ser predictores de comportamientos futuros relacionados con los valores que tiene la compañía.

Y, por último, tenemos la evaluación psicométrica, que se realiza mediante la aplicación de pruebas y test específicos para medir el rol profesional, y cuáles son las áreas que tiene más o menos desarrolladas el candidato.

Todo reclutador debe de tener una serie de competencias para poder desempeñar bien su trabajo, como, saber escuchar, ser un buen comunicador, innovador, empático, capacidad de aprendizaje, resolución de problemas, tolerancia al estrés, debe de ser organizado y motivador, estar alienado con la cultura de la empresa, ser flexible, tener habilidades sociales y capacidad de trabajo.

Es importante que el proceso de reclutamiento y selección sea justo, transparente e imparcial, para evitar cualquier tipo de discriminación o sesgo a la hora de elegir al candidato que se quiera incorporar para cubrir la vacante. (González, 2023)

4.6. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Para este Trabajo Fin de Grado este apartado es valioso ya que se hará una explicación acerca de la responsabilidad social corporativa y dentro de ella la gestión de la diversidad e inclusión, aspectos muy destacados en la profesión del Trabajo Social.

Según la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (2014), “La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose de las consecuencias y de los impactos que derivan de sus acciones.”

La Responsabilidad Social Corporativa tiene tres dimensiones:

Dimensión ambiental: Se trata de la gestión responsable del medio ambiente y de los recursos naturales.

Dimensión social: Es aquella que se centra en las personas, en el equipo humano, la comunidad y la sociedad.

Buen Gobierno: El buen gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. Establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones de la compañía para la generación de valor, posibilitando que sea extensiva a todos los grupos de interés.

Las empresas que se preocupan por todo esto, son empresas inclusivas, ya que asumen una responsabilidad más amplia, preocupándose no solo por impacto que tienen en la vida de sus empleados, sino también en las comunidades en las que operan, trabajando por la justicia social y la equidad para todos.

La Responsabilidad Social Corporativa mejora la imagen de la empresa, da acceso a la internacionalización, facilita el acceso a grandes empresas, disminuye los riesgos laborales, mejora la gestión interna de la empresa y da respuesta a las exigencias de la sociedad.

Responsabilidad Social Corporativa e Inclusión

La incorporación de la discapacidad y los colectivos en riesgo de exclusión social en la Responsabilidad Social Corporativa comienza en reconocer al colectivo como un grupo de interés, y desde una perspectiva más amplia, no sólo como empleados, también como clientes, usuarios, proveedores, accionistas, inversores, y como una comunidad externa a la empresa, lo que entroncaría con el ámbito de la acción social.

La discapacidad es uno de los factores que componen la diversidad, es un valor en alza en la gestión de las empresas, lo que hace que sea necesario un trato específico dentro de la Responsabilidad Social Corporativa.

Hay que tener en cuenta que el colectivo de personas con discapacidad constituye un grupo de gran atractivo para las empresas.

Se trata de un valor empresarial que responde a la suma de talentos diferentes y necesarios para el funcionamiento óptimo de la empresa, su gestión consiste en eliminar etiquetas y poner el foco en conocimientos, experiencias y valores de las personas.

Una empresa debe de dedicar tiempo y recursos a todos sus empleados diversos y también los recursos necesarios para aprovechar todo el valor que aportan a la compañía.

La inclusión es un elemento empresarial estratégico, se refiere a la capacidad de integrar las diferencias individuales en un equipo de trabajo, promoviendo la diversidad de talentos, experiencias e identidades, posibilitando así que cada profesional se sienta único, pero identificado con el grupo al que pertenece.

(López de San Román, 2023).

Referente a la Responsabilidad Social Corporativa, el Trabajador Social podrá impulsar medidas tales como, desarrollar un código ético orientado al empleado, ayudar a la empresa a fomentar la igualdad de oportunidades dejando atrás prejuicios y estereotipos, establecer un proceso de contratación inclusivo, crear un plan de gestión de la diversidad para fomentar la tolerancia y la creación de equipos diversos, motivar la promoción de la salud en los centros de trabajo y favorecer la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social.

4.7. Igualdad y Conciliación

Podemos dividir el concepto de igualdad en igualdad formal e igualdad real, siendo la igualdad formal el reconocimiento jurídico de la igualdad, se refiere a la prohibición de la discriminación de sexo en la normativa, mientras que la igualdad real supone llevar a cabo medidas necesarias para que la igualdad sea efectiva (Cembranos, 2023).

La conciliación la podemos definir como el equilibrio existente entre el desarrollo de la vida personal y profesional.

Favorecer la igualdad y la conciliación en la empresa está muy ligado al punto de la Responsabilidad Social Corporativa, en este ámbito el Trabajador Social podrá desarrollar diferentes metodologías para favorecer la igualdad de oportunidades dentro de la compañía, como, la realización de un plan de

igualdad: Según el artículo 46 de la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva entre hombres y mujeres, un plan de igualdad en la empresa es un conjunto ordenado de medidas tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, y eliminar así la discriminación por razón de sexo. Su finalidad es hacer efectiva la aplicación del principio de igualdad en la organización. Por lo tanto, el profesional que lo desarrolle deberá de eliminar los desequilibrios y desigualdades que pueden existir en la compañía, así como asegurarse de que en el proceso de selección y contratación, formación, política salarial, clasificación profesional o evaluación del desempeño se da un trato igualitario y las mismas oportunidades tanto a hombres como a mujeres.

Crear un Sistema de Gestión de Igualdad de Género o SGIG: Según la especificación técnica de AENOR (2020), un sistema de igualdad de género consiste en un conjunto de procedimientos y prácticas de gestión cuyo fin es transformar el manejo de los recursos humanos y los procesos organizacionales, para garantizar la igualdad de oportunidades, de trato y de resultados entre todos los trabajadores. Con el que se garantizará la gestión sistemática de la igualdad de género, más allá de la firma del plan y el posicionamiento de la marca de la compañía en un tema de actualidad a nivel nacional e internacional.

Reforzar el compromiso y la implicación del personal de la organización con la puesta en marcha de medidas de conciliación como la flexibilidad horaria, teletrabajo... y aumentar la productividad del equipo humano con la mejora de indicadores como el clima laboral, el absentismo, la satisfacción...

4.8. Clima Laboral

Este apartado es de vital importancia, ya que el clima laboral es muy significativo dentro de las funciones del trabajador social en el área de recursos humanos, por su impacto en el bienestar y la calidad de vida de los empleados, así como en el éxito general de la organización.

Podemos definir clima laboral como un ambiente humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y en la productividad de los empleados. Muy ligado con el saber hacer de la dirección, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de establecer relaciones con los empleados que componen la empresa.

Es la alta dirección con su cultura y con sus sistemas de gestión la que proporciona el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de dicho ambiente.

El buen clima se orienta hacia los objetivos generales de la compañía, mientras que un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando conflictos y bajo rendimiento (De Diego, 2015).

En definitiva, podríamos decir que el clima laboral es un conjunto de factores físicos y emocionales que describen una organización e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. El clima laboral está muy ligado con la cultura empresarial ya que son las creencias colectivas que se transmiten y enseñan a los nuevos miembros (Fernández, 2023).

Las consecuencias de un mal clima laboral son la impuntualidad, baja productividad, alta rotación, baja Innovación, fraudes, robos y sabotajes, lentitud en el cumplimiento de objetivos, alto absentismo y mala imagen.

Según la Teoría de la motivación de Herzberg (1954), hay varios factores que determinan el clima laboral en una organización:

Factores Higiénicos: Referentes a las condiciones del ambiente en el que está el trabajador, son las variables del contexto en el que se desempeña la tarea. Suelen estar relacionados con las necesidades de la base de la pirámide de Maslow. (Véase ANEXO II). Son Factores Higiénicos el sueldo y los beneficios, la política de empresa y la organización, la relación laboral, el ambiente físico, el status y la seguridad laboral.

Factores Motivacionales: Vinculados a aspectos más profundos de las personas, más a largo plazo y vinculados a los aspectos más altos de pertenencia, estima, autorrealización y ego de la Pirámide de Maslow. Son Factores Motivacionales los logros, el reconocimiento, la independencia laboral, la responsabilidad, la promoción y el crecimiento, y la flexibilidad (Fernández, 2023).

Un Trabajador Social podrá trabajar en el desarrollo de metodologías de detección del Clima Laboral, tales como:

Observación: Se trata del método menos objetivos, pero hay varias medibles que podemos tener en cuenta a la hora de detectar el ambiente laboral, como, absentismo, participación en actividades de empresa, accidentalidad, rotación, conflictividad laboral, reclamaciones de clientes y la productividad.

Ventajas e inconvenientes de la observación:

Ventajas: Es un proceso rápido, que genera intuiciones e hipótesis, se trata de un método económico.

Inconvenientes: Puede no ser verdad, ya que percibimos las cosas según como somos, no es un método objetivo y no profundiza.

Entrevistas personales: Herramienta que da grandes resultados a la hora de detectar el clima laboral en las organizaciones y profundizar en las causas, es una técnica que requiere más tiempo e inversión que la observación. La escucha activa es un pilar básico en este tipo de entrevistas, unido a un entorno tranquilo y adecuado para generar la empatía y confianza necesarias para obtener la información que se necesita a través de las preguntas.

Tipos de preguntas que se harán en la entrevista:

Abiertas: No pueden responderse con un sí o un no. Se solicita información sobre emociones o pensamientos.

Cerradas: Requieren un sí o un no, o un simple dato por respuesta. Son útiles para estrechar el círculo de opiniones con rapidez.

Reflexivas: Dan a la persona la capacidad de volver a pensar, reconsiderar o volver a manifestar pensamientos.

Directivas: Dirigen la atención del trabajador hacia la decisión que desees que tome, sirven para la fase final de la entrevista.

Retóricas: Solo manifiestan escucha activa, seguimiento, empatía. No se usan con el objetivo de obtener respuesta ni información.

Una técnica muy utilizada en las entrevistas es la técnica del embudo, se trata de la ordenación de preguntas desde lo más general a lo más específico, a fin de impedir que las primeras preguntas condicionen las respuestas de las preguntas que vienen a continuación, para facilitar el mantenimiento de unas buenas relaciones con el entrevistado.

Ventajas e inconvenientes de las entrevistas personales:

Ventajas: Enriquece los datos, proporciona comprensión, genera interés en las personas y mediciones repetidas de datos.

Inconvenientes: Es cara, ya que es necesaria la intervención de coach o expertos, no hay muestreo y hay dudas sobre la confidencialidad (Fernández, 2023).

Encuestas: Es la herramienta más utilizada en los procesos de diagnóstico de clima laboral y no deja de ser una entrevista en papel. Es la herramienta más utilizada en las organizaciones con un alto número de empleados, ya que abarca a un número mayor de personas.

A la hora de conseguir la motivación necesaria de la organización tanto para rellenarla como para obtener la calidad necesaria de sus resultados es muy importante tener en cuenta los siguientes factores, ya que la elección de uno u otro dependerá de la cultura y el momento en el que se encuentre la organización:

¿Quién realiza la encuesta?

Cuestionarios estandarizados.

Anónima o no.

Cuando realizar la encuesta.

Comunicación de la realización de la encuesta.

Formación para su cumplimentación.

Periodicidad de repetición.

Comunicación de los resultados.

Trabajo con los resultados.

Comunicación del plan de acción.

Tipos de preguntas en una encuesta: Las preguntas podrán ser abiertas o cerradas, pero en cualquiera de los casos, la secuencia de las preguntas en el cuestionario es muy importante para conseguir el éxito, al igual que, utilizar un lenguaje familiar facilitará el entendimiento de las preguntas.

Las tres reglas básicas son: Logro de una introducción apropiada; Transición fácil y razonable de un tema a otro; y Adecuada conclusión.

Preguntas de segmentación: Son las relativas a los datos de los trabajadores que realizan la encuesta. Pueden ser:

Grado en la organización: Directivo, Mando intermedio o Trabajador

Departamento.

Género.

Franjas de edad/Antigüedad.

Jornada de trabajo/tipo de contrato.

Puntuación y frecuencia

Frecuencias en la que los encuestados responden a una determinada conducta en una puntuación.

Ejemplo: Puntuación de 1 a 5

- Positivo: % de respuestas de 4 y 5.
- Neutro: % de respuestas 3.
- Negativo: % de respuestas 1 y 2.

Escalas de puntuación: Puntuar entre un mínimo y un máximo de niveles en una escala y hacer una media. De 1 a 5 y de 1 a 10 son las más comunes.

Escalas de clima laboral, para más información consultar ANEXO III

Se trata de elegir los indicadores que se van a medir, se agruparán en:

Higiénicos: Relativos a la estructura, seguridad, condiciones y recompensas.

Motivacionales: Referentes a la cooperación, desarrollo, reconocimiento y liderazgo.

Ventajas e Inconvenientes de las encuestas de clima laboral:

Ventajas: Es rápida y objetiva, pueden tener un gran número de participantes, se puede realizar una comparación objetiva, además es fácil de corregir y medir.

Inconvenientes: Es impersonal, no es conveniente realizarla para tratar temas delicados, hay riesgo de No sé/No contesto.

Focus Groups: Técnica de recogida de información sobre la percepción de las personas en torno a un tema en particular, puede ser dirigida por una o más personas. Se trata de una técnica muy interesante para realizar antes o después de una encuesta. Lo recomendable es sean mínimo 5 y máximo 20 participantes.

Estas sesiones grupales ayudan a identificar a la compañía cuales son los puntos clave donde mejorar y planificar las acciones a desarrollar, se ejerce un efecto motivador al hacer partícipes a varias personas de la organización.

Ventajas e inconvenientes de los Focus Groups:

Ventajas: Enriquece los datos, proporciona comprensión sobre un tema concreto, genera interés en las personas y permite encontrar soluciones sobre un problema.

Inconvenientes: Está liderado por un coach o expertos, hay una baja representatividad de los empleados de la compañía, sobretodo en empresas muy grandes (Fernández, 2023).

4.9. Análisis y Descripción de los puestos de trabajo en la empresa y las competencias del trabajador social en esta área

Se trata de un proceso en el que un puesto es dividido en unidades menores e identificables en tareas, e incluye la identificación de requerimientos del trabajo y de otras características del entorno del puesto de trabajo (Guerra, 2023).

Según la American Compensation Association (1992) “Es un proceso sistemático de obtener información importante y relevante sobre el contenido de un puesto de trabajo.”

Según Bemis, Belenky y Soder (1983) “Es un procedimiento sistemático para reunir, documentar y analizar información sobre tres aspectos básicos de un puesto de trabajo: Contenido del puesto, requerimientos del puesto y contexto del puesto.”

Para poder realizar el descriptivo de puestos desde recursos humanos se tienen que seleccionar las competencias necesarias para el desempeño de la labor, así como formar a las personas y desarrollar las competencias que la estrategia de la organización necesita. Por lo tanto, el análisis y descripción de los puestos de trabajo ocupa un papel central en la ejecución de políticas de recursos humanos.

Debido a la existente variedad de información existente dentro de un mismo puesto, el análisis y descripción de puestos de trabajo puede optar por tener diferentes enfoques según la utilidad que queramos dar a los datos obtenidos.

Toda esa información hay que utilizarla, ya que la descripción de puesto permite determinar responsabilidades, evitar interferencias y duplicaciones, mejorar métodos y procesos de trabajo, establecer políticas y objetivos departamentales más adecuados. El análisis del puesto es el soporte que hace posible la confección de los perfiles profesionales, permitiendo establecer las fuentes y técnicas más oportunas, así como la selección de la persona idónea para cubrir el puesto de trabajo.

El análisis y descripción de puestos facilitará encontrar todos aquellos datos de los diferentes puestos que tiene la organización y servirán de base para realizar comparaciones entre puestos, con el propósito de determinar su valor y compensar adecuadamente a los empleados. Además, la definición de las competencias requeridas para un puesto de trabajo, dará información sobre los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar las tareas del puesto de trabajo, lo que hace posible la preparación de programas de formación adecuados que resulten de interés para la organización.

El conocimiento de todos los puestos con lo que cuenta la organización y aquellos a los que un empleado puede ser promocionado, permitirá establecer un plan de carrera profesional para poder ayudar a crecer a los empleados de la compañía.

La descripción exhaustiva de los puestos también permite adoptar medidas de prevención, seguridad e higiene adecuadas al peligro implícito del puesto.

Además, la descripción de los puestos de trabajo permite realizar una evaluación del desempeño de todos aquellos aspectos referentes a la actuación del individuo, que permitan visibilizar y medir su rendimiento y nivel de desempeño.

Por todo ello, cualquier problema relacionado con la adaptación del individuo al puesto se podrá solucionar gracias un buen análisis y descripción de los puestos de trabajo (De Diego, 2015).

Ventajas que tiene realizar una descripción de puestos de trabajo: Clasifica y jerarquiza los puestos de trabajo de una organización; Ofrece una visión general de la organización e Identifica las ineficiencias organizativas (Guerra, 2023)

Referente al análisis y descripción de puestos de trabajo, el Trabajador Social dentro del área de Recursos Humanos podrá desarrollar la planificación de un proyecto de Análisis y Descripción de puestos de trabajo, en el que tendrá que desarrollar los siguientes pasos:

Identificación de los objetivos a conseguir.

Identificación, codificación e inventario de los puestos de trabajo.

Delimitar la fecha en la que se va a realizar el análisis.

Establecer un Plan de comunicación.

Fomentar la participación de todos los implicados.

Establecer un método de análisis y recogida de información.

Confeccionar un descriptivo de puestos con toda la información relevante de cada uno de los puestos que componen la compañía.

4.10. Negociación y gestión de conflictos entre los empleados

Este es un apartado interesante y relacionado con las competencias del trabajador social en este ámbito, muy ligado con las competencias que tiene dentro del ámbito de la mediación y la resolución de conflictos.

Negociación

Podemos definir la negociación como una actividad en la que dos o más partes, cuyos intereses son complementarios y a la vez opuestos, tratan de alcanzar un acuerdo, que satisfaga los intereses de ambos, al tiempo que facilita la realización de nuevas negociaciones en el futuro (Menéndez, 2022).

Hay tres condiciones necesarias para que se dé una negociación: Las partes deben de tener intereses comunes o complementarios; Las partes deben tener intereses opuestos y debe de existir comunicación entre las partes.

Una negociación se mueve en torno al desarrollo de siete fundamentos:

1. Intereses: Cualquier cosa que un negociador quiere obtener directa o indirectamente en una negociación.
2. Alternativas: Lo que le queda a cada parte si la negociación se rompe. Se trata de las acciones que podemos llevar a cabo sin la necesidad de que haya acuerdo con la otra parte.
3. Opciones: Todas las posibilidades con las que las partes pueden llegar a un compromiso en la negociación.
4. Legitimidad: Se trata de la legitimidad de cada propuesta. Las fuentes de legitimidad pueden ser leyes, reglamentos, precios de mercado...
5. Comunicación: Para evitar la desconfianza y los malos entendidos. Comunicación como intercambio equilibrado de ideas, mensajes o información entre dos o más personas.
6. Relación: Se trata de la habilidad de las partes para manejar sus diferencias de forma efectiva, es muy importante la relación entre las partes en una negociación y como queda esta al terminar, pues todo ello influirá en negociaciones futuras.
7. Compromiso: Declaraciones verbales o escritas de lo que harán las partes, se deberán de describir de manera precisa los acuerdos a los que se llegaron.

Gestión de conflictos

Podemos definir el conflicto como la diferencia de cualquier tipo de sentimientos, emociones, actitudes o ideas con importantes factores que entran en juego y producen una reacción emocional intensa de las partes del conflicto, pudiendo llegar incluso a la violencia o la agresividad.

Para poder gestionar adecuadamente el conflicto se deberá de fomentar la escucha activa de ambas partes, ya que tiene beneficios como la reducción de la tensión, se ayuda a tomar mejores decisiones y a evitar problemas mayores, además de fomentar la autorregulación para controlar y corregir impulsos y estados de ánimo negativos. (Menéndez, 2022)

Un Trabajador Social en este ámbito podrá desarrollar mecanismos para fomentar la negociación y la gestión de los conflictos que puedan surgir entre los miembros de la compañía, así como llevar a cabo un proceso de mediación dentro de la empresa, para poder atajar cualquier conflicto o discrepancia que surjan entre los trabajadores.

4.11. Área de la Felicidad

Esta es una de las áreas más importantes y la que más puede desarrollar un Trabajador Social dentro del Departamento de Recursos Humanos en una empresa.

Como comentábamos anteriormente en el apartado 1º (Justificación), cada vez más empresas están creando el área de la felicidad corporativa, ya que ven la importancia a la hora de fomentar la calidad de vida y el bienestar de sus empleados.

Según Caballero, 2019, “la felicidad corporativa es una disciplina que, aplicada al entorno empresarial, transforma la comunidad laboral en su conjunto, dotándola de un ambiente propicio para que todas las personas tengan la posibilidad de sentirse felices en su entorno laboral, dando lo mejor de sí mismas, garantizando la eficiencia, la rentabilidad y el éxito de la organización, todo ello siendo sostenible en el tiempo.”

Este tema cobra gran importancia en un país como España, país que gobierna la lista de mayor número suicidios por día en comparación con la unión europea.

Según fuentes del INE, uno de cada tres trabajadores se siente insatisfecho con su trabajo, de los veinte millones de personas trabajadoras que hay en España, al año cuatro mil personas se quitan la vida por motivos laborales, eso supone el 2% de los trabajadores, según la Fundación Española para la prevención del suicidio, ochenta mil personas podrían haber intentado quitarse la vida en España durante el año 2022.

Con estos datos, es comprensible que desde las empresas se estén creando áreas de la felicidad que potencien el bienestar de los empleados y en la que el Trabajador Social podría tener un papel relevante, ya que cuenta con la formación y las herramientas necesarias que podrían mejorar la calidad de vida de las personas en las organizaciones.

Además el área de la felicidad corporativa aporta una serie de beneficios en los distintos ámbitos humanos, ya que según Caballero, 2019, las personas que se sienten mejor tratadas en el trabajo son más felices, más creativas y productivas independientemente de la labor que tengan dentro de la organización, los índices de estrés disminuyen y su esperanza de vida aumenta entre 12 y 15 años, disminuye hasta en un 60% el riesgo de sufrir enfermedades tanto físicas como psicológicas y su salud se vuelve más estable.

Además, se ha demostrado, que la felicidad corporativa tiene influencia en el bienestar general de la sociedad ya que crea personas más felices que ven su trabajo como un medio de desarrollo personal y no como un medio de supervivencia, las personas pasan a percibir que su desarrollo profesional es una gran oportunidad de contribuir a una causa social más grande que ellos mismos, crea sociedades pacíficas, saludables, creativas y felices, se trata de un punto de que une la felicidad con la responsabilidad social y ayuda a crear un mundo más justo y equitativo.

Como comentábamos anteriormente, hay empresas en España que han optado por incluir un Chief Happiness Officer en su plantilla, tenemos como ejemplo a Mahou San Miguel, Coca-Cola o Airbnb.

El Trabajador Social en esta área podrá desarrollar diferentes programas y medidas que contribuyan a la felicidad de los empleados como la promoción de la flexibilidad horaria, permisos de lactancia independientemente de la situación

laboral del otro progenitor, permisos para acompañamientos o cuidados de un familiar enfermo y todas aquellas medidas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores en las empresas.

Todas estas medidas fomentan el bienestar y la calidad de vida de las personas en su entorno laboral, y al final están muy ligadas a la misión que tiene el Trabajo Social, promover el bienestar de las personas, grupos y comunidades garantizando la igualdad de derechos y la dignidad humana.

5. RESULTADOS

Los resultados obtenidos gracias a la realización de la investigación acerca del papel del Trabajador Social en el Departamento de Recursos Humanos de las empresas han sido, la aproximación a una figura como la del Trabajador Social Empresarial, una figura ignota en España, pero muy desarrollada en países como Estados Unidos o Latinoamérica; el análisis y la creación de un documento científico que documenta la importancia del Trabajo social en el mundo empresarial; la identificación de una nueva oportunidad laboral dentro de la profesional del trabajo social, en el que los profesionales puedan desarrollarse y mejorar la vida de las personas que trabajan en las empresas, así como conocer una nueva figura emergente en España, la del Chief Happiness Officer o Director de la felicidad, que muchas empresas ya han optado por incluir en sus plantillas y no han tardado en observar los beneficios que tiene para la buena marcha de la compañía.

Para finalizar gracias a esta investigación hemos podido sentar las bases de las funciones que tendría un Trabajador Social dentro del Departamento de Recursos Humanos y ver cuál podría ser la aplicación práctica de todas ellas, además de asentar las primeras líneas de actuación en este ámbito.

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La felicidad en el trabajo es un tema cada vez más relevante en el ámbito laboral, diversos estudios e investigaciones han demostrado que la felicidad y el bienestar de los empleados tienen un impacto positivo en la sociedad.

La figura del Chief Happiness Officer ha surgido como una posición para gestionar y promover la felicidad en el trabajo, un Trabajador Social con este cargo podrá implementar estrategias y programas destinados a mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como establecer una cultura corporativa positiva ofreciendo oportunidades de desarrollo personal, fomentando el equilibrio entre la vida personal y profesional y creando una satisfacción colectiva y sentimiento de pertenencia dentro de la compañía.

Esto se traduce en una mayor calidad de vida y bienestar que al final son los valores principales que tiene el trabajo social, ayudar a la persona a crecer y a desarrollarse, fomentando su autonomía y mejorando sus condiciones de vida.

7. LIMITACIONES ENCONTRADAS

Al realizar el TFG sí que me he encontrado con limitación a la hora de la búsqueda de información actualizada, el tema elegido, Papel del trabajador en el área de recursos humanos de las empresas: Aproximación conceptual al Trabajo Social Empresarial, es un tema de actualidad en España, por lo que la obtención de información ha sido principalmente de fuentes extranjeras, aunque sí que he encontrado libros que me han dado una perspectiva general de las funciones que se realizan en los departamentos de Recursos Humanos y gracias a ellos he podido incorporar a la figura del Trabajador Social en este ámbito.

8. BIBLIOGRAFÍA

AENOR. (2020). Sistema de Gestión de Igualdad de Género. <https://www.aenor.com/certificacion/igualdad-diversidad>

American Compensation Association. (1992). Job analysis, job documentation and job evaluation.

Anttonen, A. (2016). The role of social work in human resources management. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 41-48.

Bemis, S.E., Belenky, A.H., Soder, D.A. (1983). Job analysis. An effective management tool.

Berkman, R. (2013). Can Social Business Make Employees Happier? Massachusetts Institute of Technology. <https://sloanreview.mit.edu/article/can-social-business-make-employees-happier/>

BOE. (2007). Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115>

Boxall, P., Purcell, J. (2016). Estrategia y gestión de recursos humanos. Palgrave Macmillan.

Bretones, F.D., Rodríguez, F.J. (2014). El papel del trabajador social en la gestión de recursos humanos. *Trabajo social hoy*, 71, 67-84.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human Development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.

Buell, R., Moore, S., Hamilton, R. (2017). The impact of perceiver Happiness of employees on customer satisfaction. Harvard.

Caballero, D. (2019). Responsabilidad Social Corporativa y Felicidad Corporativa. *La Nueva Revolución*

Cauchie, D., Vaillant, Y. (2016). Employer branding: Un nuevo enfoque para atraer talento. *Revista internacional de Negocios y Gestión*, 11, 43-52.

Cembranos, E. (2023). Igualdad y Conciliación. Apuntes Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo Personal. Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Valladolid.

Coates, J. (2012). El enfoque del trabajo social: Una introducción. UOC.

Council on Social Work Education. (2015). Educational Policy and Accreditation Standards for Baccalaureate and Master's Degree Programs in Social Work. <https://www.cswe.org/>

De Diego, R. (2015). Empleo, Personas y Organizaciones. Pirámide, 82-87, 107-112.

Delery, J., Shaw, J. (2001). La dirección estratégica de personas en las organizaciones de trabajo. Gestión de personal y Recursos Humanos, 20, 165-179.

Delgado López-Cózar, E., Robinson García, N., Torres Salinas, D. (2012). Manipular Google Scholar citations y Google Scholar metrics: Simple, sencillo y tentador.

Dessler, G. (2018). Administración de recursos humanos. Pearson Education.

Dominelli, L. (2012). Trabajo Social y derechos humanos: una perspectiva global. UOC.

Edmondson, A. C. (2018). The fearless organization: Creating psychological safety in the Workplace for Learning, innovation and growth.

Fernandez, V. (2023). Clima Laboral. Apuntes Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo Personal. Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Valladolid.

Fook, J. (2002). El enfoque crítico en trabajo social. Ediciones Paidós Ibérica.

Fundación Española para la Prevención del Suicidio. El suicidio laboral. <https://www.fsme.es/>

García, F. J. P. (2015). El papel del trabajador social en los recursos humanos de la empresa. Revista de Trabajo Social, 7, 79-96.

Goitia, F. (2022). Happy Business: ¿Te imaginas que tu empresa se empeñara en que seas feliz? XL semanal, 1809, 18-24.

Gómez, J. A. (2013). El papel del trabajador social en recursos humanos. Trabajo Social Global, 3. 1-17.

Gómez, M.C.A. (2014). El trabajador social en la gestión de recursos humanos en la empresa: un nuevo campo de actuación. Trabajo Social Hoy, 71, 59-73.

Gris, M. (2013). Trabajo Social crítico. UOC.

Guerra, A. (2023). Análisis y Valoración de puestos de trabajo. Apuntes Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo Personal. Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Valladolid.

Herrera, F. (2010). Trabajo Social Empresarial: Una opción de intervención profesional en el mundo del trabajo. Revista de ciencias sociales, 16, 306-323.

Herrero, J. C. (2016). La intervención del trabajador social en recursos humanos: Un camino hacia la sostenibilidad empresarial. Journal of sustainable Development, 9, 88-98.

Instituto Nacional de Estadística. Muertes por causas no naturales en España. <https://ine.es/index.htm>

Jericó, M. (2001). El método para mejorar el rendimiento de las personas.

Koustelios, A., Kousteliou, I. (2020). Chief Happiness Officer (CHO): Happiness as a competitive Advantage for Organizations. In Handbook of Research on Workforce Diversity in a Global Society: Technologies and Concepts, 273-288. IGI Global.

Kristin, L., Cullen-Lester, P., Hanges, C., Salgado, J., Kung, M.C. (2017). The Impact of Managerial Behaviors on Employee Engagement and Retention.

Li, J. Burnham, J.F., Lemley, T., Britton, R.M. (2010). Citation analysis: Comparison of web of science, Scopus, SciFinder, and google scholar. Journal of electronic resources in medical libraries, 7, 196-217.

López de San Román, A. (2022). Responsabilidad Social Corporativa y Recursos Humanos. Apuntes Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y

Desarrollo Personal. Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Valladolid.

Mateo, F. (2015). Producción científica en español en humanidades y ciencias sociales. Algunas propuestas desde Dialnet. Profesional de la información, 24, 509-516.

Menéndez, I. (2022). Negociación y Gestión de conflictos. Apuntes Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo Personal. Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Valladolid.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2014). Estrategia Española de Responsabilidad Social.

National Association of Social Workers. (2017). Code of Ethics of the National Association of Social Workers. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

Noe, R. A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., Wright, P. L, (2019). Fundamentals of human resource management. McGraw-Hill Education.

Oxford. (2006). The Oxford Happiness Questionnaire.

Payne, M. (2005). Teoría moderna del trabajo social. Palgrave Macmillan.

Pérez, M.M. (2018). El papel del trabajador social en la gestión de recursos humanos. Inclusión Social y Desarrollo Sostenible, 6, 117-128.

Robbins, S.P., Judge, T. A., Millett, B. (2012). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.

Román, C., García, J. A. (2014). El papel del trabajador social en el ámbito empresarial: análisis y perspectivas. Revista de Trabajo Social, 88, 77-89.

Saleebey, D. (2013). Teorías del trabajo social: perspectivas contemporáneas. UOC.

Samad, S. (2020). Inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos. Revista internacional de investigación y desarrollo de recursos humanos, 10, 75-88.

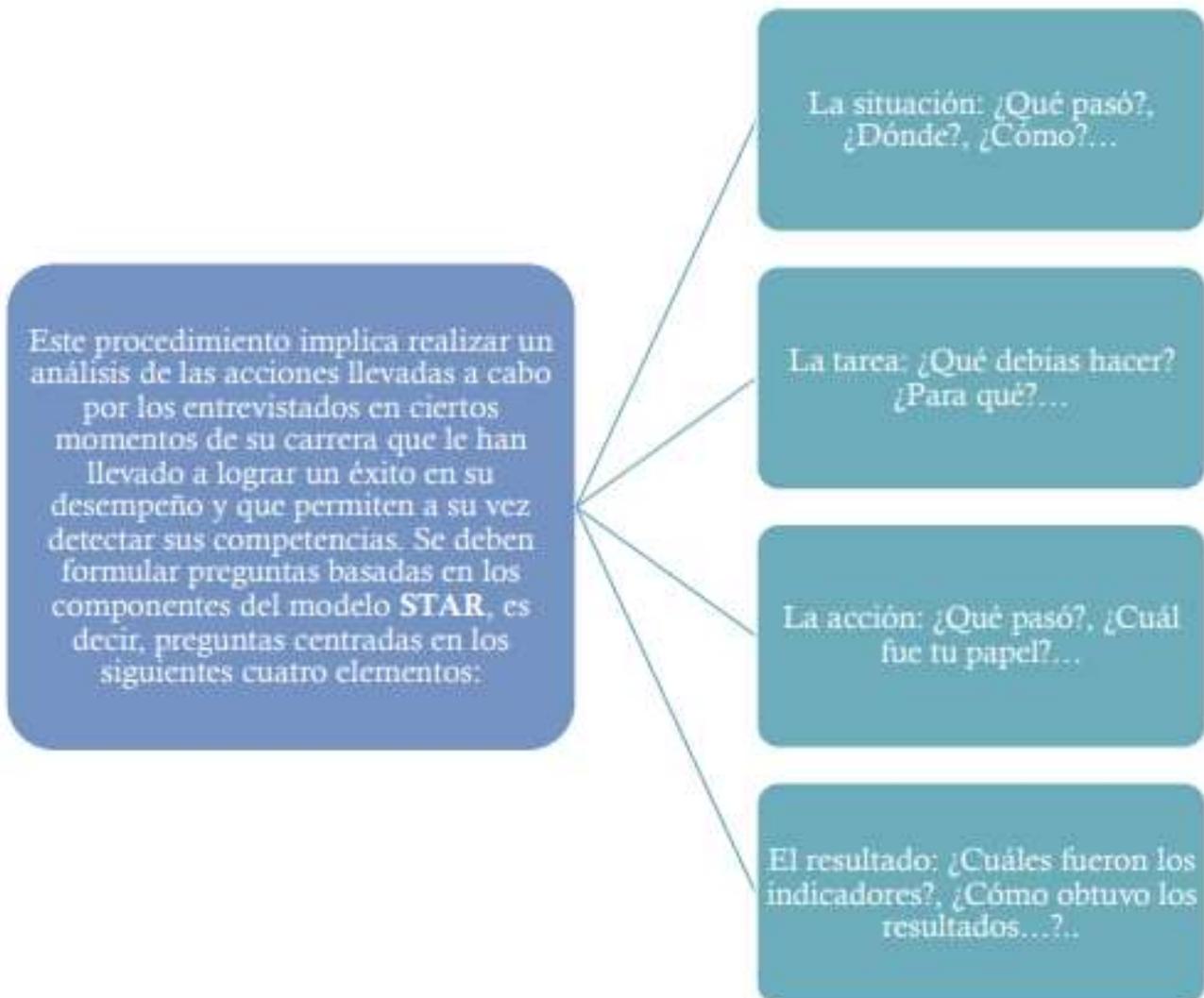
Spreitzer, G., Bacevice, P. (2021). Why Do We Need More Chief Happiness Officers? Harvard Business Review. <https://hbr.org/>

Teixeira, R., Guzmán, F., Sanches, S. (2019). The Role of the Chief Happiness Officer in Promoting Workplace Happiness. In Innovative and Creative Developments in Multimodal Interaction Systems, 86-100. IGI Global.

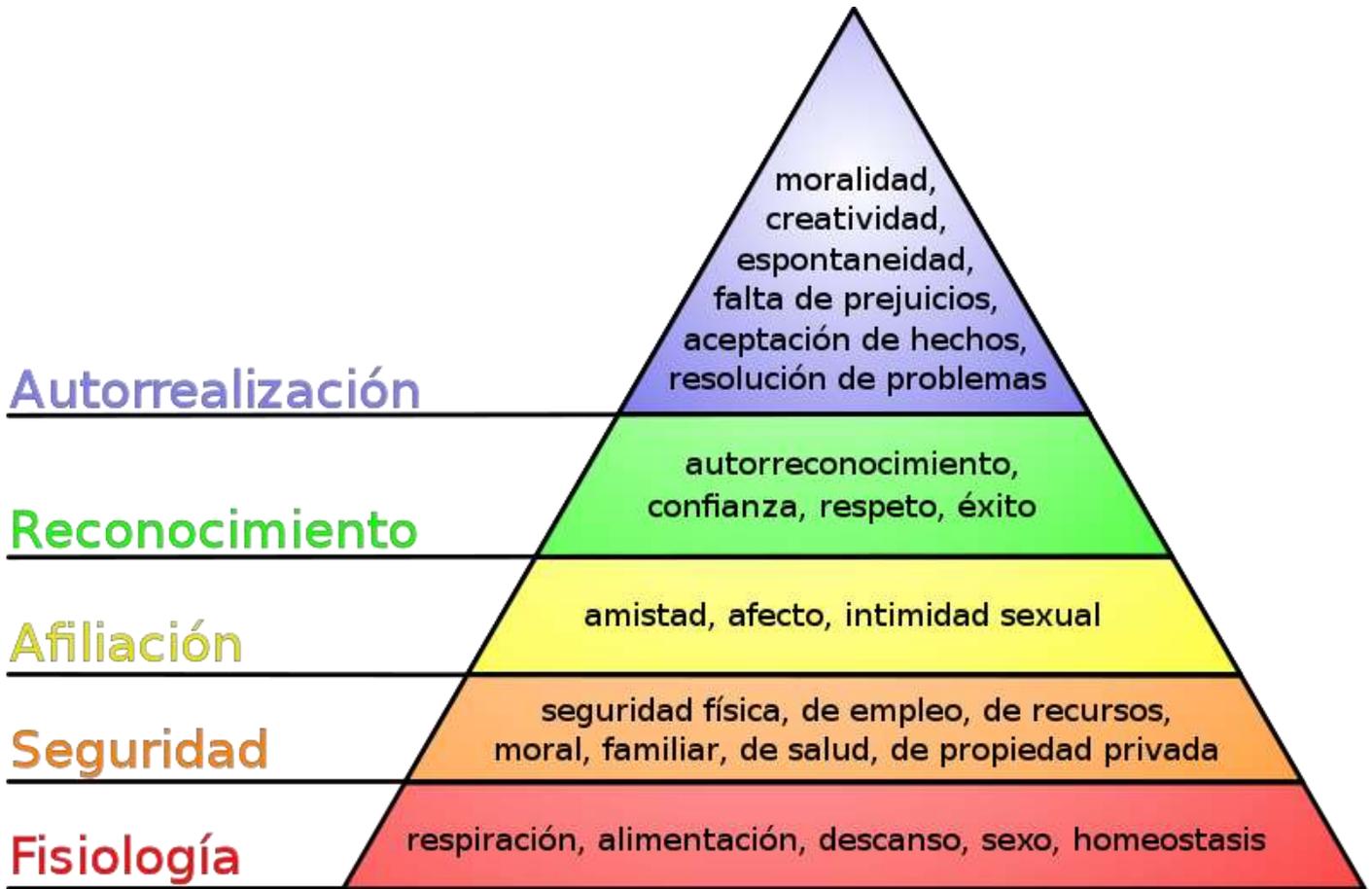
Wright, P.M., McMahan, G.C. (2011). Explorando el capital humano: Volviendo a poner "humano" en la gestión estratégica de recursos humanos. Revista de gestión de recursos humanos, 21, 93-104.

9. ANEXOS

ANEXO I: COMPONENTES DEL MODELO STAR



ANEXO II: PIRAMIDE DE MASLOW



ANEXO III: ESCALA DE CLIMA LABORAL. GREAT PLACE TO WORK



| | |
|------------------------------|--|
| Credibilidad | Los superiores me mantienen informado/a sobre temas y cambios importantes. |
| | Los superiores dejan claras sus expectativas. |
| | Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los superiores y recibir una respuesta directa. |
| | Los superiores son accesibles y es fácil hablar con ellos. |
| | Los superiores contratan personas que encajan bien aquí. |
| | Los superiores hacen un buen trabajo al asignar funciones y coordinar a las personas. |
| | Los superiores confían en que hagamos un buen trabajo sin tener que vigilarnos. |
| | A las personas aquí se les da bastante responsabilidad. |
| | Los superiores tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y de cómo llegar. |
| | Los superiores saben llevar el negocio de una forma competente. |
| | Los superiores cumplen sus promesas. |
| | Los superiores hacen lo que dicen que van a hacer. |
| | Creo que aquí el despido sería la última opción. |
| | Los superiores llevan el negocio honesta y éticamente. |
| Promedio Credibilidad | |

| | |
|---------|--|
| Respeto | Me ofrecen formación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente. |
| | Me dan los recursos y equipos para hacer mi trabajo. |
| | Los superiores reconocen el buen trabajo y el esfuerzo extra. |
| | Los superiores reconocen que pueden cometerse errores involuntarios al hacer el trabajo. |
| | Los superiores incentivan, consideran y responden sinceramente a nuestras ideas y sugerencias. |
| | Los superiores implican a las personas en las decisiones que afectan sus actividades o su ambiente de trabajo. |
| | Este es un lugar físicamente seguro para trabajar. |
| | Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar. |
| | Nuestras instalaciones contribuyen a un clima laboral agradable. |
| | Puedo coger tiempo de mi trabajo para asuntos personales cuando lo necesito. |
| | A las personas se les anima a que equilibren su vida profesional y personal. |
| | Los superiores demuestran interés en mí como persona, y no tan sólo como empleado/a. |
| | Aquí tenemos beneficios especiales y únicos. |
| | Promedio Respeto |

| | |
|-------------------------------|---|
| Imparcialidad | Recibimos un pago justo por nuestro trabajo. |
| | Siento que recibo una parte justa de las ganancias de esta organización. |
| | Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial. |
| | Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa. |
| | Los ascensos son para los que más se lo merecen. |
| | Los superiores evitan hacer favoritismos. |
| | No se recurre al "politiqueo" ni a los golpes bajos para conseguir las cosas. |
| | Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra edad. |
| | Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra raza. |
| | Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestro sexo. |
| | Somos tratados de una forma justa independientemente de nuestra orientación sexual. |
| | Si soy tratado injustamente creo que podré reclamar, seré escuchado y recibiré un buen trato. |
| Promedio Imparcialidad | |

| | |
|-------------------------|---|
| Orgullo | Siento que lo que hago aquí marca una diferencia. |
| | Mi trabajo tiene un sentido especial: no es "simplemente un trabajo". |
| | Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso. |
| | Aquí las personas están dispuestas a dar más de sí para hacer su trabajo. |
| | Quiero trabajar aquí por mucho tiempo. |
| | Me siento orgulloso/a cuando digo que trabajo en esta empresa. |
| | Nos gusta venir a trabajar aquí. |
| | Me siento bien por la forma en que contribuimos a la sociedad. |
| Promedio Orgullo | |

| | |
|--|--|
| Camaradería | Puedo ser yo mismo/a en mi lugar de trabajo. |
| | Aquí celebramos los acontecimientos especiales. |
| | Aquí nos preocupamos los unos por los otros. |
| | Este es un lugar cordial para trabajar. |
| | Este es un lugar donde lo pasamos bien trabajando. |
| | Cuando te incorporas a la empresa, te sientes bien acogido/a. |
| | Cuando alguien cambia de departamento, se le hace sentir como en casa. |
| | Aquí hay un sentimiento de "familia" o de "equipo". |
| | Nos sentimos como si estuviéramos todos en el mismo barco. |
| Puedo contar con la colaboración de los demás. | |
| Promedio Camaradería | |

| | |
|---|--|
| Teniendo en cuenta todo, yo diría que éste es un excelente lugar para trabajar. | |
| Promedio Trust Index | |