

## Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa

Chaime Marcuello Servós  
[chaime@unizar.es](mailto:chaime@unizar.es)  
Universidad de Zaragoza

### *Sinopsis*

Si algo define al Trabajo Social es su versatilidad y su clara vocación por implicarse en la realidad social existente. Esto modela las formas, demandas, aplicaciones y concreciones de la disciplina. Una de ellas es el Trabajo Social de Empresa (TSE) que es un modo de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social al mundo de las relaciones industriales, de las relaciones laborales, de la empresa... Un ámbito de actuación que tuvo un papel destacado a mediados del siglo pasado, como reflejaba en su momento Madeleine Bernard (1967). Siguió después con propuestas ambiciosas a comienzos de los 90, que no se han llegado a cumplir. Sin embargo, las nuevas orientaciones en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) de la Unión Europea o de Naciones Unidas permiten retomar aquellas iniciativas. Aquí, presentaremos una revisión de las raíces del TSE, denominado como Servicio Social de Empresa o también Trabajo Social Ocupacional. Se propondrá una síntesis de las principales tareas y funciones con las que se ha articulado en la práctica el TSE. Para concluir con una presentación de aquellos aspectos que han de ser tenidos en cuenta en la actualidad para abordar la acción social en las empresas y la RSC.

PALABRAS CLAVE: Acción Social Empresa; Responsabilidad Social Corporativa...

### *Abstract*

If something defines Social Work, this is its versatility, its clear vocation for implicating in the existent social reality. This models and shapes the forms, demands, applications and concretions of the discipline. One of them is the Enterprises Social Work (ESW), what is a way of applying the own contents of the Social Work in the world of industrial relationships, labour relations, and in the corporations... This field of actuation had a relevant role in the middle of past century, as said Madeleine Bernard (1967). After, it continued with ambitious proposals at the beginning of 90s, but these don't become to get. Nevertheless, the new policies of European Union in Corporate Social Responsibility (CSR) or the United Nations allow reconsider those initiatives. Here, we will present a review of the ESW roots, also called Enterprise Social Service or Occupational Social Work. A synthesis of the main tasks ad functions

of the ESW will be proposed. To conclude, the main aspects of the social action in the firms and about CSR will be presented.

KEY WORDS: Firms Social Action; Corporate Social Responsibility

## VI CONGRESO DE ESCUELAS DE TRABAJO SOCIAL

Zaragoza, 16-17-18 de Mayo 2006

### Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa

Chaime Marcuello Servós  
Universidad de Zaragoza  
[chaime@unizar.es](mailto:chaime@unizar.es)

#### 1. Punto de partida.

Si algo define al Trabajo Social es su versatilidad y su clara vocación por implicarse en la realidad social existente. De esa manera, aunque no sea fácil —¿quizá tampoco posible?— encontrar una única definición aceptada en todas partes sobre lo que significa y supone el TS., también es cierto que la realidad social es la que modela<sup>1</sup> las formas, demandas, aplicaciones y concreciones de la disciplina. Así pues, cuando se pasa a considerar el Trabajo Social en la Empresa (TSE) una cuestión fundamental es entender y comprender cuáles son las formas que adopta el sistema social circundante. Primero, porque es el contexto social el que posibilita o no unos modelos de intervención y de actuación. Segundo, porque es en ese sistema social donde las empresas también han de conjugar su ser o no ser como entidades socialmente aceptadas. Esto es algo que va más allá de los límites del mercado, pues lo trasciende para insertarse en él.

El Trabajo Social, en general, es el resultado de un campo de fuerzas sociales donde cobra sentido y donde es posible asignar un término como ese y un significado como el que se le atribuye. En particular, el TSE es una forma de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa. Así, esta parcela de la vida cotidiana se convierte en un espacio donde la realidad social se atiende como un asunto global, pero desde uno de sus rincones. Es el fragmento de las relaciones industriales, de las relaciones laborales, —una porción del total de elementos y relaciones que construyen el orden cotidiano de la vida— el marco donde se acotan los contenidos del TSE (Bernard, 1967).

---

<sup>1</sup> Para ser más precisos: permite / impide. Porque esta reificación de la realidad social debe ser leída en las claves de Berger y Luckmann (1995) con su revisión de *la construcción social de la realidad*.

## 2. Una mirada al pasado.

El TSE ha sido un asunto destacado y presente hasta mediados de la década de los 90 tanto en la reflexión como en la praxis. Las personas implicadas en el desarrollo del TSE estuvieron especialmente interesadas en definir, acotar, acotar y promover su área de especialización durante la década de los 70 y 80, para terminar derivando hacia los modelos de servicios sociales propios del estado social de derecho, en la última década del s.XX.

En las primeras reflexiones se abordaba el rol del TSE y de las “asistentes sociales” en las empresas del momento. Eran tiempos donde el estado carecía de unas estructuras básicas de bienestar, delegando en — obligando, en ocasiones— las empresas a desarrollar “obras sociales” con las que atender a las demandas de atención social de sus trabajadores. A este respecto, merece ser rescatada como aportación ilustrativa —a la par que discutible— la introducción de Rodríguez-Piñero (1976, 201) a su ponencia sobre *Asistencia social y relaciones laborales*:

*“para nadie es un secreto que la aparición en nuestro país de las escuelas de Asistentes Sociales, vinculadas mayoritariamente a instituciones religiosas, tenía un trasfondo ético de servicio a la comunidad, diríamos una caridad mejor organizada. A su vez estas ideas primarias se movían en un contexto ideológico imperante en nuestro país, negador del conflicto de clases; ese concepto ideológico influía directamente no sólo en la estructura interna del sindicato, sino también en la propia concepción de la empresa y de los poderes empresariales. Los años de la extensión de figura del Asistente Social, coinciden, sin embargo, con una primera crisis, del modelo corporativo de relaciones laborales. Este modelo se basaba en una presunta comunidad de la empresas y en una autoridad unificada, legitimada e indiscutible del empresario y una estructuración de lealtad de todos los miembros unidos en comunes objetivos y valores, por lo que se aceptan incluso las prerrogativas de la dirección”.*

En un segundo periodo, se quería saber qué debía ser el TSE buscando la definición más adecuada, pero introduciendo en la reflexión el peso de las transformaciones del estado. Aparece como elemento destacado la transición de un estado autoritario y subdesarrollado en materia de prestaciones sociales

a otro donde parecían apuntarse unos elementos de bienestar y protección social que iban a reconfigurar radicalmente las características del TSE. De esta manera, los textos analizados permiten hacerse cargo tanto de las preocupaciones del colectivo de profesionales del TSE implicados en el mundo de las organizaciones empresariales como de las evolución de dos elementos, primero, las propias empresas y, segundo, el sistema social en términos generales.

La transformación clave fue la irrupción del Estado como provisor y proveedor de los servicios sociales de tal manera que desplazaba los mecanismos asistenciales y paliativos de tiempos pasados. Con ello, se producía una reformulación del rol de los actores sociales, entre ellos de las empresas en la configuración del estado de bienestar.

En el último periodo que corresponde a la primera mitad de los 90 los trabajos tienden a presentar el TSE como algo que ha jugado un papel fundamental en la conquista de estándares de bienestar social, pero que ha pasado a un segundo plano al ser las administraciones públicas las nuevas promotoras y principales actores en materia de servicios sociales y en el desarrollo de las acciones anteriormente delegadas en las empresas. Con esas claves, el TSE se puede decir que se va apagando y disipando como tema de análisis e investigación en las revistas especializadas dentro del área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Hay un silencio que parece mostrar cómo el TSE ha quedado en un segundo plano a medida que el estado iba haciéndose un estado social de derecho y las empresas aplicaban las más modernas teorías de gestión de los recursos humanos y de gerencia de las organizaciones. Esto parece haber desplazado a los trabajadores sociales como profesionales relevantes en el entorno de las organizaciones con ánimo de lucro al ámbito de las organizaciones no lucrativas —muchas de ellas organizaciones de carácter no gubernamental— y a los diversos aparatos de la administración del Estado. Es una movimiento que afecta tanto en los aspectos superficiales de la realidad social y de la profesión como a las cuestiones estructurales y de fondo de la concepción del Trabajo Social y de sus relaciones con el mundo de la empresa. De hecho, casi se podría decir que en

el imaginario de los estudiantes de Trabajo Social la posibilidad de insertarse en una *empresa al uso* es algo alejado de las expectativas socialmente distribuidas. Existe una cierta apetencia generalizada de alcanzar un puesto en alguno de los distintos niveles y organigramas de la Administración Pública, asunto sobre el que volveremos más adelante, que desplaza por tanto la presencia de otros campos.

### 3. Unas referencias destacadas.

Más allá de esas cuestiones, para completar la perspectiva y evolución del TSE es oportuno atender a algunas fuentes abundantemente citadas en la literatura disponible sobre el TSE. La primera y más antigua es el *informe*<sup>2</sup> de Naciones Unidas del año 61 sobre “*El servicio social de Empresa*”; el segundo de *Madeleine Bernard* sobre “*El servicio Social en la Empresa*” de 1967. Quedan otras como la que se editó en Argentina, de la *Fundación Servicio Social en la Empresa* de 1974 “*Experiencias de Servicio Social en Empresas*”. Así como otras<sup>3</sup> que por razones de espacio no pueden abordarse en esta oportunidad.

#### 3.1. Informe de Naciones Unidas: *El servicio social de empresa*.

En este informe se presentaban los resultados y conclusiones de un seminario realizado en Bélgica sobre el TSE. Fue auspiciado, promovido y patrocinado tanto por la propia estructura de Naciones Unidas como por la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial de la Salud, la entonces Comunidad Económica Europea, la Federación Internacional de Asistentes Sociales y la Unión Católica Internacional de Servicio Social. En el informe final se presentan dos tipos distintos de aportaciones. Por un lado, las conclusiones del seminario y sus recomendaciones asumidas por las instituciones internacionales promotoras, pero no como una doctrina formal del

---

<sup>2</sup> Los datos del ejemplar que se encuentra en la Biblioteca de la EUES no son exactamente los mismos que después se pueden ver en algunos artículos. En este caso la referencia completa es: NATIONS UNIES (1961): Rapport. Cycle d'études européen sur Le Service Social d'Enterprise. Bruxelles, Belgique 7-17. Septembre 1960. Ed. NNUU. Geneve. UN/TAO/SEM/1960/Rep.3

<sup>3</sup> Por ejemplo, un cuadernillo editado por la Asociación Guipuzcoana de Asistentes Sociales de 1969 sobre “*El servicio social en empresa*”.

Secretariado. Por otro lado, algunos documentos de trabajo aportados por la comisión de expertos participantes.

El informe se estructura en cinco partes. De ellas la quinta es el anexo que incluye el listado de personas participantes<sup>4</sup>. Las cuatro anteriores presentan, primero, una descripción general del ciclo de estudios. En segundo lugar, el resumen de las conclusiones del ciclo realizadas por el director adjunto. En tercer lugar las recomendaciones generales tal como se aprobaron en el encuentro. Y en cuarto lugar, los documentos de base que fueron cinco distintos y abordaban las siguientes cuestiones<sup>5</sup>:

- i. *los aspectos económicos, sociales y culturales de la sociedad industrial en Europa occidental*
- ii. *repercusiones de la evolución de la legislación social y de las ciencias sociales sobre los servicios sociales en la empresa, de una parte, y el servicio social de empresa propiamente dicho de otra parte*
- iii. *Objetivos del servicio social de empresa —distinción entre cooperación entre el servicio social de empresa y las otras formas de servicio social*
- iv. *Función del servicio social de empresa*
- v. *Puesto de la asistente social en la empresa, cooperación al interior de la empresa*
- vi. *Formación complementaria de la Asistente social de empresa: en las escuelas de servicio social y en el empleo.*

Si bien todo el documento se presta a un análisis minucioso, no es el momento para realizarlo, aunque sí merece la pena comentar algunos apartados. Se pueden dar algunas pinceladas que permitan ubicar cómo se entendía el TSE. Por ejemplo, atendiendo al resumen inicial, que tiene dos grandes partes, la primera versa sobre las funciones y tareas, la segunda plantea la formación profesional de las asistentes sociales de empresa. En las funciones y tareas comienzan por situar la historia de la profesión y dice al comienzo que:

*“el servicio social de empresa comenzó hace unos 60 años, pero es todavía una profesión relativamente nueva. Con el transcurso de las últimas décadas estamos mejor dispuestos para rendir cuentas de las posibilidades, de las aportaciones y limitaciones de esta función. Sin embargo, observando las prácticas del servicio social de empresa, se*

---

<sup>4</sup> La representación española fue de cuatro mujeres: María Coll (Asistente Social); Montserrat Colomer (Directora de la E. Católica de Enseñanza Social); Angela Femina Iniesta (Psicóloga Industria, TECSAI); y Elia Sanmartín Asistente Social Agroman.

<sup>5</sup> Traducimos más o menos literalmente el índice del documento.

*puede todavía descubrir una gran variedad de tareas y de modos de cumplirlas*<sup>6</sup>. (NNUU, 1961,8).

En el momento de definir el SSE dirán que *“es un medio sistemático de ayudar a los individuos y los grupos a realizar una adaptación satisfactoria a la situación de trabajo”*... cuando esto no sucede los problemas de sociales se insertan en el *“interior de la empresa”*. Por ello dirán que *“la asistente social de empresa coopera con los individuos y los grupos en vista a ayudar a desarrollar sus propios recursos y, si es necesario, a movilizar otros servicios de la empresa que pueden contribuir a modificar el medio de trabajo”* (NNUU, 1961, 25). Con lo cual la posición de la asistente social de empresa queda en una posición que se describe diciendo que *“se debe esforzar por una acción ejercida en calidad de consejera, para prevenir los problemas sociales. Así pues contribuirá a la mejora de las relaciones humanas y, además, a mejorar el funcionamiento de la comunidad de trabajo”*. Un rol que para algunas organizaciones de trabajadores críticas con el sistema de producción capitalista no era otra cosa que una manera de acallar las contradicciones y, por consiguiente, poner freno a la transformación profunda del sistema. Desde otras posiciones sindicales, era una tarea necesaria siempre que no fuese una manera de profundizar en formas de alienación mayores. Y desde la visión más pragmática el SSE era una cuestión necesaria en una sistema social que vivía las consecuencias de la industrialización sin haber digerido socialmente todos sus efectos.

En el apartado dedicado a las características del SSE se proponen cuatro puntos donde comienza por destacar que al igual que en otras profesiones *“el SSE se funda sobre unos conocimientos especializados y sobre ciertos principios y técnicas”*. Lo cual lo considera como una rama del *“servicio social general”*, y lo especifica diciendo que el TSE se debe adherir a los objetivos y principios del Trabajo Social, sabiendo que se *“limita a ayudar a la solución de los problemas que se ligan a la situación de trabajo”* (NNUU, 1961, 26). Sigue señalando que *“el campo de acción del SSE será, en cierta medida, determinado por los servicios sociales y otros ya existentes en el seno de la*

---

<sup>6</sup> La traducción es propia, el original está en francés.

organización y de la colectividad”. Por tanto se pone siempre en relación, no es una cuestión que se pueda plantear de manera aislada —planteamiento, por otra parte, bastante evidente, necesario y coherente—. Termina este punto insistiendo que es la dirección de la empresa la que debe ubicar en la organización el SSE y es a quien incumbe *“la integración de esta función en la política general de la entidad”*.

Sin entrar en detalles del documento, en un momento dado se aborda la descripción de las tareas del SSE y dice que se agrupan en tres categorías:

*“(IV). a).ayudar a los individuos y los grupos a precisar y resolver los problemas ligados a la situación de trabajo (redirigiendo eventualmente a los clientes a los servicios en el seno de la empresa y al exterior); b).interesarse por los grupos de trabajadores que pueden estar en situaciones de dificultad especial (por ejemplo los recién llegado, las jóvenes trabajadoras, las mujeres embarazadas, las trabajadoras madres de familia, las personas discapacitadas...); c).reenseñar y asesorar al personal de dirección (se incluye al jefe de personal) y al consejo de la empresa, en los casos apropiados y en coordinación con los otros servicios especializados con vistas a prevenir dificultades sociales”*.

Esto muestra, primero, el carácter novedoso y *experiencial* de las primeras iniciativas en este terreno. Segundo, también da pie a pensar que eran manifestaciones emergentes de una las actuales formas de relaciones laborales y señales incipientes del valor del conocimiento tan destacado a comienzos del siglo XXI.

Y eso se propone con una propuesta adelantada a su tiempo que ahora se denominaría generadora de sinergias pues se propone *“(VIII). Una cooperación entre las asociaciones profesionales de trabajadores sociales, las escuelas de servicio social y las organizaciones de empleadores y de trabajadores deberá ayudar a promover este tipo apropiado de formación”* (NNUU 1961, 28).

Entonces, como también se podría decir en la actualidad, se insistía en buscar una estrategia de coordinación y, como dirían algunos hoy, de aprendizaje cooperativo:

*“(XI).El Ciclo de Estudios recomienda promover, a escala nacional, intercambios de puntos de vista y de experiencias entre todas las personas que se interesan en este campo. (XII)... igualmente la reunión*

*a escala regional y a escala internacional de representantes de jefes de empresa, de sindicatos y de asociaciones de directores de personal, de especialistas en ciencias humanas, de expertos de la higiene del trabajo, de representantes de asociaciones de asistencia social de empresa y de escuelas de servicio social, con vistas a la discusión de nociones de base en materia de SSE”.*

### *3.2. El servicio social en la empresa.*

Otra referencia obligada es el libro de *Madeleine Bernard* (1967) es una obra de carácter compilatorio sobre las cuestiones del SSE. Es un texto de una gran calidad en su forma, en su estructura en el estilo expositivo y en el rigor de sus referencias, así como en el manejo de fuentes de información y documentación. Es una obra de carácter vivencial pero que no renuncia a elaborar teoría sobre las cuestiones que le ocupan en materia de TSE, como se lee en el prólogo:

*“la función específica de la asistenta en la empresa me parece que queda amplia y perfectamente descrita en el libro de Mlle. Bernard, quien la ha vivido y experimentado durante largo tiempo. De él se deriva el cumplimiento metódico de una tarea pesada y difícil, que proporciona auténticos servicios y que a veces logra, a fuerza de paciencia y coraje, verdaderas hazañas [...] esta función, como cualquier otra, vale lo que vale la persona que la desempeña”* (Aumont, 1967,8).

Estructuralmente está organizado en cuatro partes complementadas por una breve introducción y un par de anexos, además de un prologo muy sugerente de Michèle Aumont. La primera parte la dedica la autora a analizar y aclarar cuál es *la Función* del SSE. La segunda parte se concentra en la descripción y reflexión sobre *los Problemas*. La parte tercera es una presentación del *SSE en el mundo*. Termina con unas conclusión que plantea como pregunta *¿Hacia dónde tiende el SSE?*.

La primera parte sobre la función del SSE la inicia Bernard (1967, 19) con una definición de lo que a su juicio es la especialidad:

*“el SSE 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”.*

Definición que encaja a la perfección con las propuestas vistas en el informe de Naciones Unidas y que apunta los elementos que en la práctica totalidad de textos sobre TSE/SSE se pueden encontrar. La precisión de esta autora la colocó como una referencia obligada y casi canónica en la literatura sobre la materia. Porque además, también partía de una perspectiva de lo social que eran fácilmente asumibles incluso por enfoques marxistas defendidos por sindicatos europeos de la época donde la presión de la Guerra Fría era un elemento configurador de los imaginarios sociales y universos simbólicos de los sujetos de aquel sistema social. Unas líneas antes de esta formulación la autora afirmaba que *“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). Y en la frase siguiente coloca el epicentro de todo el sistema ideológico que sustentará el libro: *“La persona humana se encuentra siempre en el centro de las preocupaciones del servicio social”*. Probablemente la autora esté influenciada por la corriente del personalismo francés<sup>7</sup> que marcó las posiciones ideológicas de algunos intelectuales de la época, adscritos a la iglesia católica y distantes de las respuestas dominantes de raíz marxista.

Por otra parte, también hace referencia a las transformaciones aceleradas del orden social y del sistema económico. La irrupción de la sociedad industrial iniciada con las innovaciones tecnológicas del XIX había modelado un orden del mundo radicalmente distinto al de siglos anteriores. El matrimonio de tecnología y capitalismo ponía un ritmo devorador del presente como nunca antes se había vivido en ninguna sociedad. La dinámica de creación y destrucción parecía poner sobre el tapete la maldición de Saturno, sus creaturas son devoradas a medida que crecen. El tiempo se impregnaba de velocidad y prisas para acelerar los procesos sociales, los ritmos de producción y consumo. El mundo de los años 60 —descrito posteriormente

---

<sup>7</sup> Una vez entrados en el texto, esta hipótesis se corrobora, pues en la página 96 introduce la autora una cita de E.Mounier reproduciendo el párrafo que sigue: *“La finalidad de la educación no consiste en tallar al niño para una función o en amoldarlo a un conformismo, sino en madurarlo y armarle lo mejor posible para el descubrimiento de esta vocación, que es su ser mismo y el centro de reunión de sus responsabilidades de hombre. E.Mounier ”* (Bernard, 1967,96)

como la década del desarrollismo— parecía ver un horizonte de cambio permanente donde el optimismo tecno-económico y la frialdad de las relaciones internacionales condicionaban las posibilidades de mejorar la vida social cotidiana.

En ese marco de referencias, —que daría para ser analizado con mucha más extensión—, el SSE se enfrenta a un sistema de relaciones humanas en las organizaciones y a un contexto de cambio social en el conjunto de ese sistema. La economía y la configuración de espacios de producción novedosos también abría las puertas a espacios nuevos. Las propias ciencias sociales estaban descubriendo nuevos métodos de análisis del mundo y sus estructuras, nuevas formas de plantear el estudio de las relaciones humanas y las dinámicas de los grupos. Por eso mismo Madeleine Bernard (1967,19) se hace eco de la idea de que *“el trabajo den esta segunda mitad del XX está en plena transformación”*. Y sigue en su aportación recordando que *“el servicio social no quiere situarse fuera o a contracorriente de la evolución social del mundo industrial”*. En todo el libro mantendrá esta posición de inserción e integración en el sistema. Su visión del SSE es siempre de mediación, de aplicación de paliativos y de revisión de las condiciones. Si bien incluye algún guiño —escaso— a la transformación de las relaciones de producción y a los discursos que recuerdan la explotación de plusvalías de quienes aportan la fuerza de trabajo por parte de quienes poseen los medios de producción o a las nociones de alienación. Si que se posiciona ante la realidad con un planteamiento sistémico y holístico, así dirá:

*“el servicio social de empresa 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 a algunos problemas individuales”* (Bernard, 1967, 20).

Y también reconoce sus límites pues tiene que hacerse cargo de *“las responsabilidades humanas de la empresa”* asumiendo el intrincado conjunto de problemas y asuntos que supone, pero siempre sabiendo que no es ni jefe, ni propietaria, ni representante del personal. Es una posición compleja para la que propone una acción en:

*“tres planos principales: aportar una ayuda psicosocial a los individuos y las colectividades de trabajadores que se encuentren 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 de responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas con la práctica del servicio social”* (Bernard, 1967,20-21).

Es una forma de afrontar el papel profesional que apuesta por los máximos que siempre pone en diálogo con las circunstancias particulares de cada organización empresarial en la que se vaya a desarrollar el puesto de trabajo.

La segunda parte del libro la titula *los problemas* y la subdivide, a su vez, en dos capítulos que tienen distintos apartados. El primero de ellos analiza la *“orientación hacia el servicio social de empresa: formación-perfeccionamiento”*. En este caso comienza por unas reflexiones sobre la orientación que arrancan con la una cuestión que es de actualidad para el área de conocimiento donde nos insertamos: *“¿por qué se desea, en 1966, llevar a cabo estudios de servicio social?”* (Bernard, 1967,93) ofrece una serie de explicaciones que en bastante buena medida podrían ajustarse a las respuestas que algunos estudiantes actuales podrían formular:

*“Los interrogatorios a alumnas o profesionales han puesto de manifiesto motivos variados: poca inclinación hacia estudios puramente intelectuales —poca afición por el oficio de enfermera— búsqueda de un oficio independiente, vivo, lejos de la monotonía del trabajo de oficina, deseo de ayudar a los demás... Otras se decidieron porque se las aconsejó en este sentido, porque conocían a una asistente que les era simpática, etc”* (Bernard, 1967, 93).

El segundo apartado está enfocado a las reflexiones sobre la formación que recoge parte de las controversias, demandas y preocupaciones de la época tal como se daban en el terreno profesional y en la literatura existente. En este sentido, llega a un punto donde afirma:

*“una formación general de servicio social nos parece excelente para todas las asistentes, y por tanto, para las futuras asistentes de empresa. Un tronco común en todos los trabajadores sociales tal vez sería una base de partida todavía superior: abriría panoramas comunes y proporcionaría un mínimo de conocimiento sobre las diferentes especialidades que permitiría una colaboración profesional sin exclusivas ni prejuicios”* (Bernard, 1967, 100).

Sobre esto quizá con la historia se ha ido consiguiendo avanzar, pero todavía queda bastante por hacer para alcanzar ese grado de innovación y talante de búsqueda permanente con el que aborda este punto la autora.

La tercera parte del libro propone una revisión de *“El servicio social de empresa en el mundo”*. Y con un estilo muy francés comienza por describir cómo están las cosas primero en Francia. En un segundo momento aborda “el mundo”. Sobre el caso de Francia, primero dibuja el marco legal que remonta a la legislación de 1942-45, la relee y comenta para concluir que en la práctica hay una gran *“variedad en las situaciones de hecho”* y señala que *“en el censo de 1960, había 2143 asistentes diplomadas en los servicios sociales de empresa, de las cuales unas 350 eran superintendentes”* (Bernard, 1967, 136).

Su presentación es de carácter ecléctico: busca describir las realidades de las que se informa en los documentos con la búsqueda de convergencia de experiencias a pesar de la diversidad. Por eso, es lógico que llegue a la siguiente reflexión:

*“Al término de esta rápida visión panorámica del SSE en el mundo, deseáramos subrayar lo que hay de unidad a través de la diversidad de situaciones y experiencias: la convergencia hacia un solo objetivo, que es el esfuerzo por una mayor humanización de la vida de trabajo. En efecto: el SSE ayuda a los trabajadores a resolver sus problemas, suscita las realizaciones sociales, apoya a quienes las animan, coopera con todos cuantos sienten preocupación por la acción social, a la vez que se pliega a las circunstancias, a las necesidades, a las personas, tiene profunda conciencia de su deber de situar sus tareas incluso las más sencillas, las más inmediatas, bajo esta perspectiva humana”* (Bernard, 1967, 168-169).

En la última parte, al conclusión, formula una pregunta como título: *“¿Hacia dónde tiende el servicio social de empresa?”*. A partir de ella seguirá introduciendo interrogantes con lo cual termina escribiendo casi unas *inconclusiones* o, si se prefiere, una incitación para seguir desarrollando el SSE. Elabora todo un canto a lo que deberán ser las cosas a pesar de no saber cómo serán las circunstancias. Es casi un preámbulo a un código deontológico. Tiene trazos de aportación apostólica, como si de una tarea de apostolado se tratara y concluye con estos párrafos:

*“podemos presentir lo que será, en la empresa de mañana, un servicio social capaz y deseoso de ejercer sus verdaderas*

*responsabilidades. Más que de una mutación, se tratará de un desarrollo de esta profesión, cuya historia es un constante esfuerzo de renovación.*

*Muy a menudo, dentro de la empresa, la asistente comienza por dedicarse a los problemas individuales y trata de resolverlos con la ayuda de sus propias técnicas. Sin renunciar a su estilo personal ni a su preocupación personalista, la asistente se abre y deberá abrirse cada vez más a las dimensiones colectivas de su acción, participando en los estudios de equipos pluridisciplinarios, insertándose en los grupos de trabajo que reunirán competencias muy variadas. Finalmente, entre los asalariados, los interlocutores no siempre serán individuos, sino grupos, en cuya constitución y actividad la asistente podrá contribuir. Así la asistente social irá tomando cada vez más parte en los problemas colectivos que deben encontrar una solución a su nivel.*

*En función de su propia participación en las realidades colectivas, la asistente asumirá de una manera más juiciosa su papel de agente de promoción de las relaciones humanas, capaz de hacer evolucionar las mentalidades, a través del diálogo. Además, fiel a sus más profundas motivaciones, no dejará de llamar la atención sobre las inadaptaciones, las insuficiencias, los fracasos personales, los cuales ayudará a superar, a través del estudio de sus causas y de su evolución.*

*Entonces la asistente social de empresa se sentirá impelida a superar los límites de su casa para colaborar con diferentes grupos y organismos de la aglomeración, en vistas a solucionar problemas comunes. Ligada a una empresa, lugar de trabajo sin ser un coto cerrado, la asistente social entrará en esta constante reciprocidad de contactos, experiencias, animaciones comunes que representa tanto la manera de ser como la razón de ser del trabajador social del mañana” (Bernard 1967, 179).*

Cabe interpretar estas líneas como si la autora recogiese un legado de carácter actitudinal y un talante ante la profesión y la sociedad para, a su vez, transmitirlo a las generaciones futuras. Pero también se puede entender como un esfuerzo de síntesis final para cerrar una descripción de lo que está en movimiento. El SSE que nos presenta es una parte especializada del Trabajo Social. Pero es una aportación que es trasladable de lo particular a lo general.

#### **4. Algunas claves del Trabajo Social en Empresa en España.**

Los grupos más activos, según la literatura consultada, se concentraban en Barcelona, Madrid y Bilbao, así como en los otros “polos de desarrollo” que el régimen franquista había potenciado y las zonas donde la evolución industrial había arraigado. TSE sólo puede haber en aquellos sistemas sociales

donde la industrialización se ha producido. Es una respuesta a los fenómenos sociales de unas sociedades que se habían incorporado a modelo de producción, de riqueza, de mercado basado en la *producción—distribución—consumo* industrializado. En el caso español, este TSE discurre en paralelo a las pautas adoptadas para poner en marcha esa particular *gran transformación* (Polany, 1989) que dio lugar a un Estado escindido entre los receptores de población y los emisores, entre los centros económicos y las periferias, entre quienes se industrializaban y quienes se disolvían en formas tradicionales basadas en modelos rurales seculares. Esto atravesado por corrientes de acumulación de poder que legitimaron durante cuatro décadas un orden social, político y económico claramente generador de inequidad, pero paradójicamente potenciador de la sociedad de clases medias, cimiento del actual modelo político democrático español, con todas las luces y sombras que lo caracterizan (Subirats, 2001)

Una síntesis del pasado del TSE en España es la que realiza Mercedes Barcina (1989, 18), asistenta social de Telefónica en Barcelona, presenta su ponencia en las II Jornadas de TSE en Madrid y dice:

*“a partir de la década de los 60, comienza a surgir en España ‘la asistenta social’ como forma de prestación de servicios a los más necesitados. Ante la carencia de programas mínimos de Bienestar Social, este papel fue asumido por muchas empresas, obligadas por la Administración, de manera espontánea o a demanda de los trabajadores, por lo que comenzaron a implantar en sus centros de trabajo un serie de ‘prestaciones sociales’ que de forma paternalista ofrecen a sus empleados”.*

De esos años de expansión de las industrias, de transformación de las estructuras del sistema, se va introduciendo el modelo de sociedad diferente, con unas producciones en masa para un consumo generalizado. Así con la década de los 70 se producen muchos cambios.

A las transformaciones infraestructurales introducidas en las dos últimas décadas del franquismo, la sociedad española tenía que sumar las reformas motivadas por el cambio de régimen y ello afectaba radicalmente a la práctica y horizontes del TSE, sin que se llegase a intuir del todo lo que podía suceder:

*“se pensó entonces, que el Estado asumiría toda la atención social que antes había delegado, pudiéndose dedicar a las empresas a la atención que les era específica. Las expectativas puestas en este Estado de Bienestar no se han cumplido plenamente por diferentes motivos, por lo que éstas han tenido que seguir atendiendo una problemática no exclusivamente laboral, asumiendo un papel complementario. Esperamos que en el futuro, con arreglo al desarrollo de los Servicios Sociales comunitarios, iremos haciendo que el TSE se ocupe de su función fundamental: formulación y administración de la política social de la empresa, con una función coordinadora de todos los sujetos que intervienen en ella, tanto de fuera como de dentro del marco liberal”* (Barcina,1989,19).

Sobre el TSE, los Congresos Nacionales dedican algunas sesiones. Si se parte de los materiales de las actas de los mismos, quizá una de las más enjundiosas es la que se celebró en el III Congreso de Sevilla en mayo de 1976. Se producía en unas fechas especiales. El proceso de transición democrática estaba dando sus primeros pasos tras la muerte de Franco. Al cambio político se le sumaba la necesidad de cambio del orden económico provocada por las nuevas condiciones internacionales entre ellas la derivada de la políticas comerciales de los países productores de petróleo. Las formas de las empresas estaban barruntando nuevas circunstancias y un horizonte de adaptación a un desconocido futuro.

En aquellas fechas las aportaciones al III Congreso se aglutinaron en torno a una mesa específica sobre TSE en las que se contó con seis ponentes<sup>8</sup> de distintas procedencias y con vinculaciones diversas respecto del Trabajo Social, en general, y con el de la Empresa, en particular. La lectura de las ponencias ofrece un abanico desigual de visiones del TSE. Quizá porque los propios ponentes tienen procedencias distantes y diversas, —aunque estuvieran relacionados más o menos directamente con el TSE existente—. En estos textos hay dos enfoques: uno, la **teorización** sobre la acción social, sus circunstancias y consecuencias; otro, la **descripción** de los datos que presentan de su empresa y lo que en ella se hace. Una de las del *enfoque teorizante* señala, *“la evolución de la acción social en la Empresa ha estado siempre directamente relacionada con la propia evolución de la empresa, que,*

---

<sup>8</sup> En las referencias bibliográficas ya expuestas aparecen recogidos los datos completos, sabiendo además que quedaron dos ponentes por asistir, como después se puede comprobar en la síntesis de este encuentro que publica en RTS (1973) Marina Álvarez.

a su vez, se ve influida por factores sociológicos, políticos, económicos, jurídicos, etc., externos” (Colsa Abreu, 1976, 193)... lo cual es una observación igualmente válida a día de hoy. Del mismo modo que cuando dice:

*“la acción social en la empresa aparece como una realidad nueva, que tiene su fundamento en la adaptación del individuo a la sociedad comunitaria a través de los servicios sociales y de la específica labor de los técnicos sociales. Pero no podemos engañarnos respecto de las dificultades que esto encierra, pues la acción social, para muchos otros organismos de la empresa no pasa de ser todavía un concepto de gasto impuesto a la empresa por las circunstancias, cuyos resultados son difíciles de valorar”* (Colsa Abreu, 1976, 195-196).

El tiempo ha pasado, casi tres décadas, y las cosas, los argumentos de fondo se siguen reproduciendo... con las salvedades que se han de introducir tras los “grandes” cambios de la sociedad española en las dos últimas décadas. Así, aunque las circunstancias se han transmutado, se reiteran las claves. Si bien la demarcación entre acción social obligatoria —“*el Estado, a través de su ordenamiento jurídico laboral, obliga a la empresa al cumplimiento de una serie de medidas de orden social...*”— y complementaria, —“*aquellos servicios que son creados de manera voluntaria por la empresas, al no ser impuestos por una obligatoriedad legal como los anteriores y cuyo objetivo está en complementar la insuficiencia de la acción social estatal...*”(Colsa Abreu 1976, 195)— se queda desfasada. Son aspectos ligados a la formulación y condiciones del posibilidad del TSE. En las otras ponencias de este enfoque se reiteran elementos y se dan dos extremos una visión crítica próxima al marxismo otra visión de carácter paternalista<sup>9</sup>, donde los empleados son

---

<sup>9</sup> Aunque no procede entrar en todos los detalles, merece la pena rescatar un par de párrafos que hablan por sí solos de la ponencia de Enrique Medina Tello (1976, 198): “*Soy director de una fábrica de 1700 hombres. Les voy a explicar la idea que tengo de la Asistencia Social. Posiblemente, les venga mejor a ustedes así, sin preparar, porque, en definitiva, explicaré mis vivencias.*

*La evolución en el ámbito obrero es de una velocidad enorme y, además, irreversible. Yo, que llevo tratando veinte años a los obreros, paralelamente con esta evolución, he podido percibir cuál es la función de la Asistencia Social, porque, verdaderamente, la Asistencia Social no ha tenido una realidad, ni una necesidad, desde los primeros tiempos; empieza ahora y lo voy a tratar de explicar”.*

Y sigue con una exposición que parece un *remake* de la escala de necesidades de Maslow, pasando del obrero que primero sólo quiere comer, al que aspira a la comodidad y, al fin, a la transcendencia.

Termina la ponencia de esta guisa: “*lo que es terrible es gastar dinero en unos fines y ver que se están produciendo los contrarios. Así se llega a una cosa tan elemental y tan absurda que pulula mucho incluso entre los empresarios: ‘cuanto mejor te comportes con el personal, peor’. No, tiene su raíz científica: el hombre llega un momento en que si se le resuelve un problema no le produce satisfacción. El hombre encuentra satisfacción nada más que cuando sabe que su trabajo es verdaderamente estimado y no contabilizado en dinero: es verdaderamente estimado porque es insustituible. Esta es la función que tenéis en el mundo. Yo creo que es importante”* (Medina Tello, 1976, 201)

sujetos de segundo orden. A esto Rodríguez Piñero (1976, 203) lo denomina “paternalismo autoritario”, y lo dice del siguiente modo:

*“la asistente social tiende a ser instrumentalizada por la empresa en una doble dirección: (a).al servicio de una política de acentuación del control sobre los trabajadores [...] (b).al servicio de un paternalismo autoritario. Se encomienda a la asistente social la gestión de una serie de obras sociales a favor de los trabajadores, así como el realizar una serie de ayudas personales de carácter individual que afectan a la vida fuera de la empresa (visitas de enfermos, solución de casos familiares, etc.). En el marco de una política integracionista y buscando una mayor identificación del trabajador con su organización productiva”.*

Y este modelo lo atribuye a una visión “paleo-liberal de la empresa”. En un segundo momento, distingue otra forma “más progresiva, moderna, en todo caso más realista”, un enfoque pluralista dirá, en el cual:

*“tanto desde una perspectiva funcionalista como de una visión dialéctica, el resultado es que la empresa no se considera ya como una estructura unitaria basada en la lealtad y la mutua confianza sino como una coalición de individuos y grupos con sus propias aspiraciones y su propia percepción de las estructuras que ellos naturalmente consideran válida y que procuran imponer si fuera necesario mediante su propia acción” (Rodríguez Piñero, 1976, 204).*

Las ponencias que son de carácter eminentemente descriptivo, ofrecen un repertorio de datos y de situaciones. Suelen recoger el origen de la “asistencia social” en la empresa u organización de pertenencia de cada ponente. Delimitan el equipo de personas que integran, sus tareas, los métodos, la orientación y las características de los grupos humanos con los que están vinculados. Valga como ejemplo la ponencia a propósito de la Empresa Agromán, aportada por Andrés Contreras. Es muy breve y concisa. Son apenas dos folios en los que el ponente describe los elementos anteriores. De ellos cabe destacar su caracterización de servicio social que presta (Contreras,1976,197):

*“El departamento de Asistencia Social se creó en el año de 1975 dentro de nuestra empresa. Cuenta con un equipo de tres asistentes sociales, que realizan el trabajo en Madrid y provincias. En nuestro despacho se realiza un servicio de permanencia, en el que atendemos todo tipo de consultas y problemas de los trabajadores y sus familias. Realizamos un servicio social de casos, en el que canalizamos todos los problemas de: 1.Anticipos, 2.Ayudas económicas por: necesidades familiares; enfermedades; accidentes; escolaridad; prótesis, ortopedia, gafas, etc.; 3.solicitud de vivienda; 4.expedientes de jubilación; 5.expedientes de*

*invalidez; 6.expedientes de viudedad; 7.petición de trabajo de productores y sus hijos; 8.consultas y gestiones diversas de: mutualidades, ministerios, hospitales, colegios... El trabajo social de casos es realizado por cada una de las asistentes sociales en una relación personal entre el trabajador social y la empresa a través de los jefes inmediatos y la dirección”.*

Considerando esta descripción, el TSE es posicionado como mediador o intermediario, al menos, entre empleados y empleadores, entre subordinados y jefes, entre personas y problemas, entre necesidades y recursos...

A esto hay que añadir otras aportaciones de las ponencias descriptivas, como por ejemplo la de Milagros Serra<sup>10</sup> (1976,216). Se complementan la función y acciones del TSE en el sistema de las organizaciones de la época. Su ponencia permite entender tanto la distribución de tareas en esos ejes de mediación como las funciones en los equipos pluridisciplinares en donde se actúa. El *trabajo en equipo* junto con médicos, psicólogos, abogados y responsables de personal es una de las condiciones clave para desarrollar adecuadamente el TSE.

Una ponencia a medio camino entre la teoría y la descripción, es la de María Espina de Cepeda (1976, 207) donde introduce la reflexión teórica mientras describe las “posibilidades dentro del trabajo social de empresa”. Según esta asistente social de empresa hay:

*“tres aspectos o factores sobre los que centrar la acción del trabajo social: (1). Relacionado directamente con lo laboral: mediante la política de personal, desde dentro de este departamento”; (2). Administración y organización social, que bien puede centrarse en el dicho departamento de personal. (3). Atención al grupo humano como tal, al margen de su relación directa con el trabajo”.* (Espina de Cepeda,1976,208...).

Con lo cual se reiteran elementos vistos en apartados anteriores y ya considerados por las primeras recomendaciones a propósito del SSE.

De este trabajo el apartado final dedicado al “sentido o sensibilidad profesional”, merece ser recordado. Su conclusión es de una estructura argumental muy consecuente, de la realidad a las posibilidades de actuación.

---

<sup>10</sup> Al comienzo de su ponencia aclara que es “asistente social, con siete años de servicio en la Empresa [...] Nacional de Fertilizantes (EMFERSA). Formada por la fusión de las partes dedicadas a la fabricación de fertilizantes de las Refinerías del INI, ‘Calvo Sotelo’ de Puertollano y Puentes de García Rodríguez en Ciudad Real y LaCoruña, y ‘Repesa’ del valle de Escombreras en Cartagena y ‘Ensidesa’ de Siderometalúrgica en Avilés, Asturias” (Serra Llamas, 1976, 216).

Estas acciones se desarrollan en relación con un contexto tanto personal, organizacional como general, porque cómo dice:

*“todo lo anterior debe hacerse con conocimiento y conciencia del momento sociológico en el que se sitúe y de lo que según su sentido sociológico profesional se vislumbra para un futuro próximo, ya que la acción social que se lleve a cabo en cualquier empresa de producción, no debe, no puede, porque no prosperaría, ir aislada del concepto de acción social que ya se relaciona con la sociedad del momento, aunque haya elementos básicos en el trabajo social que deberán permanecer, pues son inherentes al hombre”* (Espina de Cepeda, 1976, 212).

De tal modo que combina eso “inherente” esencial y eterno de cada uno de los seres humanos, con lo mutable, irrepetible y efímero de los fenómenos sociales para hacer un TSE que, como cualquier otra especialización del Trabajo Social, será siempre un quehacer en un “aquí y ahora” diltheyiano.

Al conjunto de las ponencias del III Congreso y las mesas de trabajo se hicieron una serie de comentarios publicados en una sección específica del número 63 de RTS. Revista de Trabajo Social del tercer trimestre 1976. Todo se publicó en el epígrafe “información y temas de actualidad”. Uno de ellos, estuvo dedicado a las ponencias sobre “empresa”. Este comentario estuvo a cargo de Marina Álvarez que al iniciarlo decía: *“es una aportación de la opinión, totalmente personal, sobre la mesa redonda de empresa en el Congreso de Sevilla”* (1976, 69). Y ciertamente lo es. Tanto en las valoraciones como en la síntesis de contenidos que presenta, pues las ponencias son reducidas a unos mínimos que dejan fuera mucho de los textos editados en las actas. Como toda traducción algo se queda en el tintero, pero sí que hay una adecuación entre unos y otros. Más allá de los detalles que podrían ser comentados, lo interesante de esta “síntesis informativa” es la intrahistoria que recoge y de la que se hace eco. Esa síntesis muestra que el grupo de profesionales interesadas en el TSE era activo y beligerante. Ni se limitaban a recibir y escuchar con pasividad, ni aceptaban cualquier tipo de enunciado como algo irremediable.

Las circunstancias sociales son el marco donde se definen las condiciones de posibilidad de cualquier organización o actividad social. En este sentido, es evidente que el malestar social de los 70 quedase reflejado en

aquellas actas y en las de reuniones similares del sector. Por ejemplo, Beneta Llopis (1977, 32) se hace eco de esto:

*“el trabajo social ejercido por los profesionales de nuestro país en el campo de la empresa, a pesar de que quedan todavía quienes ejercen una función gestora de los citados servicios, va experimentando una profunda transformación. Ejemplo de ello es el texto del preámbulo a las conclusiones del grupo de empresa, de las III Jornadas de Pamplona: ‘el campo de empresa, tan discutido hoy por los profesionales que no trabajan en él, no deja de preocupar seriamente a quienes ejercen en el mismo. La preocupación de todos los asistentes sociales de empresa se manifiesta en la aparición de los problemas siguientes: —contradicción entre los objetivos del empresario y los del trabajo social; —problemas derivados de la contratación del AS. por parte del empresario; —recelos por parte de los trabajadores en cuanto al papel que asume el AS.; —dificultades en la promoción de acciones de la base encaminadas a la transformación de las relaciones de producción; —papel del trabajo social en una estructura capitalista; —toma de conciencia de la problemática en la cual estamos insertos; —falta de formación del trabajador social”.*

Aquel malestar de mediados de los 70 tenía suficientes motivos para estar justificado, pero eso no impedía que se diera también cargado de aspiraciones, esperanza y futuro. En ese contexto la posición y el rol de las empresas como actores del sistema, estaba abocado a un cambio evidente. De ser un espacio de política social directa, debía dejar paso a la preponderancia del Estado, como “estado social y democrático de derecho”, tal como iba a ser aprobado en la constitución del 78. Ese horizonte de estado social introducía como deberes de las administraciones públicas su responsabilidad en la concreción de la ciudadanía social (Barcellona, 1991). Esa reorganización del sistema estaba ya en la mente de todos los agentes implicados y apuntaba de lleno en las prácticas de las empresas, por tanto, en la del TSE pues había sido y siempre será una cuestión ligada directamente al modelo de empresa existente:

*“las obras sociales en la empresa todos sabemos a qué han respondido: la sociedad, durante años ha sido deficitaria —y aún sigue siéndolo— de los servicios necesarios para que el ser humano pueda vivir dignamente en una sociedad normal. La falta de gratuidad en la enseñanza, el gran déficit de guarderías infantiles, la desorganización de la sanidad, la escasez de viviendas, la falta de transportes públicos, la desatención a los minusválidos, etc., ha llevado a la empresa a ser la institución suplente de todo ello. Así pues, los trabajadores sociales no han tenido más alternativa que, en apoyo de los trabajadores que han sufrido las consecuencias de la falta de servicios precisos, aceptar que la empresa*

*llevara a cabo una labor subsidiaria, como mal menor y en ocasiones con el propósito de hacer ver a los usuarios la anormalidad de tal situación y que su implantación no constituye precisamente una buena política social de empresa, aunque está lo haya esgrimido como tal”* (Llopis, 1977, 32-33)

La visión dominante era de insatisfacción relativa, porque se aspiraba a unas circunstancias distintas donde la universalidad, calidad y generalidad de las prestaciones sociales viniesen garantizadas por el Estado y gestionadas por las administraciones públicas. Que las empresas jugasen un papel en las políticas sociales, se consideraba un parche, una situación provisional, algo fuera del óptimo y de la concepción correcta de un sistema de bienestar social. Las funciones y tareas de los trabajadores sociales andaban siempre en cuestión y de ahí que se plantease, especialmente desde los asistentes sociales en el sector de la empresa, el estar “*en busca del rol*” (Llopis, 1977,33).

El TSE en España se ha visto inmerso —como una actividad profesional y como servicio social especializado<sup>11</sup>— entre los discursos y las prácticas de unos grupos de personas que han ido haciendo historia, su historia en el espacio posible acotado por las condiciones económicas y políticas circundantes. El orden político imperante era autoritario, marcado por la escasez generalizada que se va sustituyendo por una industrialización compulsiva tras una guerra civil y una postguerra de consecuencias sociales y económicas muy duras. Tras unos años de aislamiento y autarquía, el orden socioeconómico va dejando paso a la industrialización y los modelos desarrollistas que traerán paulatinamente la producción en masa, el consumo generalizado y la llegada los modelos de sociedades “avanzadas” donde los procesos de distribución de la riqueza y de la fuerza de trabajo introducirán la revolución callada del consumo. Ésta estuvo acompañada por la transición de un sistema dictatorial a otro democrático, con todas sus limitaciones y contradicciones (Subirats, 2001).

---

<sup>11</sup> Así decían Mediavilla, B., Barcina M. (1990, 58): “*hay que considerar el Trabajo Social de Empresa como un servicio especializado, ya que desde el mismo se da respuesta a todas aquellas necesidades surgidas de las relaciones con el trabajador y su entorno laboral de una manera más eficaz y específica. También se atienden todas aquellas demandas derivadas de la relación del trabajador con familia y sociedad, con una atención primaria, revirtiéndolas posteriormente a unos Servicios Sociales extraempresariales, a fin de conseguir la integración del trabajador en su entorno, utilizando los recursos que éste le ofrece*”.

En esas coordenadas el TSE ve modificadas radicalmente sus circunstancias. Beneta Llopis (1990, 104...) proponía a comienzos de la década de los noventa una historia de las profesionales<sup>12</sup> implicadas en el desarrollo de esta rama especializada del Trabajo Social. Para ella, una de las protagonistas en sentido estricto de esta actividad, los orígenes del TSE en el caso catalán se remontaban a la década de los 50. Aquellos primeros años del ejercicio profesional de las asistentes sociales en las empresas, estaban marcados por un universo simbólico muy distinto del actual. Al igual que en la década siguiente, la de los años 60, el TSE se dedicaba a tareas de mediación y a ser “puente entre el trabajador y el empresario” (Llopis, 1990, 104). Los temas y problemas a abordar eran los propios de una sociedad donde la libertad sindical brillaba por su ausencia, el autoritarismo político se traducía en estructuras de sumisión y sometimiento en el ámbito laboral, las estructuras de poder lo tenían todo a su favor, mientras que los empleados vivían en condiciones sociales poco favorables donde las posibilidades de mejora social se intuían siempre que no hubiese contratiempos y no se aspirase a pensar por cuenta propia. En aquel marco de referencias el TSE tenía la doble tarea de paliar las demandas y necesidades de los trabajadores, a la vez que daba cauce a los mecanismos casi inexistentes de diálogo social en la empresa. El rol de los trabajadores sociales de empresa tendía a solventar las cuestiones de gestión y administración de los parques servicios sociales existentes, al tanto que en algunos contados casos facilitaba la participación de los empleados en la organización empresarial. En aquellos años, como dice Beneta Llopis:

*“el grupo se preocupó de las funciones concretas de los AASS dentro de la empresa y confeccionó un organigrama en el que se refleja la situación del AS dentro de la organización. Se alcanzó una homogeneidad de criterios respecto de la clasificación profesional y asimismo respecto a los salarios y dependencia jerárquica dentro del departamento de personal o el de relaciones laborales o de relaciones industriales”. (Llopis, 1990, 106)*

Por entonces, como en la década siguiente de los 70 el TSE tenía mucho quehacer y mucho sentido que aportar a las relaciones entre empresas y

---

<sup>12</sup> Fundamentalmente fueron grupos de mujeres, el TSE estuvo en manos femeninas, como casi el resto del trabajo social, hasta bien entrados los 70.

empleados. Pero a mediados de los 70 las cosas comenzaron a cambiar. Los profesionales intentaban elaborar marcos teóricos y líneas propias de trabajo en las empresas... mientras que el viejo sindicato vertical se desmoronaba dando paso a unas nuevas reglas de juego derivadas de la aprobación de la Constitución del 78. Las jornadas profesionales se celebraban en distintos lugares y contextos, pero siempre intentando aquilatar y cerrar las dudas sobre la dedicación, funciones, perfiles profesionales, nivel de formación, tareas a realizar... el campo del TSE se encontraba en ebullición. Pero con esta década también llegaron las crisis de todo tipo. Desde la más general de fracaso del modelo desarrollista, la crisis energética, a las sucesivas reconversiones que desde aquel final de década hasta el cambio de siglo no han dejado de tener lugar.

Con ese panorama, la década de los 80 constituyó un verdadero reto para el TSE. Si con el franquismo el derecho al trabajo parecía estar garantizado y la empresa era para toda la vida, con la llegada de la democracia las cosas hicieron que los mercados cambiaran aquellas supuestas bondades anteriores. Ahora, todo entraba en el juego de la economía, que parecía escaparse al control de los gobiernos y de todo aquel que intentase ponerle bridas. El mercado que ya apuntaba a la globalización actual marcaba los ritmos de un modo que aparentemente parecía insuperable. El orden de cosas y la vida cotidiana fueron experimentando cambios inusitados, hasta resurgió el TSE tras unos años de crisis:

*“durante la segunda parte de la década de los ochenta el grupo vive una nueva etapa: las nuevas empresas solicitan asistentes sociales. El grupo cree que ello es positivo, pero se ve también que hay que aportar ideas muy claras del TS que el profesional puede realizar. Antes de contratarse de forma efectiva es necesario realizar un buen proyecto de trabajo e incluso aconseja un tiempo de prueba para estudiar las funciones concretas a realizar”* (Llopis, 1990, 109).

Esto se daba en una sociedad que antes de llegar al estado de bienestar ya estaba hablando de la crisis del mismo, en todos los niveles y sentidos posibles, desde el de la financiación al de la legitimación.

Para la década las esperanzas eran lógicas, aunque se veían cambios en los elementos básicos, descensos en el número de profesionales, parecía que las empresas podían contar con el TSE, así decía Beneta Llopis:

*“Si bien lo años ochenta marcan en cierto modo el descenso de miembros del grupo, los noventa se vislumbran con una visión positiva respecto a las incorporaciones. El grupo ha visto desaparecer compañeros que se han jubilado, especialmente mucho que habían iniciado el trabajo del grupo, pero éste no desaparece y está notando un rejuvenecimiento en las ideas, en las tareas y en las edades de sus componentes. La clase de empresa es diferente; las nuevas incorporaciones provienen, en su mayor parte, de empresas de servicios más que de las industriales. Posiblemente el cambio también se observa en el mundo del trabajo”. (Llopis, 1990, 110)*

Más que un diagnóstico con afán de realidad, el tiempo ha mostrado que era un deseo, al cual la propia autora añadía un dato de realidad unas líneas a continuación cuando decía:

*“cabe decir, para ser realistas, que el número de profesionales ha disminuido considerablemente en relación a la época de su fundación; se habían censado unos cincuenta profesionales en el campo. Actualmente se cuenta con no más de treinta y cinco y no todos asisten a las reuniones del grupo” (Llopis, 199, 110).*

Si esto era lo que sucedía en Cataluña, otro tanto pasaba en el resto de España, en muchos colegios profesionales, de hecho, nunca llegó a existir un grupo activo de estas características, probablemente porque el número de profesionales en este campo no daba para tener una masa crítica que permitiese convocar actividades con la continuidad suficiente como para comprometerse en un grupo similar al catalán.

## **5. Funciones, métodos y tareas.**

Con el cambio de siglo, todavía siguen existiendo algunos profesionales del TSE insertados en departamentos de recursos humanos y de personal, normalmente en grandes corporaciones con equipos interdisciplinares encargados, tras los cambios legales, de temas de salud laboral y de la prevención de riesgos laborales. Las circunstancias generales han cambiado de manera radical y aquellas tareas de mediación han dejado de ser una cuestión delegada en el TSE. La vida sindical, los comités de empresa, la propia evolución del sistema legal y de la protección social han modelado un nuevo escenario en las relaciones laborales, por tanto, en el marco de

posibilidades del TSE. Sin embargo, en la década de los 90 todavía se produjo un debate intenso en el seno de los profesionales implicados. De hecho, la revista de Servicios Sociales y Política Social, dedicó en su número 35 de 1994 todo un monográfico al tema, parece como un canto final anticipatorio de un ocaso, que puede estar de nuevo en una situación de refundación como se propondrá más adelante.

Al comienzo de la década de los 90 Barranco et al (1990, 25) decían, haciéndose eco de las definiciones que hace la FITSS, cuáles eran las características a valorar:

*“Trabajo social laboral-industrial. Interviene en los problemas del hombre en su centro de trabajo: legislación específica, rehabilitación profesional, higiene, seguridad y ocio, promoviendo y aplicando recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Y añade: su actividad se desarrolla a través de servicios como: guarderías laborales, comedores sociales, cooperativas de vivienda, agencias de empleo, servicios sociales directos en el lugar de trabajo.*

*Si entre la definición general y los servicios que apunta esta definición hubiera una fecha, probablemente podríamos aceptarla como válida pero la evolución de la sociedad y el momento actual de las relaciones laborales han demostrado que no se tuvo en ese momento una visión dinámica del TSE ni de las necesidades sociales.*

*Queda implícito, además, el concepto de que los servicios sociales especializados, y el de empresa en particular, son sucursales menores de los servicios sociales públicos, sin identidad propia.*

*Frente a esta definición institucional, encontramos aportaciones de los TSE, implicados por tanto directamente en esta cuestión que se aproximan mucho más a lo que hoy creemos que debe ser el TSE”.*

Y proseguían argumentando a favor de recoger la tradición desarrollada en España, se hacen eco de las aportaciones del grupo de trabajadores sociales de empresa del Colegio de Cataluña, antes revisado a través de Llopis (1990) y pasaban a proponer una nueva definición, que articulase lo que hacían, además de proponer un marco metodológico, junto con las funciones y tareas.

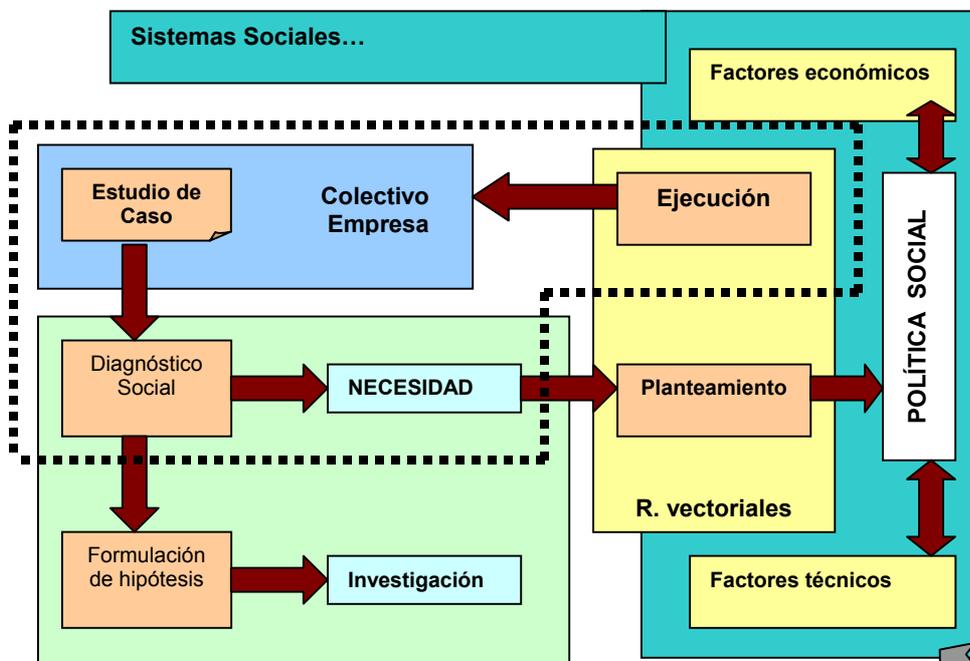
Partiendo de la apuesta por las personas, por la integración de éstas en el sistema social, atendiendo siempre a sus necesidades humanas y a las condiciones sociales del contexto, Barranco et al. (1990, 26) llevan el argumento de la integración y de la atención a las necesidades de los sujetos al centro del TSE. De esa manera decían:

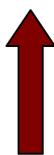
*“El trabajo social de empresa es, en este sentido, un elemento integrador tanto más operativo y más útil, cuanto más capacitado se muestre para identificar las necesidades sociales que dificultan el bienestar ocupacional y procurar su satisfacción mediante la aplicación de recursos válidos, que llamaremos en este contexto recursos vectoriales” (Barranco et al. 1990, 26-27).*

Con esa terminología, dan cabida a una valoración de la idoneidad, de la rentabilidad, de la compatibilidad de las actuaciones desde una metodología del trabajo social centrada en las necesidades e integración de las personas.

En esa misma exposición definen tres áreas de intervención del TSE como: (i). Servicio sustitutorio o subsidiario, (ii). Servicio especializado, (iii). Sistema mixto. Para cada una de ellas dan una delimitación y las correspondientes aclaraciones. Parte de la idea de *“que clásicamente se ha asignado al TSE como sucursal de servicios sociales generales”* (Barranco et al. 1990, 29), pasando por las otras dos alternativas y orientando toda la intervención hacia personas e insistiendo que *“el objetivo del TSE es, ya lo hemos dicho, lograr el bienestar ocupacional de los trabajadores y el único medio posible para lograrlo es la intervención en la política social de la empresa”* (Barranco et al. 1990, 29). Esa atención individualizada, será el punto de enfoque pero no podrá ser considerada como única y aislada, —como en momentos anteriores— la referencia a los equipos, a los grupos, al conjunto de la organización y de sus circunstancias son un dato a considerar y un elemento a integrar.

Estas mismas autoras, desde su experiencia como profesionales del TSE proponen un esquema del proceso del trabajo social que merece la pena ser reproducido a la par que adaptado a estas páginas:





En el esquema anterior, se añaden al de partida los elementos generales que condicionan las posibilidades de las políticas sociales desarrolladas por las organizaciones implicadas, sean las empresas, las administraciones públicas o incluso aquellas de carácter no lucrativo que puedan estar vinculadas directamente a la empresa o ser parte de ella. Los sistemas sociales como espacios de sentido y de acción posible han de entenderse también como universos simbólicos legitimadores (Berger & Luckmann, 1995)

En el gráfico anterior también sería relevante aportar el rol que juegan en el sistema social los agentes sociales que juegan un papel clave en la concepción de las políticas sociales. Por eso, se ha de recordar el peso que toman las distintas administraciones públicas como entidades proveedoras de prestaciones sociales, la de las propias instituciones sociales, sean formales o informales, los diversos tipos de organizaciones no lucrativas que cubren necesidades y demandas sociales. En definitiva, el TSE está siempre ligado a las condiciones de posibilidad que se despliegan en el sistema social y en las cuales cobran sentido unas u otras formas de trabajo social como un quehacer abierto siempre a las personas, a los grupos sociales y a la sociedad donde se sitúan sus profesionales.

Por eso, también es obvio que en algunos de los artículos más descriptivos de actuaciones realizadas desde el TSE y como parte integrante del TSE —que en este caso no se han considerado— pasan por atender a las necesidades más acuciantes de las personas que en el mundo de la empresa se enfrentan a una situación de necesidad o de conflicto, sea personal, familiar

o grupal. De esa manera, son comunes las aportaciones<sup>13</sup> que revisan el tratamiento del alcoholismo o de otras adicciones a otras sustancias, las que consideran el tema del absentismo laboral como un problema en las dos direcciones —empresa/empleado—, las que atienden a las consecuencias de los accidentes laborales, las que atienden a los familiares tras la muerte del trabajador y entre ellas de forma destacada las demandas de las viudas, o las que en décadas anteriores planteaban la provisión de otros asuntos sociales como la educación de los hijos o incluso la del ocio de las familias de los trabajadores.

Muchas de esas situaciones de necesidad o de conflicto siguen existiendo y conviviendo con las relaciones laborales hacia dentro de las empresas en la actualidad. La legislación vigente ha incorporado numerosas consideraciones respecto de la salud laboral, de la prevención de riesgos laborales, de la supervisión de las adicciones, o de la inclusión e integración de las personas minusválidas, o las más actuales como la del acoso moral y, en otra dimensión, las de conciliación de la vida familiar con la laboral... En definitiva, el estado social de derecho parece haber avanzado en la regulación de herramientas y procedimientos de protección y promoción de la ciudadanía social que es su punto de partida y horizonte al que dirigirse.

Así las cosas, parece que a medida que el estado y las administraciones públicas han ido haciéndose cargo de las demandas sociales de la ciudadanía, —que en definitiva es el conjunto donde situar a los distintos tipos de empleados y trabajadores asalariados—, las empresas han ido retrayéndose y replegándose en materias de protección y de acción social hacia sus trabajadores. Ahora se podría decir que la acción social obligatoria de las empresas se canaliza a través de las políticas fiscales que después quedan en manos de los gobiernos de turno, sean municipales, autonómicos o centrales. En este modelo, la acción social de las empresas es complementaria y muy secundaria respecto de lo que se supone ya es un estado de bienestar “avanzado”. De este modo, las posiciones más liberales insistirán en la creación de empleo como mejor política social, las posiciones socialdemócratas

---

<sup>13</sup> Basta con releer los títulos del listado bibliográfico aportado al comienzo de este capítulo.

en el peso de la política social como promoción de la integración social y entre todos la idea de que el estado es ya un estado maduro en estas materias. El debate ya ha pasado a otros niveles, impensables hace a penas tres décadas.

Las empresa y en ellas el TSE han modelado un espacio muy distinto, pero, sin embargo, la acción social en la empresa parece que regresa al discurso sobre la buena gobernanza empresarial, sobre la creación de una cultura de empresa que sirva para distinguirse en el mercado y para obtener tanto ventajas competitivas como una mejor posición en el sistema social. A esto ahora se le llama en el seno de la Unión Europea *Responsabilidad social corporativa* que ya no es sólo una acción social *hacia dentro* de la empresa, pues se insta a las corporaciones grandes, medianas y pequeñas a incorporarse a las dinámicas voluntarias de creación de una “sociedad de bienestar”. En esta corriente —política, legal e ideológica— se recalca que el papel del Estado ya no es el único a considerar, pues los actores sociales, en especial las empresas, motivadas por el comportamiento de los consumidores, han de asumir nuevos retos. En estas circunstancias la tradición y características propias del TSE tiene mucho que seguir diciendo.

## 6. ¿Nuevas funciones y tareas para el TSE?

Si las propuestas de los documentos de la Comisión Europea en materia de RSC se toman en tanto que *oportunidad*, entonces las puertas están abiertas de forma destacada al Trabajo Social como quehacer implicado directamente en la acción social, y más en particular al TSE como especialización en el sector. Pero no ya sólo para llevar adelante las actividades de la acción social interna. Ahora el abanico se abre y trasciende los límites de las relaciones entre los asalariados y sus organizaciones empresariales. El objetivo del desarrollo sostenible<sup>14</sup> implica al conjunto de los *stakeholders*<sup>15</sup> —participes— y no se queda sólo en una gestión responsable de los recursos medioambientales. El desarrollo humano sostenible es una

---

<sup>14</sup> Se suele decir que la mejor forma de explicar qué es y en qué consiste el desarrollo sostenible se muestra en el refrán africano: “*el mundo que tienes en tus manos no es herencia de tus mayores, sino un préstamo de tus hijos*”.

<sup>15</sup> Este es el nuevo anglicismo que se está imponiendo para denominar a aquellos actores del sistema implicados en las distintas relaciones que la empresa pueda mantener en su contexto. Ahí se incluyen desde los clientes, proveedores, trabajadores, accionistas... La traducción habitual es la de *partícipe*.

manera de nombrar lo obvio: que no puede haber desarrollo sin la consideración de las personas y de la Naturaleza.

La inclusión de esta visión del desarrollo en la gestión de las empresas y en el cálculo de sus cuentas a la hora de hacer su balance obliga a pensar el beneficio en otros términos. Los llamados intangibles también cobran peso y valor. Son una forma de distinguirse en el mercado, una manera de conseguir una mejor posición para competir con las reglas del juego de la oferta y la demanda. Pero ahora, no se puede apostar sólo por el beneficio rápido y a corto plazo —que siempre existirá como perversión del modelo— pues con estas coordenadas precisamente se quiere devolver la responsabilidad por lo común y público a todos quienes integran el sistema social. La extracción —de plusvalías dirían los marxistas— o generación de riqueza —insistirán los liberales— se da siempre en un contexto social donde las circunstancias están distribuidas de la misma manera que los códigos simbólicos que dan sentido a los procesos de comunicación e interacción. Las circunstancias hacen al sujeto —siguiendo la tesis husserliana, divulgada por Ortega—, las circunstancias delimitan las ciencias sociales, el TSE.

El rol de Trabajo Social en relación con la acción social en la empresa se ha ampliado. El TSE no es sólo una cuestión interna. Las corporaciones empresariales necesitan entrar en diálogo con los profesionales de la acción social. En esto, se da curiosamente una inundación y abordaje voraz por parte de quienes vienen de la gestión de empresas pretendiendo copar los nuevos espacios. De hecho, la cuestión de la responsabilidad social corporativa se está convirtiendo en el tema estrella de la llamada prensa económica en los últimos meses, un punto de atención de todos los *especialistas* en asuntos económicos, en una especialidad de los MBA. Ante esta “moda” por la responsabilidad social corporativa, en definitiva por la acción social de las empresas, las aportaciones desde el Trabajo Social han de hacerse llegar y difundir.

El TSE se ha venido responsabilizando y ha de seguir encargándose del factor humano en la acción social de las empresas. Esto supone, al menos, cuatro posibles niveles de actuación relacionados entre sí, pero con

características propias particulares —que se convierten también en tareas—: (i). Identificación de las formas de acción posible a realizar; (ii). Formulación de las estrategias a implementar; (iii). Ejecución de la acción social; (iv). Evaluación de la acción social desarrollada. Además, esto se puede dar en dos ámbitos, el interno y el externo. El interno ha sido el marco tradicional de desarrollo del TSE, concentrándose en la atención las necesidades de los trabajadores en relación con el puesto y con su propia situación vital. Los convenios colectivos han ido demarcando qué se hacía y cuáles eran los compromisos adquiridos por las empresas respecto de sus empleados. A medida que las formas de gestión de las organizaciones se han hecho más “anónimas”, se han perdido dosis de paternalismo, pero también de nivel de prestaciones gestionadas directamente desde las propias entidades. Si se sigue la evolución de los convenios colectivos en empresas —de todo tipo— se ve una tendencia a la reducción de las prestaciones de carácter social o asistencial<sup>16</sup>. En las grandes corporaciones, aquellos economatos, escuelas para hijos de trabajadores, los centros de vacaciones, el consultorio médico... pasaron a la memoria de los que pudieron disfrutarlos. En otros casos, los restos de aquellas épocas van camino de nada o en algunas ocasiones a tributar como remuneración en especie que tiene que ser computada como ingreso ante las arcas del estado, pues la Agencia Tributaria así lo exige.

Mientras que, a la vez, se incrementan los discursos y las actuaciones hacia fuera de la entidad en respuesta a la demanda de los consumidores que exigen determinados comportamientos —véase el caso Inditex vs. Ropalimpia— o valoran las colaboraciones filantrópicas, el mecenazgo —en temas<sup>17</sup> sociales, culturales y de medio ambiente—. Da la impresión de que se asiste a un momento de ascenso de la acción social externa mientras que la acción social interna decae. El rol a desempeñar por el TSE puede servir para catalizar ambos procesos. Reconduciendo ambos al diseño de “política integral de acción social de empresa”, donde no se descuidan ninguna de las dos

---

<sup>16</sup> Uno de los casos más interesantes es el de Eléctricas Reunidas de Zaragoza, puede utilizarse como modelo.

<sup>17</sup> Aquí la lista sería interminable, pues las formas con las que empresas de todo tamaño, especialmente las grandes, se implican en asuntos como la iluminación de fachadas, conciertos, exposiciones, edición de libros, discos, actuaciones teatrales, campañas de protección de la naturaleza, recuperación del patrimonio, la solidaridad... Son cuestiones que también dejan el espacio abierto a la colaboración multidisciplinar.

dimensiones, pues ambas están ligadas a las demandas y presiones —como las denominan los documentos de la UE— de los consumidores.

A medida que la responsabilidad social corporativa se convierte en un elemento de distinción y de “obligación” las organizaciones empresariales buscan profesionales capaces de solucionar esa demanda. Los equipos pluridisciplinarios son herramientas conocidas y ya utilizadas en otros ámbitos de las entidades, y fundamentales para gestionar una *política integral de acción social en la empresa*.

La aportación del TSE ha de ir tanto en la línea de la integración de los procesos personales que se despliegan en las organizaciones como en el enfoque de conjunto de la acción social. En cada uno de los peldaños anteriores, el centro son las personas. Pero también se ha de sumar la experiencia del Trabajo Social en el campo de la acción social ligada a las administraciones públicas o a las organizaciones no gubernamentales. Éste es otro valor a añadir a la funcionalidad del TSE en las corporaciones.

Los y las profesionales del Trabajo Social pueden liderar la *gestión* de la responsabilidad social corporativa, sumando tanto el saber hacer propio de la profesión, como su versatilidad intrínseca —que desde los orígenes ha caracterizado a la disciplina dentro del marco general de las ciencias sociales—. En las empresas que pretenden responder a las pautas promovidas por la Comisión Europea se necesitan expertos capacitados para gestionar los temas internos de acción social y para innovar en las cuestiones de carácter externo. Para las primeras, la tradición del TSE es más que suficiente, para las últimas es un campo por inventar e imaginar. De hecho, en ese terreno el rol a desempeñar puede realizarse bien como un elemento de presión frente a las entidades situándose como activistas militantes, o se puede ser útil para las estrategias de las empresas que quieren catalizar esas presiones.

Entonces, con se ha apuntado antes, las funciones y tareas del TSE en el marco de la responsabilidad social corporativa de la UE se han de inscribir en los dos ámbitos de actuación: el interno —orientado hacia los trabajadores—, el externo —orientado hacia el contexto social estratégicamente priorizado—. Cada uno de ellos, además, tiene cuatro niveles

de actuación que se pueden concebir también como tareas, El TSE, entendido de este modo, participará en el conjunto porque gestionará partiendo de una estrategia global y por proyectos. De esta manera, las cuatro tareas propuestas se organizan de modo que los detalles concretos se irán concretando y adaptando a las necesidades.

Esta forma de plantear las funciones del TSE lleva asociada una correlación con el contexto general donde se realiza: una sociedad de bienestar en un marco de estado social de derecho. Donde hay tres pilares funcionales del sistema del bienestar: estado, mercado y sociedad civil. Cada uno con su propio código: poder, dinero, solidaridad (Luhman, 1998).

La responsabilidad social corporativa y las formas con las que se realiza la acción social de las empresas no son sólo una cuestión dependiente de esas mismas empresas también juegan un rol importante las Administraciones Públicas y poderes del Estado en sus diversos niveles —local, autonómico, central, europeo—, los mercados, la sociedad civil. Y esto sabiendo que cada uno de esos subsistemas se distinguen sólo por el código de interacción a partir del cual se da la comunicación dentro de ellos. Es decir, si el estado somos todos —Hacienda se encarga de recordarlo anualmente— el mercado también está participado por todos los consumidores que son parte relevante de la llamada sociedad civil. En cada uno se producen paradojas y procesos de exclusión e inclusión.

Las nuevas funciones y tareas del TSE, si se acepta esta argumentación, tienen que adaptarse a las condiciones de las empresas actuales. Por eso, las principales innovaciones se producen y se orientan hacia la acción social externa. En ella hay, al menos, los siguientes aspectos en los que ya se está actuando: (i). Campañas de marketing con causa<sup>18</sup>; (ii). Programas de *partenariado* con organizaciones sin ánimo de lucro<sup>19</sup>; (iii). Proyectos de voluntariado desde la empresa<sup>20</sup>; (iv). Actividades de

---

<sup>18</sup> La literatura sobre esta cuestión es muy abundante. Parte de la misma se puede leer en un trabajo donde hemos abordado el tema de la “Solidaridad y el mercado, ¿conversión altruista?”, (Marcuello, C.; Marcuello, Ch. 2003)

<sup>19</sup> A este respecto una de las fuentes de información más relevantes es la que ofrece la fundación Empresa y Sociedad, parte de su documentación es accesible desde <http://www.empresaysociedad.org>.

<sup>20</sup> Además de la referencia anterior a la fundación Empresa y Sociedad, también merece ser considerado los apartados del grupo europeo, Corporate Social Responsibility Europe, véase: <http://www.csreurope.org>.

mecenazgo y labores filantrópicas<sup>21</sup>; (v).Prevención de boicots y creación de imagen corporativa<sup>22</sup>. (vi).Auditorías éticas y sociales de las empresas<sup>23</sup>; (vii).Creación de etiquetas y sellos de calidad social.

Tanto el Libro Verde como el Libro Blanco sobre la responsabilidad social de las empresas europeas recogen estos aspectos, pero todavía queda por definir el grado de voluntariedad o la obligatoriedad, en caso de que finalmente se legisle, por parte de las entidades empresariales. El debate está abierto y polarizado.

El argumento que utiliza para convencer a las empresas y gentes de negocios es el mercado. Son los consumidores quienes están generando dinámicas de presión para activar su poder en la arena en la que el sistema da más capacidad.

En este sentido, cada vez es más visible la acción de la sociedad civil. Es una acción dispar, dispersa y diversa. En ella se incluyen organizaciones de consumidores, ONG de Desarrollo, Plataformas ciudadanas en favor de causas variopintas, entidades de autoayuda... Desde esas organizaciones sociales se está creando un campo propicio para el desarrollo de lo que es el contrapunto a la acción social externa de las empresas. Por ejemplo, la campaña Ropa Limpia<sup>24</sup> promovida en el norte de Europa a comienzos de la década de los 90 se ha ganado un espacio público, pero sobre todo en el mercado del sector que les preocupa, el textil. Su papel ha sido clave en la asunción por parte del grupo empresarial Inditex de una estrategia de responsabilidad social corporativa. Ahora no procede extenderse en el análisis de este caso, pero sirve para mostrar cómo hay un espacio para el desarrollo del Trabajo Social en este tipo de perspectiva de la acción social en la empresa.

Las empresas se ven obligadas a responder a los boicots que se derivan las estrategias sociales de movilización frente a propuestas como la de “no comprar productos con tara, con tara social” o a articular posiciones éticas y sociales ante las denuncias de abusos en el comercio. Así los mensajes sobre el *comercio justo*, el

---

<sup>21</sup> Acaba de ser presentada en BOE la ley de mecenazgo con fecha de 23 de octubre. Además está disponible la documentación del Seminario de Patrocinio y Mecenazgo celebrado en Madrid durante el semestre de presidencia española de la UE.

<sup>22</sup> Sobre esta materia es muy interesante la documentación disponible en <http://www.cleanclothes.org> y otras fuente similares especialmente del entorno anglosajón. Además, estamos desde GESES preparando un análisis que verá pronto la luz sobre estas cuestiones.

Dentro de las últimas investigaciones en las que participamos, contamos con un proyecto CYCIT sobre fundamentación, desarrollo e implementación de una herramienta de Auditoría Social”; experiencia previa en la realización de auditorías sociales y dos trabajos publicados.

<sup>24</sup> La información sobre esta red se encuentra en <http://www.cleanclothes.org> en su versión internacional, para el grupo español está en <http://www.ropalimpia.org>.

*comercio con justicia*<sup>25</sup> también tienen su eco en las organizaciones empresariales. Son las dinámicas sociales que comienzan por el lado de la concienciación —algunos dicen de la mala conciencia o conciencia de culpa— las que activan las respuestas desde el lado de las empresas. Otro casos relevantes se hicieron muy visibles en España tras el terrible huracán Mitch (Marcuello & Marcuello 2003), de hecho empresas como Pepsi.Co., Tabacalera, etc., hicieron uso en sus estrategias de marketing de las causas sociales como mecanismos para conseguir una posición preponderante en el mercado.

Esas tareas no sólo competen a los expertos en gestión de empresas, en investigación de mercados o en publicidad y comunicación empresarial. Desde la disciplina del trabajo social, del trabajo social de empresa se puede intervenir en los procesos que están operándose. Primero, si se prefiere este orden, en el lado de la sociedad civil, participando, colaborando, articulando las organizaciones ciudadanas. Segundo, con las coporaciones empresariales.

Quienes mejor saben cómo responder a la agencia tributaria son los propios inspectores de hacienda. Por eso las grandes corporaciones empresariales terminan fichando para sus organizaciones a quienes más les apretaron las tuercas. Eso mismo sucede con las campañas de presión social. Por eso, —aunque pueda resultar escandaloso o contradictorio—, dado que cada vez se reclama mayor capacidad en las empresas para saber responder a las demandas de los consumidores preocupados por las consecuencias sociales y éticas de sus compras, el papel futuro de los trabajadores sociales en las empresas es más amplio y mayor.

Para terminar, quizá sirvan las palabras de Michele Aumont en el prólogo a la obra de Madeleine Bernard (1967):

*¿Quién puede predecir las condiciones del servicio social de mañana o pasado mañana? Están por descubrir, mirando hacia el futuro y echando mano del devenir abierto y libre, tan característico del hombre-persona, que permite a éste, si quiere esforzarse en ello, adaptarse y progresar constantemente (Aumont, 1967,11)*

## **BIBLIOGRAFÍA.**

ÁLVAREZ, M. (1976): Comentarios al III Congreso Nacional de AA.SS.: *Empresa*. RTS. Revista de Trabajo Social, 1976, (063), 69-75

<sup>25</sup> Desde hace tres años Intermón-Oxfam intenta asumir una presencia destacada en este tema dentro del sector de ONG dedicadas a esta materia.

BALDAJOS ANTOLIN, A.; TRAMUNT ALEMANY, C. (1990): El accidente laboral y el trabajo social. RTS. Revista de Trabajo Social, 1990, (119): 74-76.

BARCELONA, P. (1991): "Los sujetos y las normas. El concepto de Estado social", en OLIVAS, E. (1991): Problemas de legitimación en el estado social. Ed. Trotta. Madrid 1991. pp.29-48

BARCINA SANCHEZ, M. (1989): Necesidades sociales de la empresa. adecuacion de recursos propios. RTS. Revista de Trabajo Social, 1989, (115):18-25.

BARRANCO GONZALEZ, M<sup>A</sup>.; GOMEZ MORALEDA, M<sup>AT</sup>.; RODRIGUEZ SAEZ, M.; ROQUERO GARCIA, F.; RUBI BLANC, R. (1990): El trabajo social de empresa potenciador de recursos sociales. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1990, (17): 18-36.

BERGER, P. y LUCKMANN, T. (1993): La construcción social de la realidad, Amorrortu, Buenos Aires.

BERNARD, M. (1967): El Servicio Social de Empresa. ICES. Barcelona

CARRASCO CALVO, S. (1987): La polemica sobre la transicion al postindustrialismo y la evolucion de la empresa y del trabajo (notas para una vision de la empresa). RTS. Revista de Trabajo Social, 1987, (108): 117-127,

COLECTIVO DE TRAB. SOCIALES DE EMPRESA DE MADRID; ROLDAN, JM<sup>A</sup>. (1990): El trabajo social en la empresa. Documentación Social, 1990, (79): 181-192.

COLSA ABREU, E. (1976): Acción Social en la Empresa. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa, 193-196.

CONTRERAS SOTO, A. (1976): Sección de Asistencia Social. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa, 196-198.

ESPINA DE CEPEDA, M. (1976): Posibilidades dentro del Trabajo Social de Empresa. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa. 207-212.

FERNANDEZ FERNANDEZ, JL. (1997): Ética, economía y empresa. RTS. Revista de Trabajo Social, 1997, (146): 94-117

FERNANDEZ PEÑA, M<sup>AR</sup>. (1993): Trabajo social en la empresa. Trabajo Social Hoy. 1993, (2): 70-74

FERRER VALLS, RM<sup>A</sup>.; MINGORANCE MARTIN, M<sup>A</sup>J. (1990): Algunas reflexiones sobre la participacion del asistente social en las comisiones mixtas en la empresa. RTS. Revista de Trabajo Social. 1990, (119): 51-55.

GARCIA DE LA VEGA, J. (1990): Una reflexion sindical sobre la formacion profesional en la empresa. RTS. Revista de Trabajo Social, 1990, (119): 77-87.

GARCÍA, J.M. (1977): Perspectivas del trabajo social en el campo socio-político. RTS. Revista de Trabajo Social, 1977, (067), 10: 0029-0031.

GARCÍA RUIZ, E. (1976): Acción Social en la Administración central del Estado. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa. 212-216.

GONZALEZ CALVO, V.; BENITEZ RODA, M (1992): El trabajo social y el proceso de seleccion de personal en la empresa. Un nuevo campo de accion. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1992, (27): 33-41.

G.T.S. de Empresa (1978): Mesa redonda sobre la problemática social descubierta a través de la actuación profesional. RTS. Revista de Trabajo Social, 1978, (72), 10: 21-25.

LUHMANN, N. (1998): Sistemas sociales. ed. Anthropos. Barcelona.

LLOPIS SARRIO, BENETA (1977): Notas sobre el trabajo en la empresa. RTS. Revista de Trabajo Social, 1977, (067), 10: 0032-0034.

LLOPIS SARRIO, BENETA (1987): Breves comentarios al libro 'la nueva organizacion del trabajo'. Alternativas empresariales desde una optica psicosociologica. RTS. Revista de Trabajo Social, 1987, (106): 37-41.

LLOPIS SARRIO, BENETA (1990): EL GRUPO DE TRABAJADORES SOCIALES DE EMPRESA DEL COLEGIO DE DTS Y ASISTENTES SOCIALES DE CATALUÑA.. RTS. Revista de Trabajo Social, 1990, (119): 97-103.

LLOPIS SARRIO, FERRAN (1994): Trabajo social empresarial. Revista de Servicios Sociales y Política Social. 1994, (35): 85-92

MALAGON JIMENEZ, SANTOS (1990): Una experiencia con el plan concertado. Documentación Social, 1990, (79): 125-136.

MARCUELLO SERVÓS, CH. MARCUELLO SERVÓS, MC.: ¿Mercantilización de la solidaridad o conversión altruista?", *ESIC-MARKET. Revista Internacional de Economía y Empresa*. n.114. 1er.Cuatr. Enero-Abril(2003). pp.123-134

MEDIAVILLA PABLO, B.; BARCINA SANCHEZ, M. (1990): Servicios sociales de empresa y servicios especializados: una colaboracion que se impone. RTS. Revista de Trabajo Social, 1990, (119): 56-61.

MEDINA TELLO, E. (1976): FASA-RENAULT, Sevilla. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa. 198-201.

ORTEGA VELA, C. (1990): El trabajo social industrial: areas especificas de intervencion. Revista de Servicios Sociales y Política Social. 1990, (17): 70-75.

PALACIOS MACIA, V. (1990): El papel del trabajador social de empresa en la comision de absentismo laboral. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1990, (17): 66-69.

PALAEZ OCHOTORENA, E.; CEMILLAN ACINAS, P.; BAEZA RUIZ, F. (1987): Especificación de las tareas del puesto de asistente social en una empresa del sector de automoción. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1987, (6): 36-38.

PELAEZ OCHOTORENA, E. (1990): El trabajo social ocupacional hoy. contexto internacional. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1990,(17):14–16.

PEREZ COSIN, JV.; ALCOVER SANCHEZ, C.; MARTINEZ SANZO, M; RODRIGUEZ SAEZ, M. (1990): Percepción del trabajo social en el medio laboral. Revista de Servicios Sociales y Política Social. 1990, (17): 76-80.

POLANYI, Karl (1989): La gran transformación. Crítica del liberalismo económico. Ed. Endymión-La Piqueta. Madrid.

RODRÍGUEZ PIÑERO, M. (1976): Asistencia social y relaciones laborales. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo

1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa. 201-206.

ROS LORENTE, E. (1977): La asistenta, los minusválidos y las viudas de FECSA. RTS. Revista de Trabajo Social, 1977, (67), 10: 35-38.

SAENZ DE MIERA, A. (1992): El papel social de la empresa: algunos ejemplos de la práctica de la sociedad civil. Cuadernos de Trabajo Social, 1991-1992, (4-5): 227-240.

SANCHEZ DEL ALAMO, ROSA MARIA; FERNANDEZ PEÑA, MARIA ROSA; VAZQUEZ SOUTO, MARIA FE (1990): Trabajo social y planes de jubilación de empresa. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1990, (17): 94-97.

SERRA LLAMAS, M. (1976): Trabajo y acción social en el campo de la empresa. Actas III Congreso Nacional de Asistencias Sociales. Sevilla, 27-30, mayo 1976: La acción Social y el Trabajo Social en el campo de la Empresa. 216-224.

SOTO MARTINEZ, JOSEFINA C. (1992): El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. Cuadernos de Trabajo Social. 1991-1992, (4-5): 241-247.

TARIN MARTINEZ, LLUIS (1987): La gestión de los recursos humanos en la empresa. evolución, situación actual y proyección de futuro. RTS. Revista de Trabajo Social, 1987, (107): 66-74.

TARIN, J.; NAVARRO, T. (1992): Trabajo social de empresa: ¿reto o amenaza? Revista de Servicios Sociales y Política Social, 1992, (27): 81-86.

TRUJILLO ZAFORTEZA, JOSE (1990): Reflexión en torno a la gestión de recursos humanos, como estrategia frente a las necesidades de competitividad empresarial y calidad de vida laboral. RTS. Revista de Trabajo Social, 1990, (119): 34-38.