

“A veces en la vida tenemos que convertirnos en menos para ser más. Nos convertimos en personas íntegras, no en base a lo que acumulamos, sino librándonos de todo lo que en realidad no forma parte de nosotros, de todo lo falso e irreal.”

Harold Kushner, Cuando nada te basta



**VNiVERSIDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL E
IMPLICACIONES PARA EL TRABAJO SOCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CURSO DE ADAPTACIÓN AL GRADO
EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. FUNDAMENTACIÓN Y CONTEXTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..... | 8 |
| 2.1. Campos entrecruzados y desafíos mutuos compartidos | 9 |
| 2.2. Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia/repercusión en el ámbito del Trabajo Social..... | 12 |
| 2.2.1. La RSE como nuevo modelo y el actual enfoque estratégico: características y objetivos de la empresa socialmente responsable..... | 16 |
| 2.2.2. Ámbitos y dimensiones internas y externas de la Responsabilidad Social Empresarial..... | 19 |
| 3. RETOS Y DESAFÍOS DEL TRABAJO SOCIAL EN RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..... | 24 |
| 3.1. El Trabajador Social en el contexto empresarial: innovación del rol profesional...25 | |
| 3.2. Teorías y niveles de Intervención del Trabajo Social para actuar en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial. | 31 |
| 3.2.1. Papel y funciones del Trabajador Social en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial..... | 33 |
| 3.2.2. Ética y Bienestar como elementos vertebradores de la inter-relación entre Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial..... | 35 |
| 4. MODELOS Y EXPERIENCIAS DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS, ONGs Y ADMINISTRACIÓN..... | 36 |
| 5. CONCLUSIONES | 41 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA..... | 44 |

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro mundo está experimentando una transformación global insospechada. La sociedad avanza hacia nuevos paradigmas de comunicación, de relación, de vida que nos adentran por un territorio desconocido. La reflexión que expresa claramente estos acontecimientos la escuchamos con frecuencia “más que una época de cambios estamos asistiendo a un cambio de época”.

El desarrollo de la globalización económica y financiera no alcanza límites. Las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información están reconfigurando nuestras vidas. La velocidad de los cambios económicos, sociales y ambientales provocan en la ciudadanía un sentimiento de incertidumbre que impele a comprender el mundo y el lugar que ocupamos en él.

La ciudadanía reivindica su legitimidad al exigir a las instituciones la defensa de los Derechos Humanos para hacer visible la justicia social, la igualdad, la transparencia; la necesidad de trabajar por preservar la naturaleza en beneficio de las generaciones futuras frente al abuso de algunas organizaciones, que en nombre del progreso, exprimen los recursos naturales y alteran los ecosistemas, eludiendo un comportamiento ético y el compromiso social que como sociedad civil demandamos.

En este momento de crisis y de nuevas exigencias de tipo ético-ambiental precisamos trabajar por un humanismo práctico-moral, que nos permita vivir con dignidad, que favorezca la inserción sociolaboral de los jóvenes, que no abandone en la cuneta a profesionales de larga trayectoria porque ya no resultan rentables; que facilite la participación de los mayores aportando su conocimiento, experiencia y sabiduría a la comunidad. Necesitamos poner en valor el modelo de Desarrollo a Escala Humana en nuestra sociedad. (Max-Neef, et al 1986).

El desarrollo del modelo de Sociedad del Bienestar nos acerca al rostro menos amable de la crisis actual y revela un contexto socioeconómico marcado por la pobreza, el desempleo, múltiples y complejas situaciones de exclusión y/o desventaja social. La crisis económica, que afecta al mantenimiento y viabilidad de la Sociedad del Bienestar, demanda la implementación de nuevas políticas integrales e integradoras para abordar las graves situaciones de vulnerabilidad e injusticia social existentes en el presente. Estas situaciones nos exigen trabajar desde el compromiso, el diálogo, la

negociación; la coordinación de esfuerzos; entre las instituciones públicas, las organizaciones empresariales y la ciudadanía.

En este contexto socioeconómico observamos nuevas oportunidades de ser, de estar y de hacer en y con la comunidad de referencia. (Berger y Luckamn, 1984:120) Una comunidad que amplía fronteras y se globaliza, que conecta con las realidades que la conforma, que genera ocasiones de cambio: “La construcción de una sociedad próspera, inclusiva, competitiva y solidaria exige la combinación de Estados eficaces, una ciudadanía activa y empresas responsables”. (Hernández, 2011:165)

En el ámbito de la empresa surgen nuevas formas, modelos, estrategias de organización que modifican el sentido y la finalidad tradicional de la misma y buscan abrirse a la sociedad para comprometerse responsablemente en mejorar la vida de las personas al objeto, también, de producir o crear entornos que sean mutuamente ricos y prósperos a la vez que sostenibles.

El modelo de organización conocido como Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tiene una corta trayectoria histórica en España, plena de posibilidades de desarrollo a medio y largo plazo. Este crecimiento nos conduce a abordar y reflexionar sobre cuestiones novedosas desde el ámbito de la RSE y del Trabajo Social (TS):

Este trabajo se enmarca en la modalidad de revisión teórica y ha supuesto una tarea laboriosa en la búsqueda de documentación por ser novedoso y por la escasa bibliografía existente sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su interconexión con el Trabajo Social. Los trabajadores sociales conocemos, por experiencia, el componente motivador que encierra la dificultad, las limitaciones, y el potencial que contiene la precariedad y la debilidad. En este cometido abordamos cuestiones relacionadas con:

- El mapa común en el que se pueden encontrar el trabajo social y la empresa socialmente responsable, los campos entrecruzados y los desafíos mutuos compartidos.
- Los retos y los desafíos del TS en relación con la RSE desde la perspectiva de la innovación, del rol profesional, orientado hacia un trabajo especializado dentro del nuevo paradigma empresarial.

- La necesaria apuesta formativa que contemple el campo de la empresa como una opción renovada y especializada de empleabilidad para los profesionales del T.S; que formule y reflexione sobre los modelos teóricos, funciones y niveles de intervención del T.S en las organizaciones.
- La oportunidad de pensar en torno al concepto de lo privado, lo público o quizá ¿debería considerarse lo compartido? ; de reflexionar en torno a experiencias de RSE y su impacto en la sociedad.

Los retos que este momento histórico ofrece para el desarrollo de la profesión justifican esta acción reflexiva, que amplía su horizonte hacia la ineludible responsabilidad de los profesionales del T.S, ante la tarea de sistematizar, y elaborar la práctica profesional; produciendo literatura académica.

El siglo XXI y la globalización que le acompaña puede constituir el contexto idóneo para retomar el papel del T.S en la empresa, desde la óptica de la RSE, en las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y en la propia Administración; para propiciar el diálogo, la cooperación entre los distintos ámbitos de intervención y recuperar la autentica función, renovada, del T.S al servicio de la sociedad.

Hay quienes afirman que la actual crisis económica y social deriva de los vicios de un “Capitalismo de Casino”, del “comportamiento autista” de las grandes empresas y de las malas artes de “la nueva casta” de los altos directivos, quienes espoleados por retribuciones exorbitantes ligadas al corto plazo y a la especulación han hecho añicos nuestro modo de estar y vivir. Ante un futuro incierto tendrán que ser aunadamente los estados, la ciudadanía activa, las ONGs y las empresas; nuevamente responsables, quienes sobre nuevas bases sociales y políticas nos saquen adelante. Todo depende de nosotros. (Hernández, 2011:161)

El termino griego κρίσις, en su significado etimológico, responde a separar, decidir, replantear la cuestión. También está en el origen de las palabras criticar y criterio, razonamiento adecuado. La crisis obliga a pensar, produce análisis y reflexión. Esta acepción positiva del término es la opción que motiva para construir un futuro nuevo, reflexionar sobre la función social de la riqueza, la creación de conocimiento, la solidaridad y el comportamiento ético.

2. FUNDAMENTACIÓN Y CONTEXTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

2.1. Campos entrecruzados y desafíos mutuos compartidos.

El Trabajo Social de Empresa (TSE) y el movimiento de la Responsabilidad Social (RS), en un sentido amplio, surgen como consecuencia de los graves efectos derivados de la Revolución Industrial inglesa sobre los trabajadores, sus familias y el modo de vida que conllevó la miseria, la explotación laboral de la población obrera.

El contexto laboral que generó los conflictos socioeconómicos permitió, al mismo tiempo, impulsar una solución organizada para dar respuesta a las necesidades que atravesaban los obreros. Las organizaciones forjaron líderes empresariales y sociales que, desde la libertad y la voluntariedad, contribuyeron a modificar estas realidades. (Navarro, 2012: 59), “demostrando que la producción puede ser eficiente y al mismo tiempo responsable”.

Robert Owen..., comenzó trabajando como ayudante de un fabricante de paños textiles, creó años más tarde (1820) en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran la norma. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, erradicando el trabajo infantil y las condiciones laborales más penosas. Aquellos empresarios utópicos estaban convencidos de que el carácter del hombre era construido por su ambiente y, por tanto, estaban convencidos de que mejorando su entorno... los males que se asociaban a la clase trabajadora..., serían suprimidos y sus conductas se modificarían favorablemente” (Navarro, 2012: 60)

En el devenir de la evolución social, económica, política y empresarial, el mapa socioeconómico y político se va modificando debiendo abordar cuestiones básicas relacionadas con el reconocimiento de los derechos humanos y sociales, los comportamientos éticos requeridos por la sociedad, el desarrollo sostenible etc. (Moreno, "et al", 2010:28) Estos se constituyen en desafíos compartidos por la RSE y el Trabajo Social. (T.S)

A partir de una panorámica histórica, se pueden identificar algunos aspectos característicos de la relación entre TS y RS que en la actualidad se define como RSE. Desde la óptica de la RSE, es posible reseñar que su nacimiento y desarrollo se producen en el marco de la relación tripartita: Empresa-Sociedad-Estado.

Por ello la RS se asocia con el aspecto de lo organizacional. Esta relación se caracteriza por una interdependencia entre empresa y sociedad y la tensión existente entre ambas.

Lo primero, consiste en la manera como cada una influye en la manera de estructurarse de la otra. Lo segundo, se refiere al conflicto que surge en el seno de esta diada por la ilegitimidad que cobra la empresa en la ciudadanía a razón de las estrategias implementadas por las organizaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad donde está su público. (Quiroga, “et al”, 2010:181)

El punto de encuentro entre el TS y la RSE está en la finalidad que ambas persiguen: atenuar las situaciones de desventaja que atraviesan las personas y las comunidades para contribuir a mejorar su calidad de vida y, por tanto, la misma supervivencia de las empresas. La empresa no es viable en entornos pobres porque bloquearía su posibilidad y crecimiento natural. Esta relación se modifica cuando se reconceptualiza el TS y ese punto de encuentro se convierte en conflicto.

Desde el TS se cuestiona las prácticas filantrópicas de las empresas y exige que se modifiquen las estructuras causantes de las dificultades y vulnerabilidad de las personas. El TS busca analizar las causas generadoras de las situaciones conflictivas para implementar acciones preventivas y promocionales, no exclusivamente asistenciales

El TS se sitúa mediando entre los intereses de la Empresa, la Sociedad y el Estado, reivindicando la autodeterminación y la libertad de las personas ante las estructuras que conculcan los Derechos Humanos y Sociales. El desarrollo del T.S. siempre ha estado imbuido de los principios, valores, derechos humanos y sociales universales. “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionalmente proclamados... deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los mismos.”(Ilundain, et al, 2007: 310). El Estado debe acrecentar reglas claras de actuación, asegurar el cumplimiento de las normas y promover un cambio de modelo de desarrollo para respaldar y garantizar una sociedad renovada y sostenible.

El TS y la RSE se acercan desde la crisis moral que generan y manifiestan las prácticas irresponsables de grupos de empresas, empresarios, especuladores, dirigentes

y agentes sociales diversos que no respetan ciertos valores y derechos; y las discusiones sobre la responsabilidad social, los parámetros internacionales de desarrollo que conducen hacia una reflexión capaz de cimentar la acción profesional. Ambas tienden hacia un horizonte común que, desde la suma de esfuerzos, pueden construir y mejorar las condiciones de vida de la humanidad.

El Libro Verde de la Comisión Europea se elabora al objeto de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. En el apartado 2.2.3 del mencionado documento se hace especial referencia a los Derechos Humanos y su estrecha vinculación con la dimensión de la RSE.

Los derechos humanos son un asunto delicado y complejo que esboza cuestiones políticas jurídicas y éticas. (Libro Verde C.E., 2001:23 26). Hace referencia a la necesidad de diferenciar que competencias debe asumir la empresa en esta materia y cuales corresponden a los diferentes gobiernos. El documento expone la exigencia de luchar contra la corrupción como uno de los grandes problemas pendientes en el ámbito del desarrollo. Un paso más en esta tarea de velar por el respeto y articulación de los derechos humanos son los códigos de conducta adoptados por las empresas en materia de condiciones laborales y medio ambiente.

La palabra ética proviene del termino griego *ethos* que significa carácter. Este concepto afecta a la sociedad en función del carácter de las personas, las organizaciones y el pueblo que la conforman.

La culminación de la formación del carácter se encuentra en la emergencia de los hábitos de la liberación y la autonomía...una teoría de la personalidad inteligente desemboca en la ética. Al fin y al cabo la ética no es más que el conjunto de soluciones más sabias que se nos han ocurrido para solventar los problemas que plantea la felicidad. (Marina, 2004:129)

La inteligencia es concebida, por el autor, como motor ético de las empresas. Las organizaciones inteligentes trabajan para que las personas que las forman puedan producir efectos extraordinarios, aprovechando el talento individual de las mismas y alcanzar el consiguiente bienestar.

La ética empresarial es la búsqueda inteligente de la felicidad = bienestar de las personas que tienen intereses en la empresa, la conforman o son afectados por ella, es

decir, en clave de RSE, los stakeholders o grupos de interés internos o externos. (Moreno “et al”, 2010:35)

Esto supone un punto de confluencia entre la RSE y el TS en tanto se produce una apuesta por la promoción y el desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas, permitiéndoles ser sujetos de su propio desarrollo y el logro de su bienestar. En este discurso la ética se convierte en un proyecto de inteligencia empresarial caracterizada por la innovación, la capacidad para anticiparse y resolver las problemáticas que se plantean, para dialogar, establecer relaciones sociales entre las empresas y los stakeholders. Para el profesor José Antonio Marina (Moreno, “et al”, 2010:35) la organización inteligente se configura con cuatro pilares fundamentales: Talentos individuales, organización innovadora, clima empresarial y modelos de liderazgo.

Grafico 1. La Organización Inteligente



Fuente: Elaboración propia

2.2. *Conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial y su incidencia /repercusión en el ámbito del Trabajo Social.*

En la actualidad las empresas son el centro de la economía de mercado, reguladora de la oferta, de la demanda de bienes y servicios; promotoras de riqueza, de empleo y de innovación. Tienen fuerza y capacidad para generar fuertes conmociones sociolaborales, como las deslocalizaciones, e impactos medioambientales. No obstante son frágiles frente a la influencia de la sociedad, la opinión que de ellas se transmite en las redes sociales, el sentir de los inversores y de los líderes sociales.

El termino R.S.E. es el más empleado por el Ministerio de Trabajo y su Foro de Expertos. El vocablo Responsabilidad Social Corporativa (RSC) está más extendido en el contexto internacional de la empresa. En la actualidad surgen variantes de esta expresión en función del tipo de organización a la que alude: Responsabilidad Social Organizacional, (RSO) Responsabilidad Social Corporativa Interna (RSCI) y Responsabilidad Social Individual. (RSI). (Navarro, 2012:70).

Grafico 2. Variantes del RSC en función del tipo de organización



Fuente: Elaboración propia.

La RSO alude a la RSC e incluye otros tipos de organizaciones como fundaciones, ONGs, sindicatos, administraciones públicas, organizaciones religiosas, universidades, (que desarrollan impactos específicos en su entorno), de funcionamiento organizacional, social, educativo, cognoscitivo y epistemológico. (Domínguez, 2009:48-49) La RSCI hace referencia a la gestión de los Recursos Humanos y a la responsabilidad de la empresa con sus trabajadores. En lo referente a la RSI se indica la actuación de las personas en su conducta de consumidor, trabajador, directivo y ciudadano.

La RSE y/o RSC carece de una definición unitaria así como un conjunto de características cerradas que delimiten su contenido. Por ello se pueden reseñar diferentes propuestas conceptuales en función de autores, contextos culturales o territorios dónde se desarrollan. Una de las definiciones más esgrimidas de RSE se recoge en el Libro Verde sobre RSE: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (Libro Verde C.E. RSE, 2001:13).

La ONG Economistas sin Fronteras define la RSC ampliando y precisando el concepto recogido de la misma en el Libro Verde.

El reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos, que generan políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones configuren sus relaciones con sus interlocutores. (Cuesta, “et al” 2002:56)

En la propuesta de conceptualización de la RSE y TS presentada por (Quiroga, “et al”, 2010:183) se analizan definiciones de diferentes autores que se muestran a modo de indicadores. De ellos se desprende la existencia de tres aspectos básicos: relacionados: lo actitudinal, lo operativo y el propósito. Se puede concluir con un aserto global de RSE:

La RSE consiste en una actitud empresarial caracterizada por la preocupación hacia su contexto social y ambiental además del compromiso con los intereses y expectativas de sus stakeholders y que genera un conjunto de actividades tendientes a cubrir sus necesidades y expectativas a la vez que contribuye a la preservación del entorno natural. Acciones con las cuales da cumplimiento a los requerimientos legales y éticos adquiridos de acuerdo a los efectos que generan sus actividades económicas en los escenarios en que tienen lugar, pero que más allá de cumplirlos, debe incluir el interés colectivo en la toma de decisiones corporativas de acuerdo a sus consecuencias probables y a procesos de reflexión conjunta con otros actores sociales. Con lo cual se consolide la construcción de una ética de lo público. (Quiroga, “et al”, 2010:184)

Esta afirmación relaciona la RSE con el TS en continuidad con lo expuesto anteriormente. El TS se ocupa del cambio social, interviene en la resolución de conflictos en las relaciones humanas, suscita el fortalecimiento y liberación de las personas, interactúa en, con y para el desarrollo de la comunidad. La labor que desarrolla se basa en principios de justicia y derechos humanos; se fundamenta en criterios democráticos, de libertad y búsqueda del bien común, al objeto de alcanzar el bienestar, el desarrollo humano y social. El concepto de TS presenta, al igual que ocurre con la definición de RSE limitaciones para obtener una definición unitaria.

Proceso de ayuda por el cual el profesional, TS, a través de técnicas y procedimiento propios, promueve los recursos de la comunidad y del individuo para ayudar a éste a superar conflictos derivados de su interrelación con el medio y con otros individuos. (Escartín, 1994:9)

Es una disciplina de las Ciencias Sociales que se dedica al estudio y transformación de una realidad social determinada a través de un método propio, que es científico, con el propósito de incidir en esa realidad al objeto de obtener una realidad diferente que dé respuesta a las necesidades de los individuos en sociedad. (Escarpín. 1998:10), (Quiroz, 1999).

En lo relativo al propósito se encuentran RSE y el TS dado que éste último se orienta hacia el desarrollo humano, la preservación del medio ambiente y el que hacer ya descrito. No obstante existe un camino abierto por transitar y definir, pendiente de señalizaciones que aclaren y maticen las aportaciones de ambas en la construcción de un marco común. Una de estas señales guarda relación con el modelo de desarrollo que se persigue. Se ha hecho referencia anteriormente al modelo de Desarrollo a Escala Humana. Este profundiza en el significado de necesidad, de autodependencia, de economía y mercados etc., para proponer que otra sociedad es posible.

Este desarrollo se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la sociedad civil con el Estado. (Max-Neef, “et al”. 1986).

Otro signo del camino se encuentra en el abordaje que RSE y TS realizan para la inclusión de las propuestas que presenta este modelo que pasa por la participación social, e inmersión en el contexto social. Este tejido social tiene diferentes texturas y estas son la representación del modelo de ciudadanía, de sociedad, de empresa, de economía etc., del significado que el ciudadano otorga al bienestar, a la calidad de vida, al ser y estar en comunidad. Ortega y Gasset lo definía como “...yo soy yo y mis circunstancias y si no salvo mis circunstancias no me salvo yo”.

Sí conviene resaltar que uno debe ser actor y protagonista de su vida. Asumir el riesgo y la libertad de vivir es la única manera de poder construir responsablemente el proyecto personal de la existencia. Nadie tiene derecho a vivirlo en tercera persona o como observador externo de su propia historia. (Trechera, 2009: 162)

Se abordan los dos elementos que son transversales a éste dilema, uno consiste en el sentido de empresa y el modo como debe relacionarse con la sociedad. El segundo se refiere al concepto de Estado, específicamente desde su intervención en las

interacciones entre los agentes económicos. La sociedad actual requiere profesionales con una nueva forma de pensar basada en la reflexión-acción, de fundamentación científica, tecnológica y cimentada en la responsabilidad social.

La responsabilidad social del trabajador social, implica el correcto comportamiento y quehacer ético, a partir de los proyectos emprendidos, de las decisiones tomadas y tareas concretas frente al impacto de las acciones individuales y grupales sobre los intereses sociales, así como la capacidad de asumir las consecuencias de la acción y de su ejercicio profesional. (Arana, “et al” .2008:231)

2.2.1. La RSE como nuevo modelo y el actual enfoque estratégico: características y objetivos de la empresa socialmente responsable.

La RSE como nuevo modelo estratégico, se cuestiona la forma de ejecutar los procesos, ahora es más importante el “cómo hacer” antes que el “qué hacer”. Las organizaciones se plantean cómo actuar en situaciones de incertidumbre siendo proactivas. Empresas responsables basadas en este modelo consideran parte de su identidad la responsabilidad social hacia su comunidad.

Las iniciativas sociales de las organizaciones se identifican como un proceso en el que “intervienen simultáneamente fuerzas internas (valores y creencias) y externas (regulaciones y presiones)”. (Diez, 2007:242). En la actualidad la relación entre la empresa y la comunidad se visualiza como una vinculación con la estrategia empresarial, dado que han percibido beneficios para sus propias organizaciones.

La función social de una organización puede ser analizada desde dos escenarios: interno y externo. El primero, es el que más se ha estudiado porque implica la relación, ya aludida con anterioridad, entre empresa y sociedad. Existe un segundo escenario, menos desarrollado, que se refiere a la dinámica que la empresa establece para asegurar la cohesión y el buen trato a sus empleados. Ambos contextos se retomarán más adelante.

Se concluye que vincular la estrategia de la organización a la práctica de RSE, produce resultados positivos que nacen de este binomio estratégico, y se traducen en el aumento de rentabilidad y reducción significativa de costo, mejora de la reputación organizacional, satisfacción de los empleados, y mejores relaciones con la comunidad.

Cuando la RSE se incorpora a la cultura organizacional adquiere una dimensión sociocultural integradora de posturas que predican su permanencia. La RSE llegó para convertirse en una fórmula de hacer negocios en el siglo XXI., desde “un nuevo paradigma organizacional entre el compromiso (filosofía moral) y la estrategia (activos intangibles)”. (Navarro, 2012:363). De esta manera ya no sólo se persiguen objetivos económicos sino también sociales y se reconoce en la gestión de los mimos la posibilidad de crear valor a largo plazo.

La estrategia de RSC, pensada como estrategia social, debe estar directamente ligada con la misión, la visión, los valores y la cultura de la empresa e incorporada en la línea de producción/creación de servicios, en la cadena de valor y en la gestión de las relaciones con los diversos grupos de la misma o stakeholders.

Entendida de esta manera la RSC no es ni un imperativo moral al que la empresa debe apostar, cree o no valor, ni tampoco como una oportunidad a corto plazo que genera reputación o un retorno puntual. Cuando la RSC es estratégica se concibe como parte esencial de la empresa y su alcance es a largo plazo.

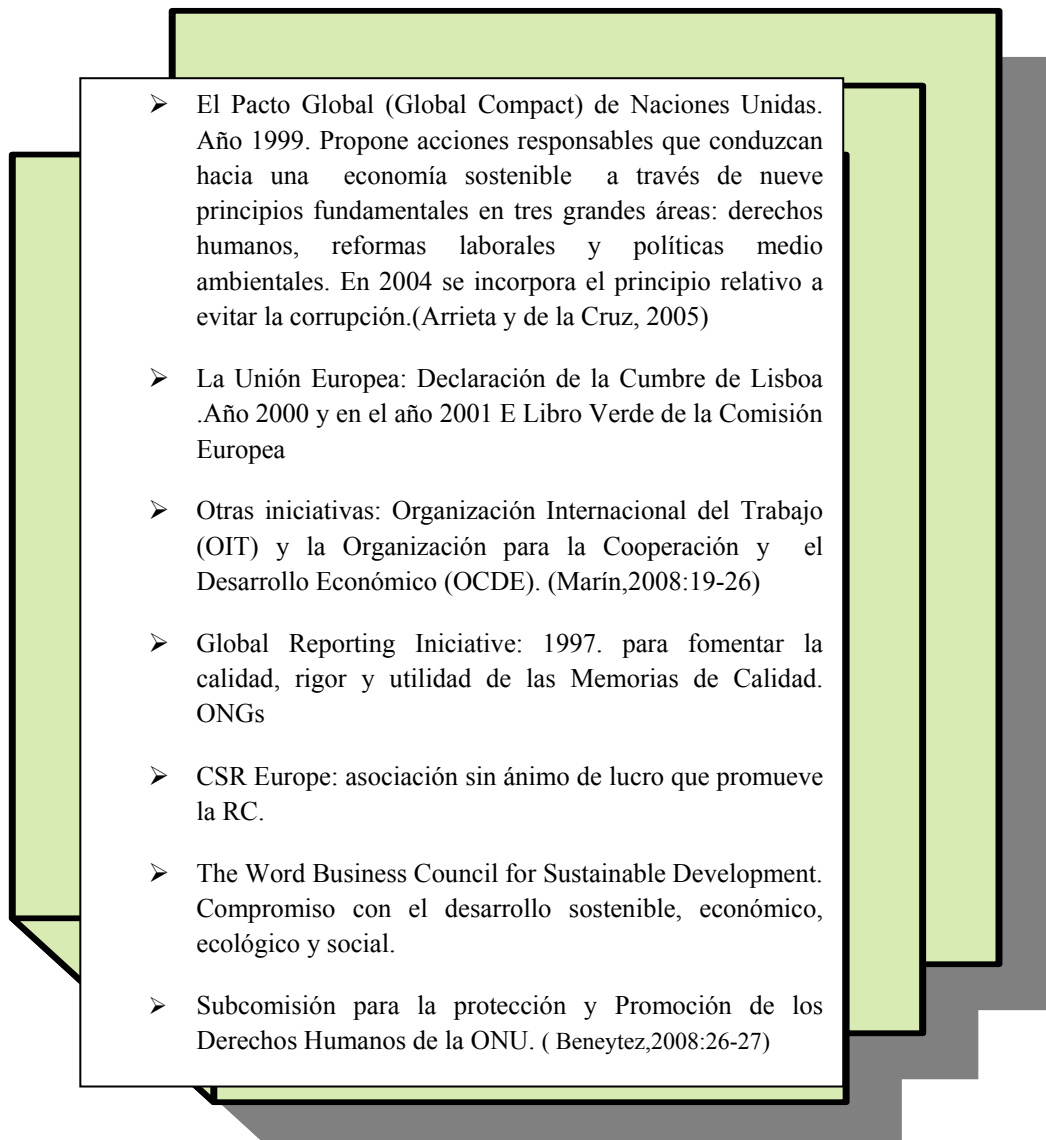
Para que la RSC pueda ser entendida como una estrategia social capaz de generar ventajas competitivas, la misma debe ser cuidadosamente diseñada para que sea central a la misión de la empresa, debe atender con el mismo carácter estratégico los objetivos sociales que los financieros, debe hacer uso de los recursos, capacidades únicas y competencias centrales que posee para diseñar estrategias diferenciadoras, debe tomar en cuenta e incorporar las demandas de los stakeholders primarios, debe buscar sinergias entre la I+D y el diseño de programas y proyectos sociales y por último, debe entender que los resultados no serán inmediatos y que deberá manejarse como una inversión a largo plazo. Además de conseguir objetivos sociales la estrategia social debe crear ventajas competitivas al desarrollar capacidades únicas que tengan un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa. (Toro, 2006:354)

Las líneas que debe tener en cuenta el modelo de enfoque estratégico de la RSE son cuatro: ética y gobernabilidad empresarial, calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo), vinculación, compromiso con la comunidad, su desarrollo, cuidado y preservación del medio ambiente. La dimensión integral de la RSE se estructura en interna y externa y comprende el ámbito económico, social, sociocultural y ecológico.

Los fundamentos orientadores de la RSE responden a los principios de la empresa con carácter universal: respeto a la dignidad de la persona, solidaridad, subsidiariedad, contribución al bien común, corresponsabilidad, confianza, ética en los negocios, prevención de negocios ilícitos, vinculación con la comunidad, transparencia, honestidad, legalidad, justicia, equidad, empleo digno, y desarrollo social. (Cajiga, 2012: 6).

Existen iniciativas internacionales de apoyo a la RSE que estimulan el desarrollo de este modelo de empresa reseñadas por diversos autores.

Grafico nº 3. Eventos impulsores de la RSE y/o RSC.

- 
- El Pacto Global (Global Compact) de Naciones Unidas. Año 1999. Propone acciones responsables que conduzcan hacia una economía sostenible a través de nueve principios fundamentales en tres grandes áreas: derechos humanos, reformas laborales y políticas medio ambientales. En 2004 se incorpora el principio relativo a evitar la corrupción. (Arrieta y de la Cruz, 2005)
 - La Unión Europea: Declaración de la Cumbre de Lisboa. Año 2000 y en el año 2001 El Libro Verde de la Comisión Europea
 - Otras iniciativas: Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (Marín, 2008: 19-26)
 - Global Reporting Initiative: 1997. para fomentar la calidad, rigor y utilidad de las Memorias de Calidad. ONGs
 - CSR Europe: asociación sin ánimo de lucro que promueve la RC.
 - The World Business Council for Sustainable Development. Compromiso con el desarrollo sostenible, económico, ecológico y social.
 - Subcomisión para la protección y Promoción de los Derechos Humanos de la ONU. (Beneytez, 2008: 26-27)

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. *Ámbitos y dimensiones internas y externas de la RSE.*

La acción social, como factor estratégico en la RSE requiere elaborar, aprobar y gestionar una política integral que aborde los dos ámbitos de trabajo que se presentan en sus dos dimensiones: externa e interna. Desde esta política integral de la acción social en la empresa, incardinadas las tareas en el departamento correspondiente de la organización, las funciones de los técnicos deben estar orientadas a promover la calidad de vida de los trabajadores, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la comunidad de referencia.

En la planificación de los recursos humanos, los aspectos fundamentales que se abordan, desde la dimensión interna son: análisis del puesto de trabajo, reclutamiento y selección de personal, formación y perfeccionamiento y gestión de la carrera profesional. (Dolan “et al”, 1999:56). Los elementos del sistema de trabajo que se consideran básicos para favorecer una adecuada calidad de vida se refieren al trabajador, al puesto de trabajo y al entorno.

A partir del entorno, se analiza la estructura de la organización, el contexto interno y externo, el físico, el tecnológico, la investigación y la innovación. Los programas de calidad de vida en el trabajo incorporan las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar: propuestas de horarios flexibles, apuestas de trabajo apoyadas en las nuevas tecnologías como el teletrabajo, reducción de horario, planificar las vacaciones en función de los descendientes. Algunas empresas ofrecen servicios de guardería y campamentos de verano para los hijos de los trabajadores. También se valoran propuestas de mejora mediante aplicación de la ergonomía en el trabajo, gestión de subvenciones y ayudas que incentivan la contratación de personas con discapacidad y/o desventaja social etc.

La acción social externa de la empresa se auxilia de los recursos financieros, técnicos y humanos para desarrollar proyectos en beneficio de la sociedad, de las personas más vulnerables. Desde la acción social externa se abordan la asistencia social, educación, empleo, etc.

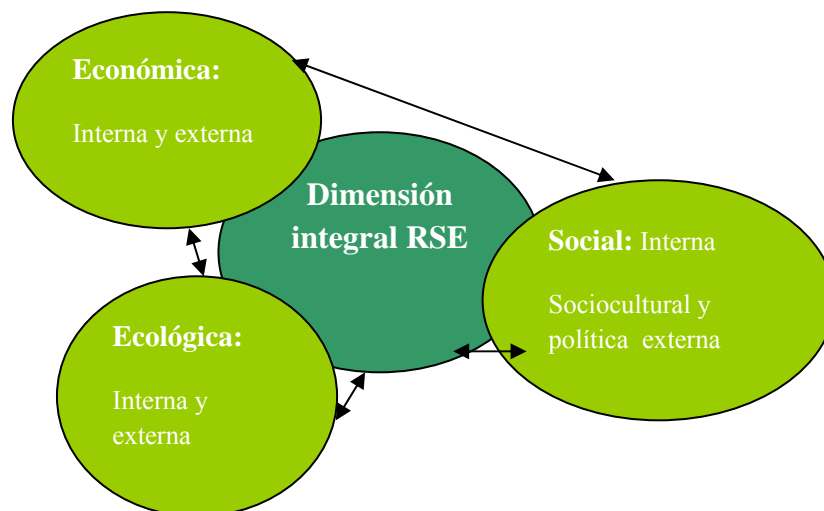
La historia de la acción social ha atravesado etapas de desarrollo que van desde la acción caritativa, filantrópica de corte tradicional en sus comienzos, hasta la actual

fase estratégica. En la fase inicial, se trabajó para forjar una publicidad positiva, y mejorar la motivación interna de los empleados. En esta etapa reciente la gestión puede desarrollarse desde el departamento de comunicación, de recursos humanos, y marketing de la organización.

La acción social, como elemento estratégico de la empresa, es competitiva, rentable, puede abordar proyectos de educación y promoción de la comunidad; ayudas para la inclusión social, constitución de fundaciones, alianzas con organizaciones no gubernamentales. etc.

Las dimensiones que configuran la RSE, económica, social y ecológica, se articulan en interna y externa. (Cajiga, 2011: 5).

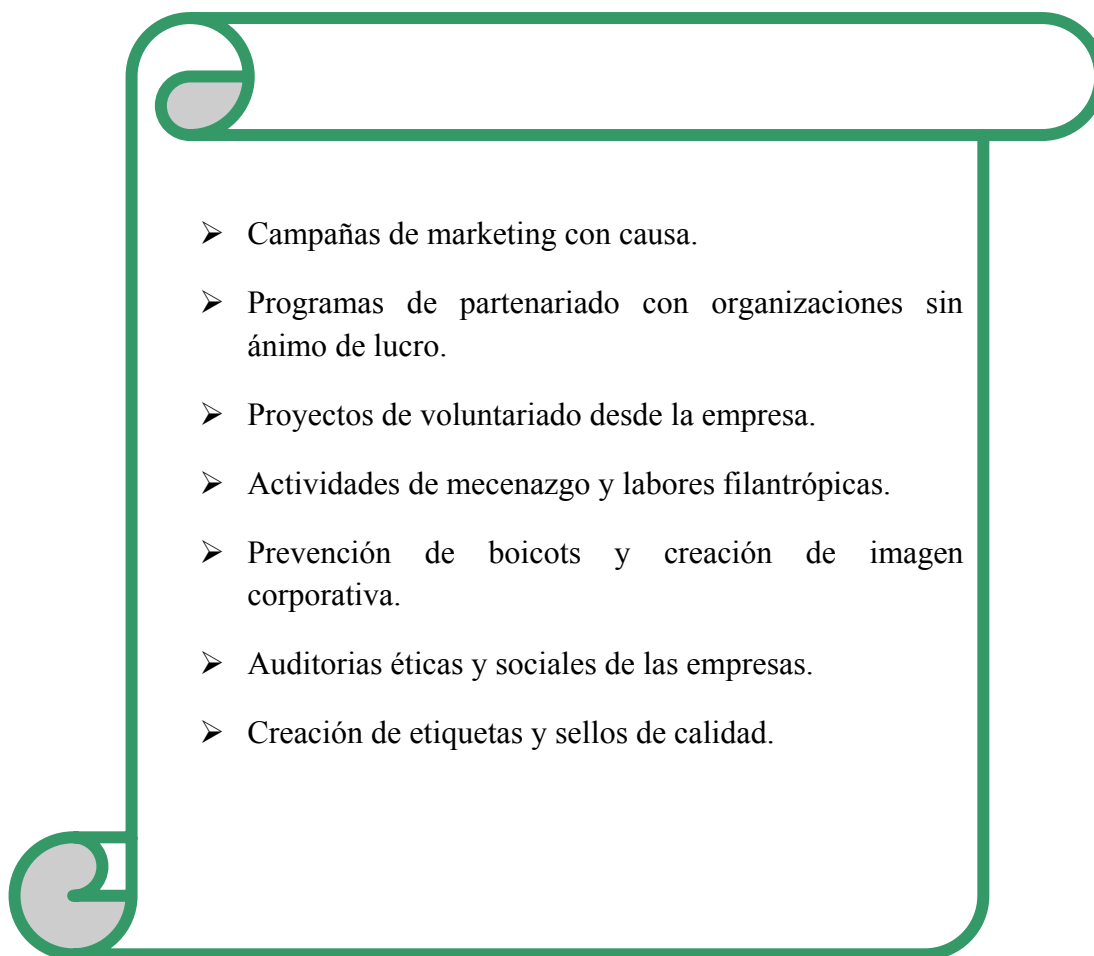
Grafico 4. Las dimensiones de la RSE: interna y externa.



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión interna de la acción social los empleados son el punto de atención en relación con su puesto de trabajo y con su situación vital. La acción social interna se orienta hacia la persona como un ser autónomo, con capacidad para tomar decisiones y autoafirmarse. La acción social externa se desarrolla a través de diversas rutas y está experimentando un incremento importante en la actualidad con variedad de actuaciones. (Marcuello, 2006:34-35)

Grafico 5. Actuaciones desde la acción social externa.



Fuente: Elaboración propia.

La organización socialmente responsable, debe contemplar en su estrategia empresarial, una cultura que la defina, reconocer unos valores que la identifiquen coherentes con las propuestas de la RSE y el desarrollo sostenible.

El los años 90 el enfoque predominante se denominó: stakeholders. Este modelo también conocido como enfoque de los participantes establece criterios de respeto y equilibrio entre todos los intereses que convergen en la empresa. “Freeman define el término participante como un individuo o grupo que afecta o verse afectado por el logro de los objetivos de una firma”. (Perdiguero, 2003:161), en el mismo sentido se expresa (Beneytez, 2008:33), y “...son las porciones de la sociedad más directamente afectadas por la responsabilidad de la empresa”. (Argandoña, 2007:21).

Diferentes autores ponen el acento en la diversidad, complejidad y elevado número de grupos de interés asociados a una organización como consecuencia de las profundas transformaciones sociales. “El núcleo de esta nueva visión de la gestión es la consideración de la creciente complejidad de los entornos internos y externos en los que se desenvuelve la empresa”. (Perdiguero, 2003:159).

Grafico 6. La organización y los stakeholders.



Fuente: Elaboración propia.

La Teoría de los stakeholders plantea que la empresa debe gestionarse en beneficio de todas las personas y grupos que participan en su desarrollo pudiendo verse implicados por su actividad. (Navarro, 2012:84). Existe un segundo enfoque de empresa relacionado con los stakeholders y basado exclusivamente en los socios y accionistas de la organización.

Se pueden distinguir dos grandes grupos de stakeholders en función de su proximidad al núcleo de la organización: internos y externos. Los primeros están

vinculados directamente a la empresa. Los externos, por el contrario, no se encuentran asociados a la misma. Respecto a los stakeholders se analiza el triple uso del enfoque a través de tres atributos: poder, urgencia y legitimidad. En ellos se distinguen cuatro niveles: definitivos, expectantes, latentes y los que no son grupo de interés.

Las cuatro dimensiones principales que caracterizan la RSE estudiadas por Carroll (Vaca, “et al”, 2007: 3131), son: económica, legal, ética y discrecional. El primer objetivo de la entidad es ensalzar el valor del cliente, el punto común entre todas las empresas. Se trata de crear riqueza para los participantes en la organización, al tiempo que ofrece un servicio a la comunidad de referencia.

La empresa es una unidad formada por distintos grupos de personas, profesionales, entidades sociales, que se desarrollan por la aportación de valor que estas generan en ella. (Ilundain “et al”, 2007: 378), (Marín, 2008: 33) Para sobrevivir debe incardinarse en un tejido empresarial y social. Este modelo se conforma como un nuevo reto de excelencia empresarial, una estrategia de la RSE que pasa por escuchar a los grupos de interés, integrar sus necesidades y considerarlas en el proceso de toma de decisiones. La empresa es responsable ante todos los que se vean influenciados por su actividad y su objetivo es servir al interés de todos sus agentes sociales. El éxito de las empresas, enmarcadas en la RSC, depende del directivo, líder de la organización, que disponga de valores, actitudes y aptitudes necesarias para afrontar los desafíos e implantar una cultura organizacional responsable.

3. RETOS Y DESAFÍOS DEL TRABAJO SOCIAL EN RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

3.1. El trabajador Social en el contexto empresarial: innovación del rol profesional.

La relación existente entre Responsabilidad Social (RS) y Trabajo Social (TS), en su aspecto histórico, se plasma en la acción social, desarrollada en tres periodos definidos que incorporan la figura del Asistente Social de Empresa y el Servicio Social de Empresa.

La primera etapa comprende desde la Guerra Civil hasta los comienzos del franquismo. En ella las funciones básicas desempeñadas por los asistentes sociales se centraban en el control de los trabajadores y sus familias, a través del paternalismo empresarial y la gestión de prestaciones sociales: economatos, asistencia médica, educativa, cajas de socorro y/o de retiro. Estas ayudas se consideraban regalos de empresa que premiaban el esfuerzo y la fidelidad.

La segunda etapa se desarrolló desde los primeros años del franquismo hasta su finalización. El Estado legisló delimitando la obligación de las empresas para garantizar servicios asistenciales a los trabajadores, relacionados con comedores, economatos, asistencia sanitaria. La figura del asistente social adquiere relevancia en el marco de la empresa mediante la gestión de servicios benéficos para los trabajadores.

La tercera etapa se inicia con la llegada de la democracia y la creación de una red pública de servicios sociales. El objetivo del trabajo social en la empresa se desplaza hacia el logro del bienestar ocupacional, prevención de accidentes y riesgos relacionados con la actividad empresarial. En este contexto los asistentes sociales desarrollan un trabajo de mediación entre los directivos y los trabajadores. Se centra la intervención en mejorar las relaciones humanas en la empresa y la integración de los trabajadores en el ámbito laboral.

En la década de los 70 y 80 los asistentes sociales realizaron un trabajo de sistematización de la praxis profesional, desde la reflexión, para definir, delimitar, e impulsar un área de especialización en el marco de la empresa. En este sentido se expresa (Marcuello, 2006:22,23) haciendo referencia a (Llopis, 1977:33), “Las funciones y tareas de los trabajadores sociales andaban siempre en cuestión y de ahí

que se planteara, especialmente desde los asistentes sociales, en el sector de la empresa, el estar “*en busca del rol*”.

Los profesionales intentaban elaborar líneas de trabajo en las empresas y acordar marcos teóricos en los que definir las funciones, perfiles profesionales, dedicación, nivel de formación, tareas. Por el contrario la profesión de trabajador social tiene un papel determinado en el sistema público de Servicios Sociales, en base a derechos reconocidos, elaboración de políticas sociales a través de una estructura estable, funcionarizada, de recursos humanos.

La evolución del sistema social, con el nacimiento de un Estado social y democrático de derecho, propicio la entrada del Estado como proveedor y provisor de los servicios sociales para la población. El trabajo social de empresa en éste contexto, permanece en un segundo plano. Esta decadencia progresiva del TSE concluyó en una presencia prácticamente testimonial del mismo a finales del pasado siglo. Las causas que pudieron conllevar este declive pueden hallarse en “dificultades de identidad del trabajador social de empresa, desarrollo y consolidación del Estado del Bienestar y transformaciones en el mundo empresarial.” (Carrasco, 2009:71)

En el siglo XXI, la empresa se encuentra en un cambio de paradigma que cuestiona la máxima del valor económico como único objetivo, y le reconoce la responsabilidad como agente para el desarrollo económico y social de la comunidad en la que opera. Nace y se introduce en la gestión empresarial el concepto de RSE. Estos procesos de cambio y transformaciones sociales, políticas, culturales económicas, sucedidos en la década de los ochenta, se producen ligados a la naciente globalización. La empresa se ve inmersa en la lucha por la supervivencia en este mundo globalizado y constituye una de las importantes señas de identidad de la misma. (Perdiguero, 2003:39).

En este contexto, la acción social de las empresas apuesta por la buena gobernanza empresarial, la creación de una cultura de empresa que le permita diferenciarse en el mercado y obtener ventajas competitivas para posicionarse en el sistema social de forma preferente. La Unión Europea reconoce este modelo como la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Las nuevas formas de gestión empresarial incorporan conceptos propios del trabajo social: acción social, voluntariado, desarrollo

de la comunidad, inclusión...; es el marco donde el trabajador social puede contribuir con su conocimiento y experiencia. La Comunicación de la Comisión Europea, que hace referencia a la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el periodo 2011-2014, presentada en octubre de 2011, pone de manifiesto que, ésta, representa un modelo de organización empresarial con futuro a largo plazo.

Las últimas aportaciones y reflexiones entorno al TSE sugieren la oportunidad de abordar la RSC como área específica en el ámbito laboral del T.S para responsabilizarse del factor humano en la acción social de las empresas. Las tareas del trabajador social en el espacio de la RSC deberían situarse en el contexto interno de actuación y en el ámbito externo de la misma. La empresa se ubica en un entorno, no actúa de forma aislada. “El proceso empresarial influye y es influido por el entorno que le rodea” (Carrasco.2009:77)

El perfil de los profesionales que desempeñan este apartado de la empresa no se ve incrementado por la presencia de trabajadores sociales. La formación universitaria de los profesionales que se ocupan de RSE es muy variada predominando las disciplinas relacionadas con economía, empresariales, derecho y otras diversas como psicología, biología, medicina, ingenierías, marketing y periodismo (Carrasco 2009:79). El autor hace referencia a un estudio realizado por el Instituto de Estudios Superiores de Empresa IESE Business School (Argandoña y otros 2008) donde se constata que entre las carreras referidas no figura el trabajo social.

La investigación realizada por el IESE hace referencia a los contenidos y las funciones desempeñadas y su relación con la acción social, la reputación y las relaciones con la comunidad. El citado estudio alude a la responsabilidad en el diseño, implantación, evaluación y seguimiento de políticas relacionadas en un 52 % con el área de acción social, en un 48 % en el ámbito reputacional y en un 48 % en las relaciones con la comunidad. Estas circunstancias indican “la juventud de esta profesión y las posibilidades de crecimiento futuro con un contenido por hacer y desarrollar. La profesión ligada al ámbito de la responsabilidad social empresarial es de reciente creación”. (Carrasco, 2009: 80).

La incorporación de los Trabajadores Sociales como profesionales especializados en RSE requiere una apuesta definida por la formación. Alumnos de

T.S. y profesionales en activo deberían disponer de ofertas formativas que faciliten la adquisición y/o actualización de sus conocimientos para adaptarlos a las nuevas oportunidades de trabajo en un entorno en continuo cambio.

El TSE tuvo una clara valedora en la figura de la profesional francesa Madeleine Bernard a mediados del siglo XX. En España, este referente por la definición del rol profesional, se concretó en la década de los 70 y 80 y más claramente en el intento clarificador de los años 1990 al año 1992. Posteriormente ha permanecido en un segundo plano. De ello se ha hablado en páginas precedentes. No obstante de esos periodos se puede consultar literatura surgida a través de congresos profesionales, grupos de trabajo específicos formados por trabajadoras sociales de empresa (Conxa Alcocer, Pepa Martínez, Teresa Tarín), como lo prueban los artículos publicados en las revistas especializadas de T.S. editadas por el Consejo General de Trabajadores Sociales y los Colegios Profesionales en ese periodo. (Revista de Trabajo Social nº 119, año 1990 y nº 35 año 1994, Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 27, año 1992)

En la actualidad el TSE tiene nuevos retos auspiciados por las nuevas corrientes políticas, legales e ideológicas que reiteran la pérdida de protagonismo del Estado como valedor de la sociedad del bienestar. La sociedad cuenta con otros agentes sociales, entre ellos, las empresas motivadas por la buena gobernanza empresarial basada en una cultura organizacional cuya estrategia se fundamenta en la RSC. La empresa junto a la acción social interna, se abre hacia el exterior de la misma y es en esta expansión donde el TS tiene mucho que aportar. Esta contribución, aunque resulte paradójica puede desarrollarse en una doble vía. Por un lado participando, colaborando con la sociedad civil, articulando las organizaciones ciudadanas. Por otro, trabajando con las corporaciones empresariales para aportar respuestas a las demandas de los consumidores preocupados por las consecuencias sociales, éticas, medioambientales del consumo y de la producción empresarial.

Para definir el T.S en el contexto empresarial es necesario retrotraerse al servicio social de empresa (SSE), desarrollado y documentado por la autora, ya citada, Madeleine Bernard.

...es una actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales. (Bernard, 1967:19)

Los planteamientos expuestos en su libro parten de un axioma: el centro de las preocupaciones del servicio social siempre es la persona humana. El discurso de la autora prosigue planteando el servicio social como ayuda psico-social. “Todo servicio social pretende ser una ayuda psico-social que permita a los interesados adaptarse a su situación y progresar en ella, buscar y conseguir una mejora de sus condiciones de vida que les permita evolucionar”. (Bernard, 1967: 19).

En los años 60, década del desarrollismo, el SSE está inmerso en un sistema de relaciones humanas en las organizaciones y en un contexto de cambio social en el conjunto de ese sistema. (Marcuello, 2006:11) y (Carrasco, 2009: 70). Las ciencias sociales evolucionan en sus métodos de análisis de la sociedad y sus estructuras, nuevas formas de plantear las dinámicas de grupos, el estudio de las relaciones humanas. La escritora continúa disertando en su libro sobre estas cuestiones manifestando la necesidad de inclusión en el sistema. “el trabajo de esta segunda mitad del siglo XX está en plena transformación,...el servicio social no quiere situarse fuera o a contracorriente de la evolución social del mundo industrial” (Bernard, 1967: 19). Se posiciona ante la realidad con un planteamiento sistémico y holístico, con una misión compleja desde la que propone una acción en tres vertientes.

...el SSE no puede intentar cumplir con su función si no es inscribiéndola en una acción de conjunto llevada a cabo por todos dentro de la empresa. Aislado, no puede hacer nada, a lo sumo, puede aportar una ayuda parcial algunos problemas individuales,...tres planos principales: aportar una ayuda psicosocial a los individuos y las colectividades de trabajadores que se encuentran con dificultades, participar en la creación y funcionamiento de las realizaciones sociales; favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo poniendo a disposición responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas con la práctica del servicio social. (Bernard, 1967: 20-21)

La aportación de Bernard al trabajo social de empresa, sistematizada y transformada en teoría su práctica profesional, merece reconocimiento; máxime cuando este trabajo supone un documento básico en el estudio del TSE, en su momento SSE. Así como el de profesionales españolas que desempeñaron su labor en la empresa de la segunda mitad del siglo XX.

En el contexto empresarial del XXI, más concretamente en el marco de la RSE ¿Qué aporta el trabajador social? ¿Qué rol desempeña o debería desarrollar? El papel del TS en la empresa debe situarse desde un posicionamiento ético, con un enfoque holístico, cuya intervención se centra en la comunidad; entendida como conjunto de personas con sentido de pertenencia a la misma. La intervención individual en el campo empresarial es residual. La demanda social requiere afrontamientos comunitarios de las problemáticas sociales, exige superar la concepción binaria de persona-estructura en la práctica del T.S.

...mayor fortalecimiento y reconocimiento de la “vinculación psicosocial” entre los procesos personales y los procesos macro-sociales o estructurales a la hora de desarrollar estrategias de intervención. Mecanismos de intervención que ayuden a desconstruir y reconstruir de manera plural y coordinada la materialización de la articulación entre los problemas individuales y los procesos estructurales. (Conde, 2003:78)

El quehacer comunitario es el resultado de la aportación de todos en función de sus capacidades, actitudes, aptitudes, conocimientos, intereses etc. En este marco “lo social” no se traduce en recursos económicos exclusivamente. Estos son sólo un instrumento para la intervención. Lo verdaderamente importante es la intervención psicosocial coordinada con otros agentes sociales, entre los cuales no se deben olvidar a la empresa que viene a constituir, precisamente, el principal agente social productor de empleo en las sociedades desarrolladas y por tanto de fuente generadora de riqueza básica de las mismas. Además del clásico trabajo social con la familia como otro agente social esencial de la comunidad, La coordinación del T S y de los SS.SS. con la empresa, como agente social nuclear tan olvidado, a veces por consideraciones ideológicas y otras por diferentes prejuicios mutuos, se torna fundamental desde un trabajo interdisciplinar, multidisciplinar y con la participación de la comunidad. Ello resultará determinante para propiciar y multiplicar el desarrollo de un Bienestar Social que origine menos dependencia y por tanto resulte más rentable.

...como potenciar desde el Trabajo Social estrategias que posibiliten y amplíen la cooperación y la asociación con otras disciplinas, profesiones y organizaciones comunitarias...profundizar en la representación social del profesional más como agente articulador o moderador para la resolución de problemas que tienen un carácter psicosocial y no como simple generador individual de recursos. Con ello se garantizaría el desarrollo de una perspectiva más social y por tanto más ecológica en el desempeño del rol del trabajador social, entendida como co-generadora de nuevas condiciones que fomenten la participación de la población en la resolución de los problemas sociales. (Conde 2003: 79)

3.2. Teorías y niveles de Intervención del Trabajo Social para actuar en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial.

Una organización se caracteriza por un conjunto de personas con objetivos comunes que aúnan esfuerzos para el logro de un fin. Los intereses o motivaciones que les reúnen pueden ser de diversa índole. La RSE se ha abordado desde el ámbito empresarial y desde el académico y sus enfoques son variados, pudiendo agruparse en cuatro: instrumental, político, integrativo y ético. El enfoque instrumental apunta hacia aquellas empresas que apuestan por un comportamiento ético y responsable en tanto aporta ventajas competitivas al negocio. El segundo planteamiento se centra en el poder de las corporaciones en la sociedad y el uso del mismo el espacio político. Las teorías integrativas se centra en la satisfacción de la demanda de sus stakeholders. El enfoque ético trata de la responsabilidad ética de las empresas frente a la sociedad. (Conde, 2012: 137). Otras clasificaciones hacen referencia a las teorías mecanicista, psicosociológicas y antropológicas (Argandoña, 2007: 15-20). El enfoque mecanicista y el psicosociológico persiguen criterios de eficiencia económica con matices por parte de la teoría. El enfoque antropológico hace referencia a la ética de las virtudes por la cual los aprendizajes de las personas conducen a acciones conscientes. Dentro de la amplia clasificación de enfoques en trabajo social se priorizan dos por su coherencia con el discurso que se viene realizando: ecológico y sistémico. (García y Melián, 1993: 76-79), (Conde y de la Torre, 2004: 196). Este enfoque resultaría útil y operativo para explicar y comprender las relaciones entre T S y RSE desde la perspectiva interna y externa.

Esta concepción ecológica-sistémica es interesante porque resalta la aplicación del modelo sistémico a la organización, de Katz y Kahn.(Conde y de la Torre,

2004:199), que fue desarrollado en base a la teoría de sistemas, creando uno más amplio y renovador, conocido como la actual Teoría de la Organización como sistema social abierto. Para Katz y Kahn las organizaciones, como sistema abierto, presentan las siguientes características:

1. .Proceso de Importación (Entrada): se refiere a los recursos que recibe la organización de otras organizaciones, personas o del ambiente.
2. Transformación: es el proceso por el cual la organización convierte los recursos adquiridos en servicios, productos, fuerza laboral, etc. Estas actividades exigen alguna reorganización de los insumos (entradas).
3. Exportación (salida): los sistemas abiertos exportan sus productos o resultados hacia el ambiente.

Grafico nº 7: La empresa como sistema abierto.



Fuente: Elaborado por Conde y de la Torre, adaptado de Kazt y Khan

En empresas concebidas así, la gerencia enfatiza las interacciones entre las partes, en lugar de concentrarse, como lo hace la gerencia tradicional, en sus acciones por separado. De esta manera la forma de pensar de todos es predominantemente sistémica y, entonces, ya no se trata de supervisión y mando, sino más bien de coordinación, integración y sincronización. Esta perspectiva tan sugestiva justificaría la necesaria vinculación de procesos e interacciones entre organismos y profesionales de TS desde el ámbito de la empresa, como desde la propia Administración, para fomentar acciones recíprocas que favorezcan políticas sociales de Bienestar Social.

En TS el planteamiento ecológico contempla a la persona y al medio como una unidad de atención. El enfoque sistémico busca mantener una visión global, ve el mundo como un conjunto en el que las partes se influyen unas en otras y donde las reglas del sistema deben estar en el centro de la comprensión como científicos sociales.

En relación a los niveles de intervención en Trabajo Social se pueden indicar tres: individual o de casos, de grupos y de comunidad. El trabajo de casos se define por desarrollar una labor individual con cada persona de forma aislada. El trabajo de grupo pone en relación a la persona con la sociedad y la problemática social. El trabajo social comunitario parte de una perspectiva intergrupala con intereses comunes, orientada a la inclusión de los colectivos vulnerables y potenciando un equilibrio entre necesidades y recursos sociales. (García y Melián, 1993:89) “La comunidad se hace no nace por generación espontánea. Y se hace cuando los grupos insertos en ella se proclaman sujetos de su propio desarrollo (Kisnerman, 1990:63)

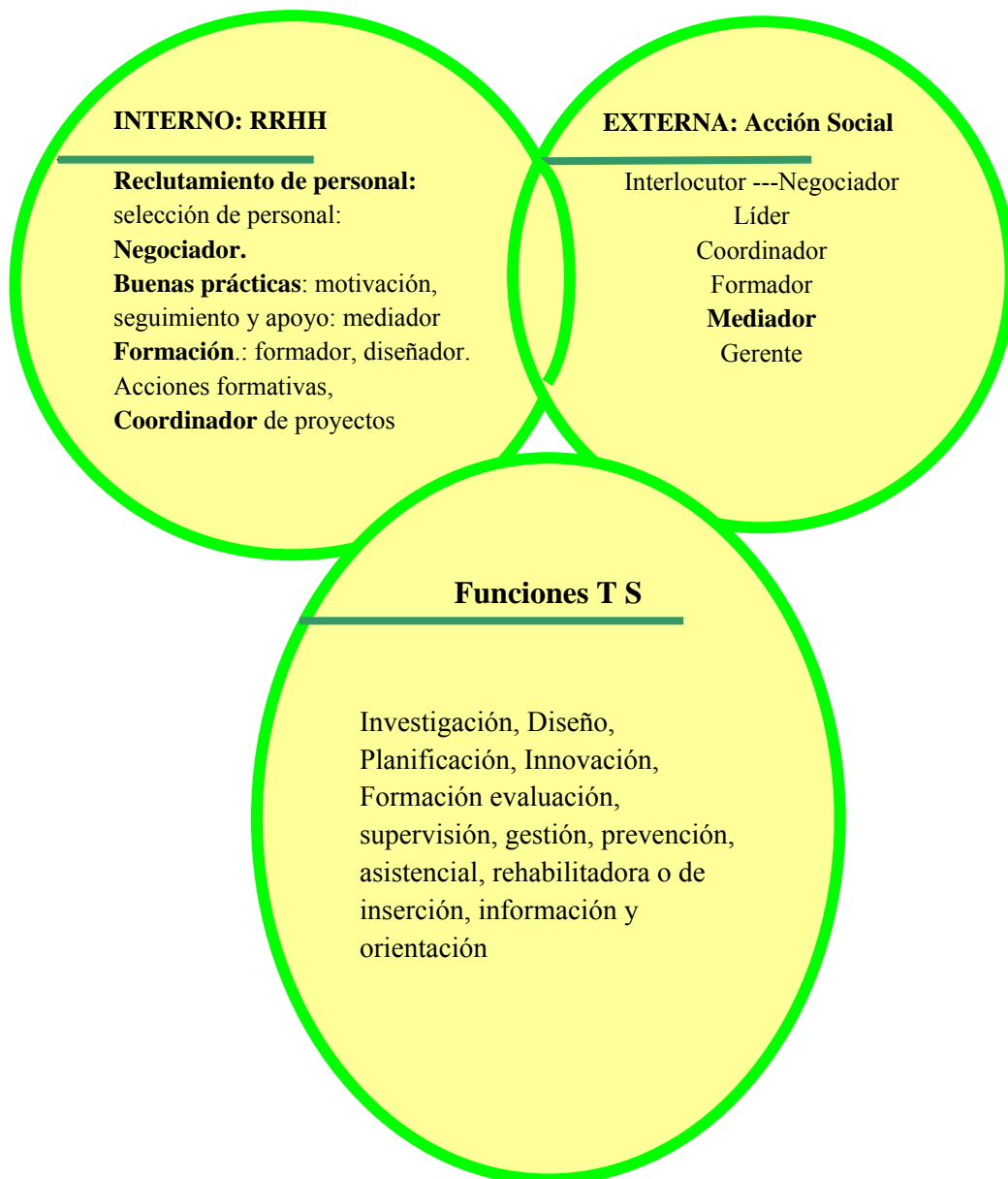
3.2.1. Papel y funciones del Trabajador Social en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresaria

El rol del trabajador social en la empresa se desarrolla desde la dimensión interna y externa. En el ámbito interno esta orientado hacia el personal de la propia empresa y en el externo hacia el contexto social estratégicamente priorizado. El marco o estructura donde se puede incardinar el trabajador social puede variar en función de la estrategia y cultura organizacional de la empresa en la que se ubique. Así se puede hablar de Departamento de Recursos Humanos (RRHH), marketing, comunicación y cualquier otro espacio organizacional que pudiera crearse a tal objeto, En cuanto al contenido de ambas dimensiones se ha indicado en páginas precedentes. En lo referente a las funciones que pueden ejercer los trabajadores sociales se relacionan con: investigación, diseño, planificación, innovación, formación, evaluación, supervisión, gestión, prevención, asistencial, rehabilitadora o de inserción, información y orientación dentro de la estrategia y de las políticas implementadas por la empresa. (Ander-Egg, 1992:14).

El trabajador social como mediador implica una imagen más global y enriquecedora del Trabajo Social, al expresar una connotación de coordinación, enlace, participación e integración que pienso ha estado infradesarrollada en la práctica profesional. Esta perspectiva mediadora se correspondería más adecuadamente con la necesidad que se

espera de la profesión de profundizar en los elementos de articulación de esfuerzos, recursos, energías e informaciones para la resolución de los problemas, siendo así congruentes con los supuestos básicos de la globalidad y la transdisciplinariedad que caracteriza la identidad profesional del Trabajo Social y que la diferencia de otras profesiones y disciplinas. (Conde, 2003:82)

.Gráfico n° 8: Rol y funciones del trabajador social.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Ética y Bienestar como elementos vertebradores de la inter-relación entre Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial

Una adecuada dimensión ética y moral en las empresas, instituciones y organizaciones es garantía de un desarrollo económico que conlleva el progreso de la ciudadanía. En estos tiempos complejos y críticos disponer de un clima ético en la empresa es conocer hacia donde se quiere ir y qué código axiológico guía el camino.

La ética no es una dimensión básica e inseparable de la investigación e intervención comunitaria. Los valores finales de esta intervención tienen que ver explícitamente con el logro de niveles socialmente aceptables de bienestar, justicia, libertad, igualdad y protección social.

La ética del trabajador social es entendida como una construcción social que involucra personas en relación, que actúan honesta y responsablemente sobre las consecuencias de su ejercicio, con respeto por la dignidad y la cultura de las personas y con compromiso y entrega. En éste marco se comprende la ética como actitud, como la coherencia entre la palabra y la acción. (Kisnerman 1999), (Arana, “et al” 2008, 232).

Los valores éticos vinculados a la RS.: son cinco: (Arrieta y de la Cruz, 2005).

1. Equidad: Garantiza la igualdad de oportunidades, trato justo, respeto a la diversidad y avala las condiciones para un correcto desempeño del trabajo.
2. Transparencia: Garantiza el acceso a una información veraz, completa y relevante, en condiciones públicas para todas las partes implicadas.
3. Participación: Posibilita la implicación y valoración de los trabajadores en el proyecto de empresa, cooperación, trabajo en equipo y corresponsabilidad en las decisiones.
4. Desarrollo: Facilita la promoción, formación, motivación de los trabajadores, capital humano de la empresa y es protagonistas del proyecto empresarial.
5. Identificación: La empresa como organización de personas con identidad corporativa que colaboran conjuntamente para el crecimiento de la misma.

El nueve de junio de 2012 se aprobó por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales el Código Deontológico de Trabajo Social.

4. MODELOS Y EXPERIENCIAS DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS, ONGs, ONL Y ADMINISTRACIÓN.

Existen múltiples organizaciones, enmarcadas en el denominado Tercer Sector, o sector de actividad económica privado no lucrativo, con diversidad de fines y modelos organizativos, colaborando desde el marco de la RSE. La cooperación entre empresas y organizaciones no lucrativas (ONL) no está libre del proceso de construcción, al que están sujetos en la actualidad, conceptos como responsabilidad social, sostenibilidad. Es aconsejable continuar reflexionando sobre estas materias y proseguir trabajando para afrontar algunos de los retos que se plantean:

1. Lograr un mayor conocimiento del tejido empresarial por parte de las ONL y viceversa.
2. Establecer espacios comunes de reflexión sobre las posibilidades que ofrece la colaboración a unos y otros agentes, con objeto de facilitar la identificación de proyectos concretos a desarrollar y elaborar criterios consensuados para implementar proyectos de colaboración.
3. Realizar acciones de divulgación, sensibilizar a las empresas y las ONL desde las administraciones públicas y otros agentes, sobre la necesidad de promover la colaboración entre empresas y ONL en el marco del impulso de la responsabilidad social de las empresas. Es oportuno hacer referencia a la recomendación nº 15 del Informe de la subcomisión parlamentaria para la promoción de la responsabilidad social de las empresas en España, en el que se promueve la realización de actividades de acción social por parte de la empresa.
4. Apoyar desde las diferentes instituciones la puesta en marcha de proyectos de colaboración por medio de subvenciones, encuentros, infraestructuras, deducciones fiscales, y reconocimiento público de estas iniciativas.
5. Generar un marco normativo favorable para el desarrollo de la responsabilidad social de las empresas y de las ONL así como, específicamente, para el progreso de la colaboración entre ambas.

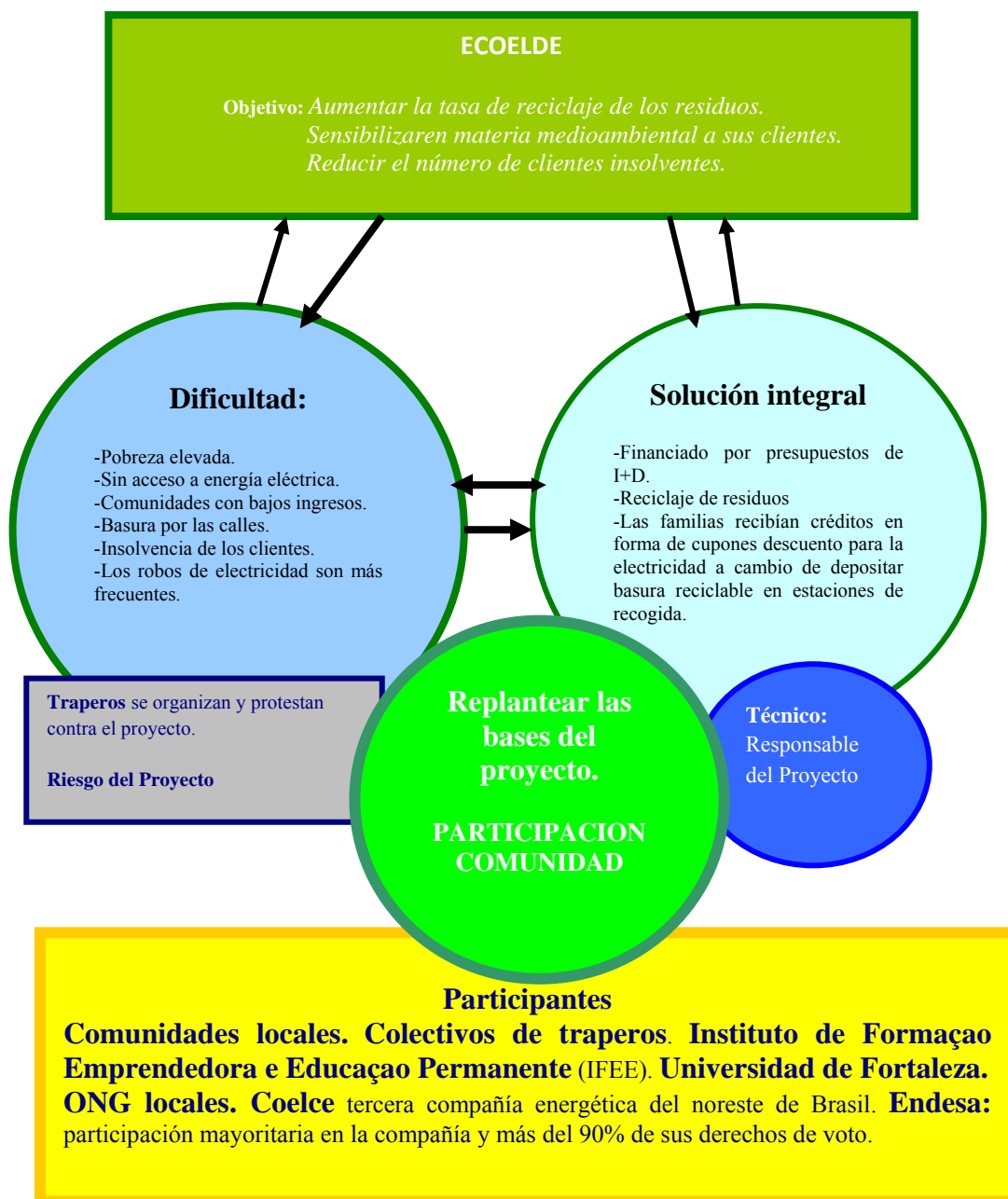
6. Poner a disposición de las empresas y organizaciones herramientas y apoyos que faciliten el acercamiento entre las partes y el diseño y la puesta en marcha de proyectos.

La experiencia que se relata tiene por objeto profundizar en el conocimiento de las relaciones que la empresa mantiene con aquellos actores que tradicionalmente no han sido considerados sus interlocutores principales, como las ONGs y ONL, las locales, las asociaciones o colectivos que existen dentro de ellas y .los gobiernos locales, u otros grupos situados históricamente en la periferia de las actividades de la empresa, con los que a veces se han dado relaciones conflictivas o difíciles. En concreto, se pretende examinar la existencia de diferentes métodos de interacción con estos actores y sus efectos en términos de credibilidad, efectividad y construcción de confianza mutua. La experiencia práctica plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Examinar cómo la empresa interactúa con comunidades locales y ONGs.
2. Identificar los mecanismos de interacción más comunes: comunicación, diálogo y participación.
3. Ofrecer casos empresariales que sirvan de aprendizaje para el establecimiento de relaciones entre la empresa y las ONG y comunidades locales.
4. Observar las implicaciones, las limitaciones, los riesgos y las oportunidades de cada uno de los mecanismos de interacción.

La experiencia de Ecoelce: programa de residuos por energía, muestra cómo una adecuada gestión de los grupos de interés permite desarrollar un proyecto innovador y cómo la empresa sabe transformar una situación de riesgo en una oportunidad gracias a la participación de la comunidad local en el diseño de la iniciativa: Innovación en el modelo de negocio gracias a la participación de actores locales. Mediación de organizaciones civiles entre la empresa y el colectivo de traperos.

Grafico nº 9. Esquema básico de una experiencia: Ecoelde.



Fuente: Elaboracion propia

Las cuestiones básicas que se deben considerar en el desenvolvimiento del proyecto se refieren a las comunidades locales y ONGs implicadas, las relaciones con las comunidades locales y ONGs, el Plan de acción que fue necesario modificar, y readaptar en función de las contingencias que genera el proyecto, los resultados y los aprendizajes adquiridos con la implementación del proyecto y el desarrollo de la

comunidad. Los logros no previstos en la planificación inicial, donde se realiza el análisis de la situación, se elabora el diagnóstico y se formulan los objetivos a trabajar, incrementan el valor añadido del Programa:

Se constata la necesidad de un sistema de evaluación y medición de las acciones desarrolladas. Los clientes destinaban a fines sociales los créditos obtenidos, con lo que se estaba ampliando el programa a más personas necesitadas, de la comunidad. Se establecen los puntos de recogida para el colectivo de traperos y se realizan campañas de sensibilización. El programa había generado un nuevo objetivo: la reestructuración y cualificación del colectivo de traperos. Coelce se había propuesto ofrecer la profesionalización del colectivo. Curiosamente, los traperos, que inicialmente habían sido ignorados, se habían convertido en el eje del programa.

El proyecto se inscribe dentro de las acciones de responsabilidad empresarial porque persigue el bienestar social y comunal. Se observa la responsabilidad en la cadena de negocio, el enfoque medioambiental, la ética en el desarrollo de la acción, el logro del desarrollo sostenible, infraestructura productiva y la educación sustentable que interviene en la modificación de las circunstancias de pobreza y exclusión.

La comunidad es el escenario de interacción, acción y construcción de las intervenciones coherentes, pertinentes y sostenibles con la participación de todos los agentes sociales internos y externos. Se establecen relaciones, estructuras en red, y se genera el intercambio de conocimientos, el desarrollo de la conciencia crítica en la acción de participar y reflexionar. (Freire, 1984:62) En este escenario surge la transformación social hacia el bienestar, la equidad y la justicia; desde una ética que pone su acento en la consideración por el otro, en el cuidado de la persona. En este camino se precisan profesionales que sean facilitadores y socialmente responsables.

Los resultados serían intervenciones más inclusivas, sostenibles, pertinentes y consecuentemente una visión de la empresa más adecuada para la sociedad que proporcione red de relaciones y contribuya a configurar la realidad social. (Mori, 2009:169)

5. CONCLUSIONES

La revisión pausada y reflexiva del trabajo realizado en torno al tema de la RSE y su implicación para TS confluye en unas conclusiones prometedoras para ambos campos analizados. El modelo de RSC tiene una corta trayectoria en España que ha conllevado una limitada experiencia y escasa creación literaria entorno a esta cuestión. En la primera década del XXI, este dato se modifica. Las propuestas de empresas socialmente responsables están creciendo de forma notoria. Quizá espoleadas por la fuerte crisis financiera y por la globalización, tal vez por la reivindicación ciudadana que apuesta por una sociedad más humana, más justa, más sostenible, más respetuosa con el medio ambiente. Lo importante, como reconocen diferentes autores, es que la RSE es una realidad imparable que ha llegado para quedarse. Por el contrario, el TS mantuvo su presencia más significativa en la segunda mitad del siglo XX, pasando a un segundo plano a finales del mismo. En la coyuntura actual, puede recuperar su presencia en el marco de una empresa renovada y enfocada al logro de una sociedad sostenible.

La presencia de profesionales del TS en el nuevo contexto empresarial demanda abordar cuestiones presentes permanentemente en el imaginario de los trabajadores sociales, relacionados con el rol, las funciones, el contexto en el que interviene, el modo como se realiza y desde que marco ético se actúa. En el ámbito de la empresa socialmente responsable, el trabajador social, puede ubicarse en los departamentos de recursos humanos, de marketing, de comunicación o en su caso, si lo hubiese, de RSC., tanto en su dimensión interna como externa. En la dimensión interna puede participar de acciones, tradicionalmente desempeñadas por profesionales de derecho, economía, psicología, administración de empresas..., enmarcadas en la estrategia de política social de la organización, vinculadas al reclutamiento de personal, buenas prácticas empresariales, motivación, apoyo y seguimiento dentro del programa de acogida en la organización, y de formación. La dimensión externa, la acción social de la empresa es más reconocida y vinculada la presencia. Ambas requieren un nuevo abordaje que precisan formación especializada. Las funciones tradicionales del TS también se redefinen siendo reconocidas la capacidad negociadora, mediadora, orientadora, asesora, y de liderazgo, entre otras. La cuestión ética es básica, inherente al TS. En cuanto al modo como se desarrolla el trabajo en una organización socialmente responsable es cada vez más incuestionable que debería realizarse participando desde la, globalidad y la transdisciplinariedad, trabajando en red, en comunidades abiertas al

entorno y sus necesidades, que permitan la gestión del cambio, la asimilación y práctica de las nuevas tecnologías

Estas cuestiones indican la necesidad de disponer de una formación de calidad en general y especializada en la particularidad de la RSE, que paulatinamente se desvela como un novedoso y atractivo contexto de inserción laboral para los profesionales de TS. La creación del Espacio Europeo de Educación Superior introduce a la universidad en un proceso de revisión que afecta también a la Diplomatura de Trabajo Social. Este es un tiempo privilegiado para que se incorpore esta materia como disciplina de estudio para los estudiantes del Grado en Trabajo Social, sin olvidar ofertar acciones formativas para los profesionales en activo

Los nuevos desafíos demandan nuevas competencias y habilidades profesionales. La coyuntura de crisis global, que ocasiona situaciones de exclusión, vulnerabilidad, desconcierto, soledad, pérdida de sentido de la vida etc., provoca el nacimiento de otras respuestas para estas nuevas demandas, asesoramiento y acompañamiento vital. Se trata de entender cuales son y como viven las personas sus necesidades, las indigencias que padecen, los proyectos de vida que quieren desarrollar en el contexto de relación con los otros. Se precisan profesionales para estas tareas en el ámbito empresarial donde se reproducen situaciones de estrés laboral, síndrome “burnout”, acoso laboral, factores de riesgo asociados a la pérdida del empleo etc.

Las circunstancias, muchas veces adversas de trabajo, en un contexto como el descrito, generan desgaste, en los profesionales que realizan estas funciones. Por ello es necesaria formación, recuperar el trabajo de reflexión en grupo que antaño realizaban las trabajadoras sociales, debate, discernimiento, intercambio de experiencias, análisis de la realidad, leer, sistematizar la práctica profesional, elaborar literatura académica de un trabajo técnico que no renuncia a ser ciencia.

Por último, en estos tiempos de desorientación y crisis se precisan criterios éticos que contemplen lo fundamental del saber y el hacer ético que transita por la responsabilidad individual y colectiva, que nos conduce a actuar desde la “ética del cuidado”: el cuidado de si mismo, el cuidado de los otros y el cuidado de las instituciones.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid. Siglo XXI de España. Editores.
- Arana, Martha, Patricia Duque, Martha Quiroga y Fredy Vargas (2008). “Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los estudios de ciencia, tecnología y sociedad”. *Revista de Humanidades Tabula Rasa*. N° 8 .Bogotá, pp.211-234.
- Argandoña, Antonio. (2007). “Responsabilidad Social de la empresa ¿Qué modelo económico? ¿Que modelo de empresa?”. Madrid. *Revista de Documentación Social*. nº 116. Edita Caritas Española, pp.11-24.
- Arrieta Heras, Begoña. Cristina de la Cruz. (2005). *La dimensión ética de la responsabilidad social*. Bilbao. Universidad de Deusto. Serie Ética volumen12.
- Beneytez, Begoña. (2008). *Estado de implantación de la Responsabilidad Corporativa en la empresa española*. Madrid. Edita EOI Escuela de Negocios.
- Berger, Peter, y Thomas Luckamn. (1983). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Editorial Amorrortu.
- Bernard, Madeleine. (1967). *El Servicio Social de Empresa*. Barcelona. Editorial ICES.
- Brezmes, Milagros. (2008). *El Trabajo Social en España*. Murcia: Editorial editum.
- Cajiga, Juan Felipe. (2011). “El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial”. Mexico. *Cemefi Centro Mexicano para la filantropía*, pp. 1-35.
- Carrasco, Javier. (2009): “Empresa y Trabajo Social, ¿Una relación de ida y vuelta?” *Humanismo y Trabajo Social*, Volumen .8. León. Edita Universidad de León, pp. 69-83.
- Castillo, Aurora. (2010): “La evolución del Trabajo Social de empresa” en *El imaginario del Trabajo Social en las Tesinas de fin de Estudios 1938-1983*. Capítulo 4: 74-83. Madrid. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.

- Colectivo de trabajadores sociales de empresa. (1990). "El Trabajo Social en la empresa". Madrid. *Revista de Documentación Social* nº 79. Edita Caritas Española, pp. 181-192.
- Conde, Jorge, A, Alberto, E, de la Torre, Ángel Sánchez-Anguita y M^a Concepción Antón. (2012). "El impacto de la responsabilidad social empresarial en la gestión empresarial: algunas evidencias empíricas en pequeñas y medianas empresas españolas". Madrid. *Revista de Trabajo y Seguridad Social, Recursos Humanos*. Nº 349, pp. 133-164.
- Conde, Jorge, A. (2003). "El rol del trabajador social: consideraciones psicosociales para la innovación de rol". Salamanca. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol. 16, pp.73-91.
- Conde, Jorge, A. y Alberto de la Torre. (2004). "La comunidad municipal como organización en red: algunos elementos de referencia para la mejora de la gestión comunitaria". Madrid. *Intervención Psicosocial*. Vol. 13, nº 2, pp. 195-217.
- Cuesta, Marta M^a, Carmen Valor, Sergio San Martín y Manuel Botija. (2002). *La Responsabilidad Social Empresarial: una aplicación en España*. Madrid Economistas sin Fronteras. UNED.
- Diez, Elieth. (2007) "La cultura y la responsabilidad social: binomio estratégico de las organizaciones". Mérida. *Revista Visión General* año 6, nº 2., pp. 231-244.
- Dolan, Simón; Randall S, .Schuler y Ramón Valle. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid. Editorial Mcgraw-Hill.
- Domínguez, María Jesús. (2009). "Responsabilidad Social Universitaria". León *Revista Humanismo y Trabajo Social*. Vol. 8. Edita Universidad de León, pp. 37-67
- Escartín, M^a José. (1994). *Manual de Trabajo Social*. Alicante. Editorial Aguaclara.
- Freire, Paulo. (1984). *Pedagogía del oprimido*. Madrid. Editorial XXI.

- Gaitan, Lourdes. (1992). "Necesidades de formación en Trabajo Social". Barcelona. *Revista de Trabajo Social* nº 125: 121-128. Edita el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña.
- García, Jesús, y Jesús, R, Melián. (1993). *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social* Madrid. Editorial Narcea.
- González, Valentín y Mercedes Benítez. (1992). "El Trabajo Social y el proceso de selección de personal en la empresa. Un nuevo campo de acción". Madrid. *Revista de Servicios Sociales y Política Social. nº 27* Edita el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, pp. 33-41.
- Harold, Kushner. (1987). *Cuando nada te basta*. Buenos Aires. Editorial Emece
- Hernández del Toro, José A. (2011). "Ante un futuro incierto: estudios eficaces, ciudadanía activa y empresas responsables". Madrid. *Revista Razón y Fe.* nº 61, pp. 161-173
- Hernández, Jesús. (2009). "Retos y desafíos de la postmodernidad al trabajo social." Madrid. *Revista Documentación Social nº 154*, pp. 173-189.
- Ilundain Vilá, José Miguel., José Carlos Sánchez García., Amaia Yurrebaso Macho. (2007). *Emprendimiento con responsabilidad social corporativa*. Santiago de Compostela. Edita Escuela de Negocios Caixanova.
- Juárez, Miguel. (1995). *Trabajadores Sociales. Su papel y cometidos*. Madrid. Editorial Narcea 2ª Edición.
- Kisnerman, Natalio. (1990). *Servicio Social Pueblo*. Buenos Aires. Editorial Humanitas
- Libro Verde de la Comisión Europea. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. (2002). Barcelona. Editorial Esade.
- Llopis, Beneta. (1977). "Notas sobre Trabajo Social en la Empresa". Barcelona. *Revista de Trabajo Social.* nº 67. Edita Colegio Oficial de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Cataluña, pp. 32-34.

- Marcuello, Chaime. (2006): "Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa". Zaragoza. En Actas del VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social de Zaragoza, pp.1-38.
- Marín, Francisco. (2008): *Responsabilidad social corporativa y comunicación*. Madrid. Editorial Fragua.
- Marina, José Antonio. (2004). *Aprender a vivir*. Barcelona. Editorial Ariel
- Max-Neef, Manfred A., Antonio, Elizalde y Martín, Hopenhayn. (1994). "Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones". Barcelona. Editorial Icaria.
- Moreno, Ana. Luis Miguel Uriarte .Gabriela Topa. (2010). *La responsabilidad social empresarial. Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Mori, María del Pilar. (2009) "Responsabilidad social. Una mirada desde la Psicología Comunitaria". *Liberabit*. Lima. Universidad de San Martín de Porres, pp 163-170.
- Navarro, Fernando. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Madrid. ESIC Editorial.
- Perdiguero, Tomás. (2003). *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*. Barcelona. Editorial Anagrama.
- Quiroga, Martha., Freddy Vargas y Andrés. E. Cruz. (2010): "Trabajo Social y Responsabilidad: notas para una discusión ideológica". Bogota. *Revista de Humanidades Tabula Rasa*. Numero 12, pp. 175-193.
- Quiroz, Mario (1999) "Repensar la identidad profesional: Una posibilidad de volver al mito fundacional del trabajo social" *Revista Electrónica de Trabajo Social n° 3*. Universidad de Concepción. Internet.
- Ramírez, Isabel. (1992). "La formación para el desarrollo de la producción científica del Trabajo Social". *Revista de Servicios Sociales y Política Social. n° 27* Edita el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social .pp. 87-91.

- Toro, Daniela. (2006). “El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica”.Barcelona. *Intangible Capital* nº 14 Vol 2, pp. 338-358.
- Trechera, José Luis. (2009) *La sabiduría de la tortuga*. Córdoba. Editorial Almuzara.
- Vaca, Rosa María, María Jesús Moreno y Francisco Riquel (2007). “Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría institucional”. *Coordinado por J.C. Ayala Calvo y grupo de investigación*. Edita Universidad de la Rioja, pp.3130-3143.
- Vicente, José, Conxa Alcocer, Pepa Martínez y Teresa Tarín. (1992). “Trabajo Social de Empresa”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social. nº 27* Madrid. Edita el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social, pp.81-86.