

Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias¹

Miguel Urra Canales²

Recibido: 31 - julio - 2013

Aprobado: 03 - septiembre - 2013

Resumen

El presente artículo de reflexión pretende unificar las principales referencias teóricas sobre el Trabajo Social en el ámbito empresarial, a partir de un meta análisis de las investigaciones desarrolladas desde el Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral, del programa de Trabajo Social de la Fundación Universitaria Monserrate. Se toman como base, entre otras, las investigaciones: *Participación del trabajador(a) social en los programas de responsabilidad social empresarial que desarrollan las empresas que operan en Colombia*, *La acción profesional del trabajador social en la gestión del talento humano*, *Competencias laborales del trabajador social en la gestión del talento humano* y *Competencias laborales del trabajador social en el área de salud ocupacional*. El artículo pretende ser un referente para la comprensión histórica del Trabajo Social en el ámbito empresarial.

Palabras clave: trabajo social, empresa, organización.

Abstract

This reflection paper aims to unify the main theoretical references on social work in business field, from a meta-analysis of the research developed by the Occupational Social Work research seedbed of the Social Work Program at Fundación Universitaria Monserrate. Among others, the following research work were taken as a base: *Social Worker Participation in business social responsibility developed by companies operating in Colombia*, *The professional social worker action in talent management*, *labor Competencies of the social worker in the area of occupational health*. The article is intended to be a reference to the historical understanding of social work in the business field.

Keywords: Social work, business, organization.

1 Artículo de reflexión, fruto del trabajo del investigador con los semilleros de investigación del programa de Trabajo Social de la Fundación Universitaria Monserrate.

2 Trabajador Social y Sociólogo español, docente de la Fundación Universitaria Monserrate (Bogotá). E-mail: murra@academia.fum.edu.co

1. Introducción

En los dos últimos años, el Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral (SILATS), de la Fundación Universitaria Monserrate, ha desarrollado diferentes proyectos de investigación: *Participación del trabajador(a) social en los programas de responsabilidad social empresarial que desarrollan las empresas que operan en Colombia*, *La acción profesional del trabajador social en la gestión del talento humano*, *Competencias laborales del trabajador social en la gestión del talento humano* y *Competencias laborales del trabajador social en el área de salud ocupacional*.

Todos estos proyectos comenzaron con la elaboración de un estado del conocimiento y un marco teórico, que incluían referencias más o menos extensas al área de trabajo social en el ámbito empresarial. En la elaboración de los mismos, los diferentes equipos de investigación encontraron serias dificultades para identificar documentos guía o manuales sobre el Trabajo Social en empresa (Barnard, M. 1967; Kisnerman, N. 1984 y Herrera, A. 2004), alguna ponencia (Chaime, S. 2006), tesis doctoral (Miranda, M. 2003) o artículos (Valverde, L. 1990; Domenech, Y. Y Gómez, J.C. 1995; Torres, C.E. 2005; Arbeláez, B.M. 2008 y Carrasco, J. 2009), que trataran teóricamente, de manera implícita o explícita, sobre el trabajo social en las empresas.

En el desarrollo de las investigaciones, también surgieron diversos interrogantes, que quedaron sin respuesta, al no ser objetivo de las mismas: ¿el Trabajo Social en empresa es un fenómeno reciente? ¿Cómo se puede definir el trabajo social en empresa? ¿Existen actualmente algunas tendencias en el Trabajo Social en empresa? Este artículo pretende responder estas preguntas y servir como referencia para futuros trabajos en el área de Trabajo Social laboral.

2. Objetivo y metodología

El objetivo de este proceso de investigación es unificar en un mismo artículo las principales referencias teóricas sobre el trabajo social en el ámbito empresarial. Para ello, se ha realizado un meta aná-

lisis de las investigaciones desarrolladas desde el SILATS, tomando como referencias tres categorías: proceso histórico del trabajo social en el ámbito empresarial, definiciones del trabajo social en el ámbito empresarial y tendencias en el trabajo social en el ámbito empresarial. El análisis de la información de las diferentes investigaciones se desarrolló en las etapas que sugieren Miles y Huberman (1994): (1º) Reducción de datos (2º) Organización y presentación y (3º) Interpretación y verificación.

3. Resultados

3.1 Definiciones del trabajo social en el ámbito empresarial

3.1.1 Aproximación al trabajo social de empresa desde la definición de la FITS

Para comprender mejor la definición del trabajo social en la empresa, es pertinente recuperar la conceptualización que aprobó la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), en su asamblea celebrada en Montreal en el año 2002: *“La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”*. Partiendo de esta definición, podemos afirmar que el cambio social puede ser promovido desde el ámbito empresarial y los problemas en las relaciones humanas pueden aparecer también en las empresas. De esta manera, los entornos empresariales se convierten en un campo de acción profesional para el trabajo social.

Como su propio nombre indica, el Trabajo Social en Empresa es el que tiene lugar en el marco organizacional de una empresa (pública o privada) y no en el marco de una organización no gubernamental o un servicio social público. *“El trabajo social de empresa es una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo*

social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa” (CHAIME, S. 2006:3).

Toda empresa tiene una función social, en la que se conjugan persona, espacio y maquinaria o estructura. Esta función hace que la empresa se conciba como comunidad beneficiosa y relevante para el Trabajo Social.

Un profesional en Trabajo Social está capacitado para (Herrera, A. 2004):

- Encontrar el bienestar social del individuo, grupo o sociedad en cualquier ámbito en que se encuentre.
- Ubicar problemas y necesidades para diseñar e implementar programas y proyectos en función del bienestar y desarrollo de los individuos que presentan dichos problemas o necesidades.

3.1.2.-Definición desde la productividad. El difícil equilibrio entre los objetivos económicos y sociales

Angélica Herrera (2004:205-208), describe el Trabajo Social en empresa como *“Identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos psicológicos, económicos y sociales con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”*. Partiendo de esta definición, la misma autora define el objetivo del Trabajo Social en Empresa como: *“Generar procesos de desarrollo que impacten en una mayor productividad, por medio del conocimiento de los factores socioculturales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de programas de atención social”*. Se puede observar cómo el término “productividad” aparece en la definición y en el objetivo, por lo que conviene aclarar que desde el SILATS se entiende la misma como un medio para generar mayor bienestar y desarrollo social y no como un fin en sí misma. El Trabajo Social contribuye a los objetivos económicos de la empresa, pero también a los objetivos sociales de la misma (Valverde, L. 1990)

3.2.3. Definición desde la mediación. El trabajador social como agente de cambio en las empresas.

Otra definición apunta a que *“el Trabajador Social realizará el papel del mediador entre el nivel directivo de la empresa y el nivel operativo; a partir de una sólida formación académica está en posibilidades de enfocar su labor en el área empresarial, a elevar la productividad partiendo del reconocimiento del recurso, humano, ya que éste tiene la capacidad de proyectarse socialmente como un profesional íntegro, pensante y racional; desde el punto de vista humano, ético, académico y político; con sensibilidad social, mentalidad amplia, abiertos al cambio, fortalezas para el trabajo en equipo e interdisciplinario; con perfil investigativo; capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática”* (Arbeláez, B.M. 2008:84).

Desde esta definición, los objetivos básicos del trabajo social de empresa serían *“apoyar el desarrollo de la organización, ser un agente de cambio, mantener una visión integral de la organización, participar en la transferencia de tecnología, contribuir al logro de los objetivos organizacionales, ser un agente integrador, mantener una información al día sobre el estado de su gestión, conocer y mejorar el clima organizacional y evaluarse permanentemente”* (ARBELÁEZ, B.M. 2008:85).

3.1.3 Definición desde las funciones. Asistencia, prevención y desarrollo

En cuanto a las funciones del Trabajo Social en Empresa, es posible agruparlas en tres grandes ejes. El primero sería el eje asistencial, donde el trabajador social gestionaría los recursos asistenciales que la empresa pone a disposición de sus empleados; por ejemplo, los subsidios de vivienda o las ayudas para el estudio de los hijos. El segundo, sería un eje de prevención, donde el trabajador social gestionaría procesos de capacitación; por ejemplo, en prevención de riesgos laborales o prevención de consumo de alcohol y tabaco. El tercer eje sería el de desarrollo, donde el trabajador social vela de una manera integral por la calidad de vida de los trabajadores y su desarrollo personal y profesional; por ejemplo, organizando actividades de voluntariado corporativo.

En estos tres grandes ejes, el trabajador social puede planificar, desarrollar y evaluar procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa, el manejo del estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de toxicomanías, el absentismo laboral, el traslado de personal, la integración laboral de personas con discapacidad y la preparación para la jubilación o los despidos (Domenech, J. Y Gómez J.C 1995). En los últimos años, dentro de programas de responsabilidad social empresarial, el Trabajo Social de Empresa también se desarrolla en áreas de acción social, voluntariado o relaciones con la comunidad (Carrasco, J. 2009).

3.3 Tendencias actuales del trabajo social en el ámbito empresarial

El siglo XX se caracterizó por considerar a los empleados como “mano de obra” o “recurso humano”. Sin embargo, en el siglo XXI, en la era del conocimiento, el mercado de servicios supera al mercado industrial, abriendo la puerta un extremo dinamismo, turbulencia y cambio, por lo que se hace necesaria la aparición de equipos de gestión del talento humano que conciben a las personas como asociadas de la organización, dentro de modelos orgánicos, ágiles, flexibles y cambiantes. Las personas

dejarían de ser un problema dentro de las relaciones industriales y pasan a convertirse en la solución, dejarían de ser mano de obra para convertirse en talentos, seres dotados de inteligencia, capacidades, conocimientos y habilidades (Chiavenato, I. 2009:43).

En este nuevo contexto, las trabajadoras sociales Luz Patricia Pardo y Patricia Arteaga publicaron en 2001 el libro “Gestión social del talento humano”, donde ofrecían un amplio abanico de posibilidades para un trabajador social de empresa: detección de necesidades, protección de los derechos de los trabajadores, recreación, capacitación y desarrollo organizacional, comunicación, orientación y mediación en situaciones problemáticas, relaciones laborales (tanto en su vertiente legal como en su dimensión práctica) e higiene y seguridad industrial. En todas ellas, sugerían que el profesional debería desarrollar competencias en materia de creatividad, liderazgo y relaciones interpersonales.

Concretando más, bajo esta nueva perspectiva a día de hoy se abrirían cuatro grandes áreas de actuación para los trabajadores y trabajadoras sociales en el campo de la empresa: bienestar laboral, gestión del talento humano, responsabilidad social empresarial y salud ocupacional.

Tabla 1: Definición de las nuevas áreas de actuación para el trabajo social de empresa.

Área	Definición
Bienestar laboral	“Prácticas y estrategias de beneficios ofrecidos al personal, tanto en lo legal, como lo posible de considerar extralegal o mediante acuerdos empresa – empleados o por simple liberalidad organizacional, en función de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de sus empleados y sus familias” (Valencia, M. Y Vargas, O. N. 2008: 70).
Gestión del talento humano	“Un sistema compuesto por las funciones de planeación, organización, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales el personal desarrolle su máximo potencial dentro de la organización, y logre el progreso integral a través de su trabajo y consecuentemente la productividad laboral” (Valencia, M. Y Vargas, O. N. 2008: 67).
Responsabilidad social empresarial	“La gestión excelente de una organización en los aspectos económicos, sociales y ambientales; tanto a nivel interno como a nivel externo; desde una perspectiva ética y bajo los principios de voluntariedad y transparencia” (Urra, M. 2012).
Salud ocupacional	“El conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación, y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas” (Henao, F. 2006:34).

En estas áreas, según las investigaciones desarrolladas desde el SILATS, la tendencia es una presencia creciente de trabajadores y trabajadoras sociales, que desarrollan labores de planeación, desarrollo y evaluación, cada vez desde un punto de vista más estratégico que meramente operativo y aportando valor a los grupos de interés internos y externos de las empresas.

4 Conclusiones

Este artículo pretende clarificar el proceso histórico del trabajo social de empresa, construir una definición integradora del mismo e identificar las tendencias actuales.

En primer lugar, Trabajo Social en el ámbito empresarial no es de aparición reciente ya que, desde principios del siglo XX, con el mismo nacimiento de la profesión, ya existieron profesionales interesados en el área. En la década de los 20, Mary Parker Follet puede considerarse la trabajadora social pionera en el campo organizacional y la Primera Conferencia Internacional de Servicio Social, celebrada en París en 1928, el primer reconocimiento institucional del trabajo social en el ámbito empresarial. Desde esos primeros pasos, la profesión ha avanzado, no sin dificultades y superando ciertos períodos de indefinición, en la creación de espacios propios dentro de las empresas. Las últimas etapas evolutivas, incluso sitúan al trabajador social como emprendedor social.

En segundo lugar, con base en las diferentes reflexiones presentadas, la definición básica del traba-

jo social de empresa podría ser la siguiente: El trabajo social que se desarrolla en el ámbito de una empresa, bajo los principios de la profesión y adaptando al entorno productivo las técnicas y métodos de la misma. De esta manera, los trabajadores y trabajadoras sociales de empresa son agentes de cambio, que buscan en la actividad productiva un balance entre beneficios económicos y sociales, mediante acciones de asistencia, prevención y desarrollo.

En tercer lugar, cabe destacar una presencia e importancia creciente de trabajadores y trabajadoras sociales en las empresas quienes, en las áreas de responsabilidad social empresarial, gestión del talento humano, salud ocupacional o bienestar laboral, en concordancia con los principios y valores de su profesión, buscan *“el pleno desarrollo y proyección del talento humano, en donde se cristalicen la autonomía, creatividad, participación, identidad, pertenencia y reconocimiento como ejes de su accionar (...) [desde] una concepción plenamente humanista, buscando la dignidad humana y el desarrollo integral del ser; donde se logra expresar la equidad, honestidad, profesionalismo y calidad en su ser y en su hacer”* (Pardo, L.P. Y Arteaga, P. 2001:30).

En definitiva, es posible concluir que las empresas y organizaciones se configuran como un campo de acción específico dentro del trabajo social, con todas las implicaciones que esto pueda tener en la apertura de nuevas líneas de investigación e intervención, así como en materia de formación profesional y de postgrado.

Referencias

- Arbeláez, B.M. (2008) Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB. Vol. 24, N° 24, pp. 83 – 88.
- Barnard, M. (1967) El servicio social de empresa. Barcelona: ICES.
- Carrasco, J. (2009) Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta? Revista Humanismo y Trabajo Social. N°8. Pp 69-83.
- Chaime, S. (2006) Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa. Ponencia en el VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Zaragoza, 16-17-18 de Mayo. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463> [Consulta 10 de septiembre de 2012].
- Chiavenato, I. (1994) Administración de recursos humanos. Bogotá: MacGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1996) Gestión del talento humano. Bogotá: McGrawHill.

- Chiavenatto, I. (2009) *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill.
- Domenech, Y. Y Gómez, J.C. (1995) Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N°3. Octubre. Pp 187-198.
- Herrera, A. (2004) Trabajo Social en empresas en Sánchez, M (coord) *Manual de Trabajo Social*. UNAM. México. Pp 205-215.
- Gray, M; Healy, K. Y Crofts, P. (2003) Social enterprise: is it the business of social work? *Australian Social Work*. Vol. 56, N°2, pp. 141-145.
- Guerra, Y. (2004) Instrumentalidad del proceso de trabajo y servicio social. Ponencia en el XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión Social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. San José, Costa Rica. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-051.pdf> [Consulta 30 de julio de 2012].
- Henao, F. (2006) *Salud Ocupacional, Conceptos Básicos*. Bogotá: D'vinni.
- Huberman, A.M. Y MILES, M.B. (1994) Data management and analysis methods. En: Denzin, N.K. y Lincon, Y.S., *Handbook of Qualitative Research*. Estados Unidos: Sage. Pp. 428-444. Traducción de Rosa I. Valero Moll disponible en: <http://es.scribd.com/doc/56963097/17-Huberman-y-Miles-1994> [Consulta 2 de agosto de 2012].
- Kisnerman, N. (1984) *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Miranda, M. (2003) *Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas*. Tesis Doctoral. Universitat RovirayVirgili. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/8406> [Consulta 20 septiembre 2012].
- Pardo, L.P. y Arteaga, P. (2001) *Gestión social del talento humano*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Quesada, A. C. (2008) El tercer sector, la economía social, y trabajo social en Costa Rica. *Revista Ciencias Sociales*. N°119, pp.107-119.
- Rivas, L.A. (2007) Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *Gaceta Ide@as CONCYTEG*. N°23, pp. 35-67.
- Torres, C.E. (2005) Trabajo social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. *Revista Colombiana de Trabajo Social*. No. 19.
- Urra, M. (2012) Especificidad del trabajo social en la RSE de empresas colombianas. *Tendencias & Retos*. Vol. 17, n°2, pp. 79-88.
- Valencia, M. Y Vargas, O. N. (2008) *Observatorio para la Gestión del Talento Humano*. Santiago de Cali: Universidad Libre.
- Valverde, L. (1990) El Trabajo Social en la Empresa. *Revista Ciencias Sociales* n° 47. Pp. 73-80.
- Vargas, F. (2002) *Competencias en la Formación y competencias en la gestión del talento humano convergencias y desafíos*. Cinterfor-OIT.