

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y
TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL**



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

Junio 2019

Doble Grado en Criminología y Trabajo Social

Alumna: Sara Martín Blanco

Tutora: Loreto Aranda Sánchez

Nombre de la alumna: **Sara Martín Blanco**

Título del Trabajo: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y
TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL”**

Trabajo Fin de Grado

Universidad Pontificia de Comillas

Trabajo tutorizado por:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Loreto Aranda', enclosed within a circular scribble.

Profa.: Loreto Aranda Sánchez

Convocatoria extraordinaria. Junio 2019

RESUMEN

El presente trabajo de fin de grado del grado en trabajo social versa sobre la Responsabilidad Social Corporativa y el Trabajo Social Empresarial

La Responsabilidad Social Corporativa es un nuevo movimiento que las empresas actuales buscan implementar en sus políticas y gestiones a través de las cuales buscan convertirse en empresas socialmente responsables que además de tener como objetivos la consecución de sus metas económicas y empresariales, buscan la realización de acciones sociales que permitan el alcance del bienestar social y la correcta conservación del medio que nos rodea.

La responsabilidad social corporativa es un área en la que la figura del profesional del trabajo social tiene una gran acogida puesto que la forma de actuar de esta nueva corriente tiene mucho que ver con las competencias y características del Trabajo Social. Actualmente debido a la situación que atraviesa nuestro país, muchos derechos laborales y sociales se han visto recortados y en cierto modo los empleados se han visto involucrados en un continuo desajuste laboral, personal y social como consecuencia de esto. El paro ha crecido y los beneficios y servicios sociales han disminuido al igual que los contratos laborales se han convertido muchos en precarios y otros han rebajado sus puntos favorables.

En este trabajo se acota conceptualmente el fenómeno de RSC y RSE, sus características y recorrido histórico, así como la situación actual de estas dos vertientes. Además se destaca la figura del profesional del trabajo social en esta área. La metodología empleada es de naturaleza documental.

Considerando la importancia de la vida laboral de las personas para el correcto desarrollo de las mismas en otros ámbitos, he querido realizar en este trabajo una documentación sobre la RSC y el TSE para recalcar la importancia que tiene la figura del trabajador social en la implementación de este tipo de gestión y los beneficios que aportarían tanto a las empresas como a la sociedad.

Se pretende que el trabajo sirva como documento informativo para las personas que no conocen estas actividades y para que los profesionales del trabajo social conozcan una salida laboral más que pueden perseguir a la hora de salir de la universidad y finalizar

con sus estudios. También en el caso de que alguna persona interesada en la empresa privada, tenga la oportunidad de conocer la labor tan importante y beneficiosa que pueden realizar los trabajadores sociales en este ámbito.

ABSTRACT

This work of end of degree in social work is about Corporate Social Responsibility and Corporate Social Work. Corporate Social Responsibility is a new movement that current companies are looking for to implement in their policies and actions through which they seek to become socially responsible companies that besides having as objectives the attainment of their economic and business goals.

They seek the realization of social actions that allow the reach of social welfare and the correct conservation of the environment that surrounds us. Corporate social responsibility is an area in which the figure of the professional of the social work has a great acceptance since the way of acting of this new current has a lot to do with the competences and characteristics of Social Work. Today, due to the current situation in our country, many labor and social rights have been curtailed and in some ways employees have been involved in a continuous employment mismatch, as a consequence of this. Unemployment has risen and social benefits and services have declined, as labor contracts have become precarious and others have lowered their favorable points. In this paper, the phenomenon of CSR and CSW, its characteristics and historical path, as well as the current situation of these two aspects are conceptually attributed. In addition, the figure of the social work professional is highlighted in this area. The methodology used is of a documentary nature. Considering the importance of people's working lives for their proper development in other areas, I have wanted to carry out in this work a documentation on the CSR and the CSW to emphasize the importance that the figure of the social worker has in the implementation of this type of management and the benefits that they would bring both to the companies to the society. It is intended that the work will serve as an informative document for people who do not know these activities and so that social work professionals will know one more way out of work that they can pursue when leaving university and to finish his studies. Also in the event that someone interested in the private company, has the opportunity to know the work so important and beneficial for social workers in this field.

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad Social Corporativa, acción social, trabajo social empresarial, trabajador social, empresa.

KEY WORDS

Corporate Social Responsibility, social action, corporate social work, social worker, enterprise.

INDICE

1. Justificación	5
2. Objetivo o finalidad del trabajo	6
3. Metodología	6
4. Marco teórico.....	7
4.1 Responsabilidad Social Corporativa	7
a. Conceptualización responsabilidad social corporativa	7
b. Principios	11
c. Elementos básicos	12
d. Grupos de interés o stakeholders	13
e. Evolución y antecedentes de las responsabilidad social corporativa ...	16
f. Responsabilidad social corporativa en España	18
g. Políticas públicas en España que han apoyad la RSC	20
h. Evolución de la RSC en las empresas españolas	22
4.2 Trabajo social en la empresa privada	26
i. Trabajo social empresarial	27
j. Historia y características del trabajo social empresarial	30
k. Necesidad de la figura del trabajador social en la empresa	32
5. Proceso para la elaboración de una propuesta de intervención social en empresa	34
6. Propuestas de RSC en empresa de salud y estética dental	35
7. Ejemplo de propuesta	37
8. Bibliografía	42

1. JUSTIFICACIÓN

El Trabajo Social es la profesión dirigida a alcanzar el objetivo de bienestar bio-psico-social de las personas, grupos y comunidades, y, para ello realiza funciones de prevención, intervención y rehabilitación. Los profesionales del trabajo social intervienen en situaciones de necesidad, favoreciendo la resolución de problemas y fomentando el cambio social.

Son muchos los factores influyentes en el bienestar de las personas, como la situación personal, las condiciones y características biológicas y psicológicas, y por factores externos, que es el contexto social en el que se desenvuelven los individuos, como la cultura, su etnia, religión, país o ciudad en donde vive, entorno laboral, etc.

El entorno laboral es uno de los ámbitos más importantes e influyentes para los individuos, ya que influye en el ámbito personal y privado de la persona y viceversa. Todas las personas que trabajan tienen su vida personal, familiar y social y además, tienen su vida laboral. Ciertamente, que muchas personas logran separar su vida privada de la laboral, ya que es una idea muy extendida en el ámbito empresarial y es algo muy recomendable. Pero, aunque la mayoría de las personas consigan esto, es evidente que ambas vidas se enlazan y retroalimentan de tal forma que lo que ocurre en un ámbito afecta al otro de forma continua. Por ejemplo, si una persona tiene problemas personales, su rendimiento laboral se ve afectado y de igual forma, si el clima laboral en su empresa no es favorable, el problema se lleva a la vida personal y privada y esta se ve afectada. De igual forma, si la persona se encuentra en una situación agradable y favorecedora de bienestar, esto se reflejará en sus funciones laborales y viceversa.

Es importante que las empresas ofrezcan un clima laboral sano, óptimo, y agradable, que respete las condiciones y derechos de los trabajadores y ofrezca bonificaciones o servicios sociales servicios de apoyo, ya que de esta forma tendrá más posibilidades de formar una plantilla estable, comprometida y que ofrezca lo mejor de sí misma y contribuya a la consecución de los objetivos de la empresa.

Es la figura del trabajador social la encargada de mediar entre los trabajadores y la empresa y conciliar ambos intereses de forma que se establezca una relación recíproca. Es decir, el trabajador social crea un vínculo entre ambas partes que aporta cohesión entendimiento y bienestar a toda la sociedad.

El motivo por el que he decidido realizar mi trabajo de fin de grado en Trabajo Social sobre este tema es la preocupación que tenemos los jóvenes estudiantes de Trabajo

Social a la hora de salir de la universidad y enfrentarnos a un mundo laboral. Cierto es que los trabajadores sociales nos enfrentamos a una precariedad laboral superior a la de otros profesionales ya sea por recortes o menosprecio de nuestra profesión, por lo que con este trabajo me gustaría contribuir a que esta profesión siga creciendo, siga considerándose relevante y le den la importancia que se merece. Desde mi punto de vista el Trabajo Social es aplicable a muchas disciplinas y en el caso de la empresa privada, considero que puede ser muy beneficiosa la figura de estos profesionales. Siempre he tenido una gran vocación por el emprendimiento y la empresa privada por lo que con este trabajo he buscado encontrar la forma de que mi pasión como es el trabajo social encaje en lo que me gustaría fuera mi futuro, la empresa privada.

2. OBJETIVO O FINALIDAD DEL TRABAJO

El objeto del presente trabajo es hacer un recorrido por la bibliografía de la Responsabilidad Social Corporativa en España y del Trabajo Social Empresarial, además del estudio de las necesidades y funciones del Trabajador Social dentro de la empresa privada. Por otro lado, este trabajo tiene como objeto, el diseño de una propuesta de Responsabilidad Social Corporativa en el marco de una empresa.

3. METODOLOGÍA

En el presente trabajo, la metodología que principalmente se ha llevado a cabo ha sido de naturaleza documental. Se han buscado, seleccionado, consultado y resumido bibliografía y documentación ya publicada en el área de estudio. En segundo lugar, se han consultado y utilizado fuentes estadísticas secundarias, para proporcionar datos numéricos sobre la incidencia y perfiles de la violencia de género en la tercera edad.

La búsqueda, consulta y revisión bibliográfica se realizó desde el mes de marzo de 2019 hasta el mes de junio de 2019. Se procedió a leer los diferentes materiales que se seleccionaron de acuerdo a un índice temático previamente establecido, que sirvió para ir clasificando los argumentos y evidencias que proporcionaban estas fuentes. La documentación revisada ha sido extraída de diferentes fuentes. Se han utilizado Google Scholar, las bases bibliográficas especializadas de publicaciones periódicas del catálogo online de la Biblioteca de la Universidad de Comillas (principalmente Dialnet y EBSCO), así como el catálogo propio de la Universidad. También se ha utilizado

información documental de los sitios web de la Forética, Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social o Instituto Nacional de Estadística, entre otros.

En la segunda parte del trabajo he querido plasmar cuales son los pasos a seguir para la implementación de la RSC en una empresa privada. Además, he querido añadir un ejemplo sobre una iniciativa que he ideado para una empresa determinada para la realización de un proyecto de RSC.

4. MARCO TEÓRICO

Vivimos en una época de cambios de gran profundidad en nuestra sociedad, y que no tienen precedentes históricos, en la que las organizaciones y la opinión de sus dirigentes y líderes, son cada vez más relevantes e influyentes. Como consecuencia, las empresas de cualquier ámbito, juegan, de manera voluntaria o involuntaria, un papel importante a en el desarrollo económico, social, ambiental, aportando una estabilidad social, fundamental en la sociedad. De ahí que la RSE se configura como una nueva e innovadora forma de gestión en el marco empresarial, acorde con los tiempos actuales, y a través de la cual se articula un modelo de Gestión Integral fomentando las relaciones entre los grupos de interés que forman parte de la empresa, y haciendo que estos se comprometan activamente en el plano social y solidario en/con /para la comunidad, su entorno.

4.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

a. CONCEPTUALIZACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Actualmente un aspecto primordial en el ámbito empresarial y de las organizaciones tiene que ver con acciones de responsabilidad social corporativa (RSC) o también la llamada responsabilidad social empresarial (RSE).

El concepto de empresa, es definido en la Real Academia de la Lengua Española como “una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”.

Para ahondar un poco más en esta definición me basaré en el libro “Prácticas de la Gestión Empresarial” de los autores Julio García y Cristóbal Casanueva, estos definen la empresa como: “una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le

permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

La estructura básica de una empresa está constituida por los siguientes elementos:¹

- La entidad: que es una colectividad que puede ser tomada como unidad, como por ejemplo, una compañía o corporación tomada como persona jurídica, o un ente individual que este únicamente conformado por una persona, que por lo general, suele ser el propietario.
- Los elementos humanos: son las personas que trabajan y conforman la empresa, pueden ser trabajadores o inversores (Thompson, 2006).
- Aspiraciones: deseos y metas que tienen los empleados de las empresas
- Realizaciones: reconocimientos y satisfacciones que sienten los empleados que conforman la empresa cuando logran sus objetivos.
- Bienes materiales: son el mobiliario, las oficinas, material de oficina, etc.
- Capacidad técnica: tiene que ver con el conjunto de aptitudes y formación con los que cuentan las personas que forman la empresa para realizar actividades dentro de la organización.
- Capacidad financiera: Son las posibilidades con las que cuenta le empres a para la realización de pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su correcto desarrollo y crecimiento.
- Producción, transformación y prestación de servicios: las empresas pueden realizar una o más de las siguientes funciones.
- Satisfacción de necesidades y deseos: la importancia de cubrir estas dos variables es muy importante para el correcto desarrollo de las personas.

Además, las empresas pueden ser privadas, públicas o mixtas (Valverde, 1990). La diferencia entre ellas radica en la procedencia del capital y el objetivo que persiguen con su labor.

La empresa privada cuenta con un capital que proviene de particulares y la finalidad de estas es la consecución de los máximos beneficios económicos mediante su actividad. En cuanto a las empresas públicas, estas se encuentran con participación del sector

¹Extraído de: Kotler y Prentice (1997:7). Consultado en marzo de 2019.

público y tiene como objetivo la producción de bienes o prestación de servicios de carácter social. Las mixtas se encuentran en una posición intermedia entre las dos anteriores, el capital con el que cuentan es tanto de particulares como de instituciones públicas y comparten beneficios tanto económicos como de gestión.²

La RSC es la atribución voluntaria y de manera activa a través de financiación económica, donaciones o patrocinio que ponen en marcha algunas organizaciones empresariales hacia programas, proyectos u organizaciones humanitarias o de carácter medioambiental. El objetivo que se quiere conseguir con estas acciones es la mejora de la imagen al contribuir con causas sin ningún ánimo de lucro y mejorar las condiciones de las personas que pueden beneficiarse de estos programas.

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), define la RSC como “el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúa”. (AECA, 2004)

Los términos RSC y RSE se utilizan en muchas ocasiones de manera similar para denominar estas acciones, estos cuentan con algunas ligeras diferencias. La RSE se basa exclusivamente en el ámbito empresarial privado, sin embargo, la RSC abarca cualquier tipo de organización. Por este motivo, se suele utilizar en mayor medida el término RSC, ya que incluye tanto las organizaciones públicas como privadas.

Generalmente, la RSE se refiere a “una serie de políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia las personas, comunidades y el ambiente; y el compromiso empresarial de contribuir con el desarrollo sustentable”.³

Por ello, podemos decir, que la RSC se entiende como el compromiso que adquieren las organizaciones, tanto públicas como privadas, las organizaciones sociales y los individuos para lograr el mayor nivel de bienestar social.

El concepto de RSC se ha ido ampliando a lo largo de la historia de esta y sus definiciones han ido adquiriendo nuevos aspectos a lo largo de los últimos años. A continuación he querido destacar una definición:

² Extraído de: Galván (2013) consultado en Mayo de 2019.

³ Extraído de: http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf Consultado en Mayo de 2019

“La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general”. (Observatorio de RSC).

El Libro Verde define la RSC como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”

De igual forma, este, nos indica que el concepto de RSC es importante hacer una distinción entre la dimensión interna y la externa.

La RSC se entiende como una acción directamente relacionada a los objetivos estratégicos de cualquier empresa de mejorar su imagen en cuanto su público objetivo y de tratar de aumentar su influencia sobre la toma de decisiones de compra de este público. Lo públicos que despiertan el interés de la organización son: el público interno, compuesto por las personas que forman la compañía, (los empleados o miembros), ya sea de una empresa o de una ONG. Y, el público externo, conformado por los proveedores, los clientes, las administraciones públicas, los grupos de opinión, etc.

En cuanto a la dimensión interna de la RSC, es la que se encarga de promover un entorno laboral seguro y de calidad actuando en los siguientes ámbitos: seguridad laboral, empleo estable, salarios dignos, igualdad de oportunidades, formación y promoción de los trabajadores, conciliación de la vida laboral y familiar, respeto a la diversidad cultural, religiosa y sexual, erradicación del trabajo forzoso y otras formas de explotación y erradicación del trabajo infantil.

Por otro lado, la dimensión externa contribuye a mejorar el bienestar de la sociedad. Esto se lleva a cabo respetando los acuerdos internacionales sobre derechos humanos, seguridad y salud laboral y medioambiental, fomentando el desarrollo de la economía local mediante la contratación de proveedores locales, promoviendo la inserción laboral y la formación profesional de colectivos especialmente desfavorecidos y colaborando con ONG's o realizando programas de acción social.

Una buena gestión implica que la organización encuentre el equilibrio entre los objetivos económicos financieros y las expectativas que el contexto social se ha creado sobre la organización como propulsor económico y de bienestar social y ambiental. Todas las organizaciones deben intentar conseguir con su política de RSC conseguir ese

punto intermedio de equilibrio entre ambas variables. Recabar el beneficio económico esperado y ofrecer a la sociedad una parte en acciones dirigidas a mejorar el bienestar social de los más desfavorecidos y cuidar su entorno natural con acciones de protección del medioambiente.

Además, cabe mencionar que la política de RSC es una vertiente completamente voluntaria por parte de las organizaciones, no hay una normativa legal que obligue a implementar estas acciones aunque cada vez más en nuestra sociedad podemos observar este tipo de acciones con la intención de dar a conocer los valores de cada empresa en el mercado para competir con otras compañías.

La RSC es un tema que suscita gran interés en la actualidad ya que establece una respuesta a las necesidades y demandas sociales, que cada vez son mayores, de proporcionar un desarrollo correcto y sostenible. Para ello, muchas organizaciones y compañías deben reconocer la capacidad que tienen para producir graves y negativos impactos sobre el medio ambiente y la sociedad y a partir de ahí, buscar medios y acciones para gestionar de forma correcta la actividad de su organización. (Alea 2007, citado en: William y Avendaño, 2011).

Raufflet (2010) afirma, que la RSC es el resultado de una cuestión mundial y de compromiso que han adquirido los países a contribuir con el desarrollo sostenible del medio ambiente y las comunidades, aplicándose a todas las empresas y organizaciones, ya que son sujetos tanto activos como pasivos, ya que en cierta medida pueden verse también afectados.

b. PRINCIPIOS

Según el Observatorio de la RSC⁴ existen cinco principios básicos que deben darse de forma necesaria en las empresas que quieran ser socialmente responsables. (Galán, 2013)

1. El cumplimiento de la legislación. La responsabilidad social corporativa conlleva que se cumplan una serie de normas internacionales que se han establecido como obligatorias para las empresas y otras que sin carácter obligatorio ayudan a que se dé la gestión socialmente responsable como son OIT, la Declaración de Derechos Humanos o la norma ISO 26000.

⁴ Extraído de: <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/> Consultado en Marzo de 2019

2. La actividad de la empresa debe ser de carácter global, esto quiere decir que sus actividades no solo estarán dirigidas a nivel nacional sino también internacional. Las empresas deben ser responsables donde actúen y asimilar que su comportamiento individual en una parte del mundo puede tener consecuencias en otra parte del planeta.
3. Ética y coherencia. La RSC conlleva que se contraigan compromisos éticos por parte de las empresas que quieran ser socialmente responsables. Además, estas deben ser coherentes con las medidas que decidan implantar y los valores que quieran transmitir, ya que utilizar la RSC como una mera estrategia de marketing puede convertirse en una estrategia contraproducente. Los indicadores de que una empresa sea socialmente responsables son los siguientes: confianza, compromiso, retorno a la sociedad, respeto a las personas, respeto al desarrollo sostenible, reciprocidad, veracidad, profesionalidad, comunicación de los valores, mejora continua, control contable y transparencia.
4. Gestión de impactos. Debido a que toda actividad empresarial produce una serie de impactos tanto negativos como positivos en los diferentes entornos medioambiental, social y económico, la RSC se establece para minimizar los impactos negativos y fomentar los impactos positivos.
5. Satisfacción de expectativas y necesidades. La RSC está orientada a cumplir además con las expectativas de los grupos de interés a los que va dirigida.

c. ELEMENTOS BÁSICOS

Los elementos de la RSC son los siguientes:

- El compromiso que adquieren las empresas para actuar de forma que se añada valor a la sociedad.
- La voluntariedad hace referencia a la decisión voluntaria de implantar RSC en la empresa y no que sea regulado por ley. Es opción de cada organización en cuanto a lo que considere más oportuno, poner en marcha iniciativas de RSC.
- Los beneficios que adquieren a través de la compañía tanto la sociedad como los grupos de interés
- Las empresas deben actuar de forma ética, cumpliendo con las expectativas que la sociedad tiene sobre las prácticas responsables.
- Respeto y cuidado del medioambiente.

- Adaptabilidad, es imprescindible que el modelo de RSC que se emplee pueda adaptarse a las peculiaridades de cada entorno en el que se dé.
- Todos y todas somos responsables de nuestros actos y de sus consecuencias. La responsabilidad social empresarial, se refiere a que las empresas tienen y deben asumir las consecuencias de sus actividades, y que dependen de factores que están implícitos en dichas actividades, como de a quién o a quiénes perjudiquen.

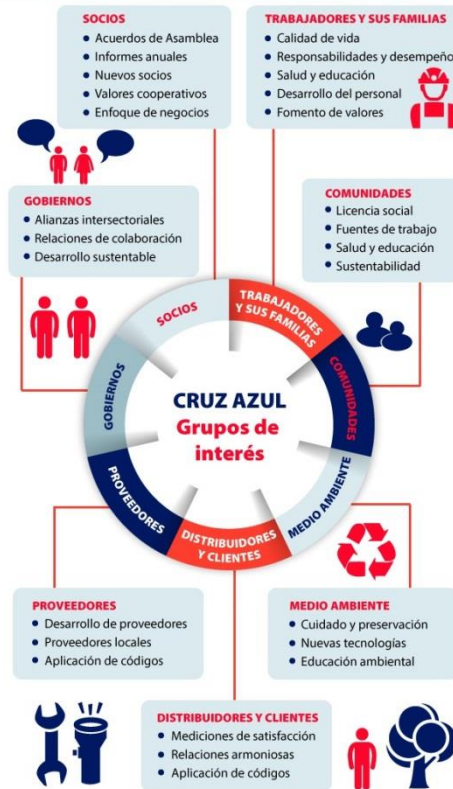
d. GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS

Los grupos de interés o stakeholders son personas y grupos sociales que les afecta de alguna forma la existencia y actividad de las empresas, tienen un interés legítimo, directo o indirecto e influyen en el alcance de los objetivos que se han marcado y en su existencia. R.E. Freeman es el economista que define más claramente a los stakeholders o grupos de interés:

“Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente al desarrollo de estas”. (Freeman, 1984, p. 46) Este concepto no ha quedado inmutable en el tiempo sino que el propio Freeman lo ha ido modificando. (Escudero, 2011)⁵. Así, en el año 2004, distingue en dos grupos: stakeholders “primarios” que son los vitales para el mantenimiento y la existencia de la empresa, y, por otro lado, los stakeholders “instrumentales” que son los grupos que pueden influenciar de alguna forma a los primarios y se encuentran en un entorno más amplio de la empresa.

⁵ Extraído de: <https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/4181/3574> Consultado en Junio de 2019

¿Cómo gestiona Cruz Azul a sus stakeholders?



Esquema 1: “El caso Cruz Azul, S.C.L.”⁶

Existen diferentes definiciones para los grupos de interés o Stakeholders, pero lo cierto, es que todas tienen en común el que se trata de personas, colectivos o grupos que se ven directa o indirectamente afectadas por las actividades y/o decisiones de las organizaciones empresariales. Las definiciones recogen grupos internos, externos y dentro de ellos con diferentes grados de implicación.

La RSE tiene como principal condición para realizarse efectiva avanzar de acuerdo a la sociedad y sus necesidades. Por ello, debe contar con el apoyo de los principales grupos, que son desde el estado hasta los clientes pasando por los sindicatos, prensa, y otros stakeholders.

⁶ Esquema 1, extraído de: <http://www.expoknews.com/que-son-los-stakeholders/>

Como decíamos podemos clasificarlos en dos grupos: grupos de interés internos y grupos de interés externos.

Las partes interesadas internas son los que se encuentran dentro de la organización: empleados, accionistas y propietarios.

Por otro lado, las partes interesadas externas no pertenecen a la estructura interna de la organización sino que se relacionan con la empresa desde su propia independencia orgánica. Estos son: los proveedores, la sociedad, el gobierno, los acreedores y los clientes.

No existe un listado estable y genérico sobre los grupos de interés de las empresas, ya que son variables con el tiempo y dependen mucho del tipo de empresa, ubicación sector, profesional, etc.

Además para la identificación de los stakeholders pueden utilizarse diferentes dimensiones:

- Por responsabilidad: son las personas con las que tienen o tendrán responsabilidades operativas, financieras y legales. Por ejemplo, contratos o colaboraciones.
- Por influencia: serán las personas con las que tendrán la posibilidad de influenciar, de manera formal o informal, la capacidad que tiene la organización para alcanzar sus objetivos.
- Por cercanía: estos serán los grupos de interés con los cuales interactúa de forma directa la organización.
- Por dependencias: Nos referimos a las personas que dependen directamente de la organización, como serían el personal, los clientes o las empresas proveedoras, entre otros.
- Por representación: Estas serían las personas que a través de estructuras regulatorias o culturales, representan a otras personas, como pueden ser los sindicatos o asociaciones de vecinos.

Como era de esperar, no todos los grupos de interés mantienen el mismo nivel de relación con la organización y demandan la misma atención e información por lo que la gestión de los grupos de interés bajo el marco de la RSC implica un equilibrio entre todas las demandas y sugerencias que permita ofrecer respuestas eficaces.

e. EVOLUCIÓN Y ANTECEDENTES DE LAS RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Aunque es realmente en los años 50 cuando las empresas comienzan a desarrollar la RSC tal y como hoy la comprendemos, ya en los años 20 algunas organizaciones comenzaron a realizar acciones de caridad con fines sociales. Posteriormente, a partir de los años 50 el empresario u hombre de negocio empieza a asumir su responsabilidad ante las consecuencias de sus actos, dando un paso más allá de sus beneficios económicos.

En los años 50 se da la primera fase de la RSC en la cual se delimita el concepto de esta como una herramienta más filosófica y económica que práctica. Debido al escaso avance del estado de bienestar, se propone a las empresas adoptar esas competencias que pertenecen a los poderes públicos.

Durante este primer periodo el concepto de RSC es tratado por las famosas propuestas de Bowen, quien es considerado el padre de la RSC. Este, define la RSC como las “responsabilidades hacia la sociedad que se puede esperar que los empresarios asuman de forma razonable”. La RSC debe darse en las “obligaciones del empresario por conseguir políticas o seguir líneas de actuación que sean deseables en los mismos términos y valores que lo desea nuestra sociedad”. Es la primera vez que se plantea si las empresas deben dirigirse a beneficiar no solo al empresario sino también al contexto social en el que se insertan.

Es en los años 70 cuando aparece la aportación que se considera más importante en esta época y que además, todavía tiene vigencia. Carroll (1979) define la RSC como “la forma en que la empresa da respuesta a las expectativas económicas, legales, éticas o discrecionales que la sociedad tiene sobre las organizaciones”.

En la década de los 80, se asienta en Estados Unidos el concepto de “bienestar”. Esto implica que tanto las instituciones y las organizaciones como la sociedad deban buscar la mejora de la calidad de vida de las personas.

En los años 90 salta a la sociedad el debate sobre la RSC, esto es debido al impulso que dan los diferentes organismos internacionales y la creación de códigos de conducta y de otros instrumentos para la implementación de la responsabilidad social corporativa.

A lo largo del s. XIX se dieron los primeros pasos orientados a lo que hoy en día entendemos por RSC. Esto se dio en los lugares económicamente más desarrollados, como Europa y EE.UU., muchos agentes empresariales comenzaron una política dirigida a fomentar el bienestar social de sus empleados.

Finalmente la evolución de la RSC se plasma en el s. XX, debido a la implantación del “Estado del Bienestar”.

Raufflet et al (2012) identifican las siguientes etapas en la evolución de la RSC⁷:

1. Nacimiento y conceptualización (1953-1975): Es Bowen en 1953 quien plantea de forma pionera el compromiso que tienen las empresas con el medio que les rodea. Por otro lado, Davis (1960), expone que las empresas con mayor capacidad tanto económica como de poder, deben ser más responsables con la sociedad. Además, Johnson (1971) definió la RSC desde 4 puntos de vista diferentes: Desde el conocimiento del medio donde la empresa desarrollará sus actividades, desde la implantación de programas de carácter social que además sirvan para obtener beneficios, desde la generación de la mayor ganancia posible a los diferentes niveles y desde el conocimiento exhaustivo de los grupos de interés. (Galindo, 2015).
2. Desarrollo de las definiciones y diferentes modelos de RSC (1975-1990)
Es en esta etapa cuando se multiplican y desarrollan las definiciones y diferentes tipos de RSC, centrándose en el modo en que las empresas podrían incluir la RSC en sus planes de negocio. Sethi (1975) propone entonces tres etapas de responsabilidad que las empresas deberán incluir en sus obligaciones: Etapa obligatoria, ya sea por la exigencia del mercado o por las regularizaciones que se hagan vigentes. Etapa política, ya sea por las demandas que la sociedad realice a la empresa privada y por último, la etapa socialmente responsable, que incluye la capacidad de anticipo que debe tener la empresa para poder prevenir el impacto que genere una empresa debido a su actividad.

Posteriormente, Carroll (1979), diseña un modelo que se basa en el desempeño de las actividades de forma socialmente responsable. Este modelo busca la maximización de los beneficios económicos y define cuatro categorías interrelacionadas: la económica, que se centra en la oferta de bienes y servicios, la categoría legal que hace referencia a

⁷ Extraído de Galindo (2015: 6-9)

que la empresa debe actuar conforme a un marco legal, la categoría ética, que abarca los valores y principios morales de la empresa y, por último, la categoría discrecional, que tiene que ver con la provisión de recursos discrecionales una vez que se han cumplido las 3 categorías anteriores. (Galindo, 2015)

3. Vinculación con grupos de interés (1990-2000)

Durante la década de los años 90, la RSC se vincula con las teorías administrativas, es decir, que la RSC se deja de preocupar en mayor medida por el interior de la empresa y comienza a tomar conciencia de actores externos como pueden ser los clientes o los proveedores.

Es en estos años cuando la RSC asume un interés mayor por las cuestiones de responsabilidad con el medio ambiente, teniendo en consideración el respeto del entorno medioambiental teniendo en cuenta el impacto de su actividad empresarial sobre este.

4. El auge de la RSC (2000-2016)

En el año 2011 la UE elabora el documento “La Estrategia Renovada de la UE para 2011-2014” donde publica las siguientes medidas:

- Mejorar la visibilidad de la RSE y la difusión de buenas prácticas.
- Obtener una mejora y seguimiento de la confianza en las empresas.
- Mejorar la recompensa que supone la RSE en el mercado.
- Mejorar la divulgación de información de carácter social y medioambiental por parte de las empresas.

En abril del año 2016, se firman los nuevos Objetivos del Desarrollo Sostenible que se explicarán más adelante, para seguir contribuyendo a una economía sociedad responsable y sostenible.

f. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ESPAÑA

Al inicio, la RSC surge en España debido al interés por el cuidado del medioambiente y lo social por parte de las empresas. Las empresas empiezan a tomar conciencia de que la rentabilidad económica y las acciones de sostenibilidad y sociales son perfectamente compatibles.

A finales de los años noventa empieza a aparecer la RSC. Se hace mediante el lanzamiento de productos financieros éticos, a través de organizaciones sociales que buscaban lograr el ahorro con responsabilidad en España como ya se estaba haciendo en otra serie de países. (De la Cuesta y Valor, 2003).

Este avance coincide con la expansión de los mercados a nivel internacional y con la apertura de la empresa española al exterior, lo que conlleva a que los países extranjeros empiecen no solo a conocer la empresa española sino las prácticas de estas en recursos humanos, esto sirve como ejemplo para otros países que cometen atrocidades en esta materia sobre todo los que se encuentran en vías de desarrollo. Además, esta época es propicia de la implantación de la RSC ya que contó con diferentes acontecimientos, tanto a nivel nacional como internacional, que exponen la baja responsabilidad social por parte de las empresas, lo que hace que la necesidad de tomar medidas de preocupación por el medioambiente y la sociedad sea aún más notable. (De la Cuesta y Valor, 2003).

Un dato de relevancia que creo oportuno destacar es la puesta en práctica de la RSC. En el año 2002, menos de 10 empresas españolas utilizaron la guía GRI⁸ a la hora de realizar la memoria de sostenibilidad. Sin embargo, en el 2012, la utilizaron 180 empresas. (De la Cuesta, y Valor, 2003)

El interés de la RSC en las empresas y sociedad española ha crecido de una forma muy significativa. Una de las causas que han propiciado este interés es precisamente la integración de España dentro de la Unión Europea y con la expansión internacional de las empresas españolas. Estas han tenido que sumarse a la RSC puesto que son un escaparate al exterior y deben competir con numerosas empresas internacionales que ya están altamente concienciadas con la responsabilidad social empresarial y con tener una buena reputación. Otro incipiente de la RSC en nuestro país ha sido la crisis económica

⁸“Global Reporting Initiative (GRI) es una institución multistakeholder independiente cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que pueda ser utilizado por las organizaciones cualquiera sea su tamaño, su sector o su ubicación. Hoy en día la guía GRI es el principal estándar internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La guía describe el contenido general que debe ser integrado en la memoria así como los contenidos sectoriales específicos. Consigna un conjunto de principios, cuya finalidad es garantizar la calidad de la información divulgada, de las orientaciones para la elaboración de memorias, y también presenta una serie de contenidos básicos, formados por Indicadores de desempeño y otros apartados, así como varias pautas sobre aspectos técnicos relacionadas con la propia elaboración de memorias.” Extraído de: <https://observatoriosc.org/global-reporting-initiative/> Fecha de consulta: marzo 2019

en la que nos hemos visto sumergidos desde 2007. Las irresponsabilidades que forjaron esa crisis hicieron que se hicieran públicas numerosas acciones en absoluto éticas y morales en la gestión de muchas empresas y organizaciones, lo que hizo que la sociedad se planteara un nuevo modelo de gestión sostenible y éticamente responsable.

g. POLÍTICAS PÚBLICAS EN ESPAÑA QUE HAN APOYADO LA RSC

En España la Administración Pública no ha estado muy implicada en materia de RSC comparándola con otros países del norte de Europa, sin embargo, en el año 2001, cuando se publica el Libro Verde de la Unión Europea se observa un cambio relevante. En el año 2002 el grupo parlamentario socialista impulsó una propuesta de Ley en materia de Responsabilidad Social en las Empresas, pero esta no tuvo el apoyo necesario y suficiente para poder ser aprobada hasta que dos años más tarde, con el PSOE en el gobierno, este pudo reemprender el proyecto en materia de RSE. Es entonces cuando se crearon diferentes organizaciones que se implicaran en RSC. Como por ejemplo la Subcomisión Parlamentaria, el Foro de Expertos, la Mesa del Diálogo Social y el Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial.

La Subcomisión Parlamentaria se crea en el año 2004 y tiene como objetivo el estudio del estado de la RSE en España para lograr la promoción de medidas que consigan la implantación de RSC en las empresas españolas. En el 2006, tras haber trabajado durante mucho tiempo se elabora “El informe del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la RSE” El informe se divide en 3 partes diferentes. Por un lado, las 30 constataciones donde se recogen las conclusiones a nivel general de todas las comparecencias. Por otro lado, 5 directrices generales donde se enuncian criterios y enfoques para el apoyo al entendimiento de las recomendaciones y por último, las 57 recomendaciones más interesantes para el desarrollo de la RSE en España que se agrupan en 3 grupos: empresas, administraciones públicas y por último consumidores, inversores y otros actores.

El Foro de Expertos se constituye en 2005 con el fin de conocer, crear red y canalizar con dirección al Gobierno todas las demandas e iniciativas que han surgido en nuestro país sobre la RSC y en 2007 tras haberse reunido en diferentes ocasiones, se publica un informe con 29 recomendaciones que se encaminan al fomento y desarrollo de la RSE.

La Mesa del Diálogo Social se conforma en el mes de marzo del año 2007 y tiene como objetivo el logro de los mejores niveles de calidad de empleo, cohesión territorial, bienestar social y sostenibilidad del medio ambiente. También publican un documento donde se recogen objetivos y principios generales de la RSC junto con 10 propuestas de énfasis político para el incremento del grado de implicación de las empresas en RSC.

El consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial (CERSE) surge en el año 2008 y se encuentra adscrito al Ministerio d Trabajo y Asuntos Sociales. Tiene como cometido ser el órgano de asesoría y consultoría del Gobierno. El Consejo está compuesto por trabajadores que representan a la administración pública, por representantes de los sindicatos, de organizaciones empresariales y de institutos referentes del ámbito de la RSE.

En cuanto a las iniciativas que se están llevando a cabo en España para la normalización de la RSC, cabe destacar el “Código de gobierno de la empresa sostenible” que fue elaborado por IESE, Fundación Entorno y PricewaterhouseCoopers. Otra de las iniciativas destacables son las normas de gestión ética las cuales desarrolla la Asociación de Forética (Foro regulador de la gestión empleando la ética), o la norma UNE que elaboró AENOR (Asociación española de normalización y certificación). (De la Cuesta, y Valor, 2003).

Por un lado, el Código de Gobierno de la Empresa Sostenible ha sido creado para ofrecer un instrumento que pretenda inspirar a los órganos de gobierno de las organizaciones para lograr que estos inserten valores del desarrollo sostenible en sus empresas, sea cual sea el tipo de esta, incluso también las filiales de las grandes organizaciones multinacionales. (De la Cuesta, y Valor, 2003).

Por otro lado, AENOR ha elaborado la primera norma oficial sobre RSE de España. Esta norma demuestra un arduo trabajo por parte de los grupos sindicales, empresas, administraciones públicas y fundaciones.

De igual forma, también existen algunas organizaciones que tienen como función evaluar el nivel en el que las empresas actúan de forma responsable con la sociedad de forma independiente. Una de estas organizaciones es la Fundación de Economistas.

Por último, me gustaría destacar las numerosas empresas que en España en el año 2002 tomaron parte en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo cual refleja que la

responsabilidad social por parte de las empresas crecía y crece de manera abundante. En 2002 fueron 140 empresas, y en la actualidad son más de 500. Las empresas que se unen a este pacto se comprometen a acoger los valores y principios que defienden como son los derechos humanos, medioambiente y normas laborales. (De la Cuesta, y Valor, 2003)

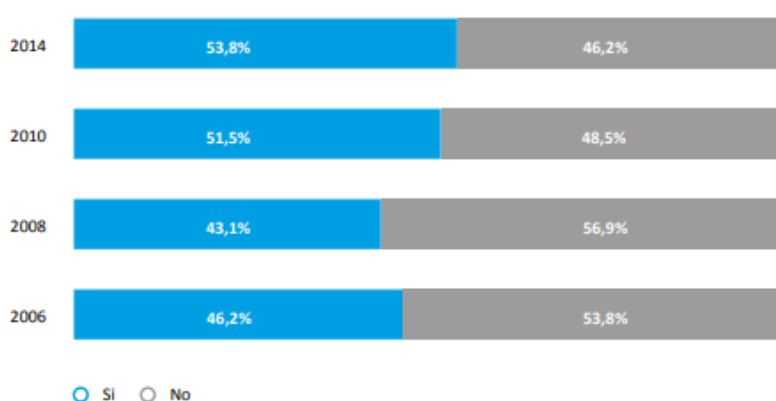
Aunque cada vez más empresas tengan interés por este tipo de valores y se unan más a la RSC, queda mucho trabajo por llevar a cabo en esta materia. Por ello, las organizaciones deben tomar conciencia de que la intervención de la profesión del trabajo social ya que reúne todos los requisitos para llevar a cabo actividades que hagan a la empresa socialmente responsable.

h. EVOLUCIÓN DE LA RSC EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS

Tras haber leído y recurrido al Informe de RSC 2015 elaborado por la organización Forética⁹ me gustaría destacar algunos datos.

En primer lugar me parece relevante mencionar la poca evolución que hemos tenido en cuanto al conocimiento que tienen las personas sobre el término de RSE. Ciertamente es que ha experimentado un ligero aumento, pero nada notorio frente a los datos recogidos en el informe anterior.

Figura 1. Conocimiento Espontáneo de la RSE



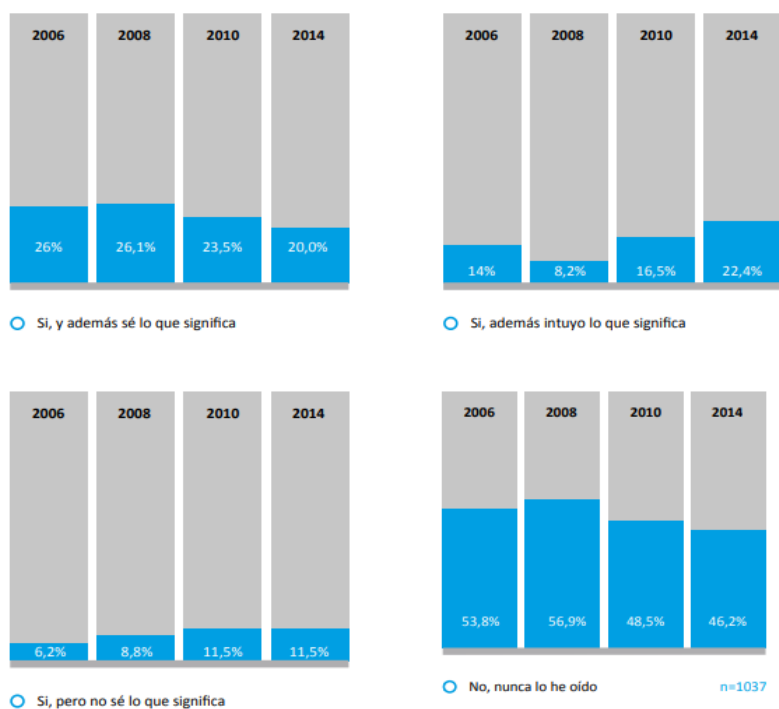
Fuente: Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España

⁹Forética: (www.foretica.org), el informe se puede consultar en el siguiente hipervínculo: http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf

Un 53,8% de las personas encuestadas han reconocido el término de Responsabilidad Social Empresarial sin haber recibido indicaciones previas a la consulta.

Por consiguiente para valorar el grado de conocimiento más específico que tiene el ciudadano encuestado sobre el concepto de RSE se realiza una segunda evaluación de ello.

Figura 2: Nivel de conocimiento de la RSE: espontáneo

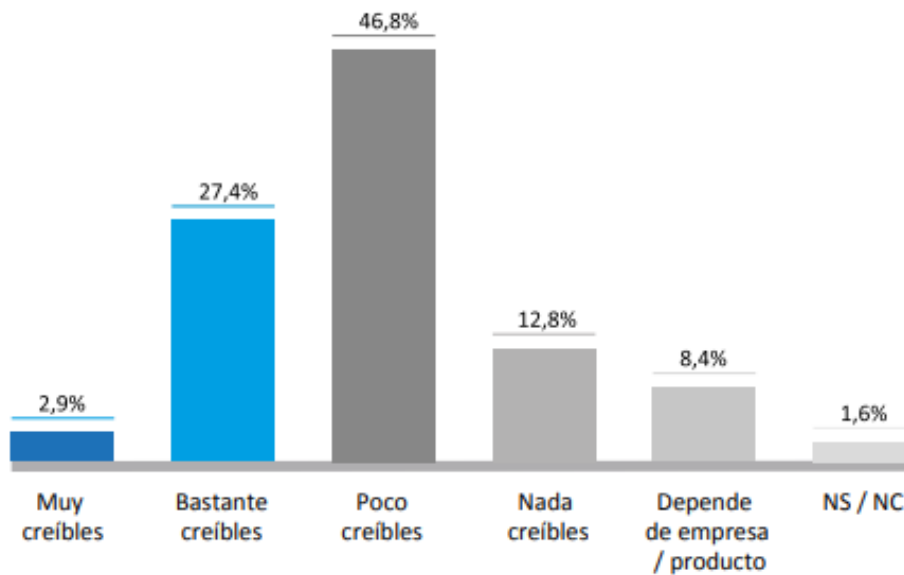


Fuente: Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España

En cuanto al anterior gráfico, evidenciamos una ligera pérdida en la nitidez del concepto en los últimos años. Mientras que en 2008 un 26,1 % manifestaban conocer de forma espontánea la RSE, en 2010 se pasó al 23,1% y al 20% en 2014.

Otro punto que me gustaría destacar es la credibilidad que tienen las empresas frente a los ciudadanos en materia de RSE. La credibilidad de las empresas se refiere a la forma en que las personas consideran veraz la información que les proporcionan las empresas sobre la responsabilidad social.

Figura 3: Credibilidad de las empresas



Fuente: Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España

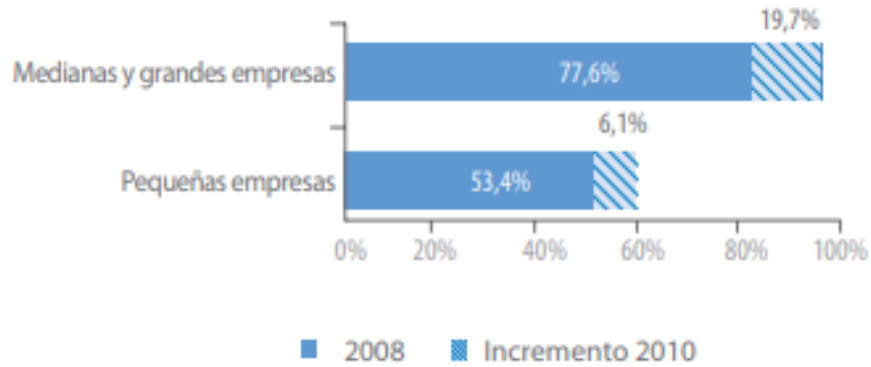
Como podemos observar en la figura 3, las personas encuestadas cuestionan la credibilidad de la información que ofrecen las empresas en materia de RSE. Un 59,6% de las personas consideran poco a nada creíble la información que ofrecen las empresas, por otro lado un 30,3 % de las personas la consideran bastante o muy creíble. Esto nos muestra la importancia de desarrollar estrategias que incluyan a los grupos de interés relevantes para que puedan reducir la duda metódica del consumidor en cuanto a la información requerida.

Por otro lado, para analizar la evolución de la RSC en las empresas españolas he querido atenerme al informe de RSC 2011, elaborado también por la organización Forética.¹⁰

Uno de los puntos más destacables del informe es el aumento de las empresas españolas que conocen la RSC. Ciertamente existen grandes diferencias entre las grandes y medianas empresas y las pequeñas empresas. Esto se puede observar en el siguiente gráfico.

¹⁰Forética: (www.foretica.org), el informe se puede consultar en el siguiente hipervínculo: https://www.compromisorse.com/upload/estudios/000/120/informe_2011.pdf

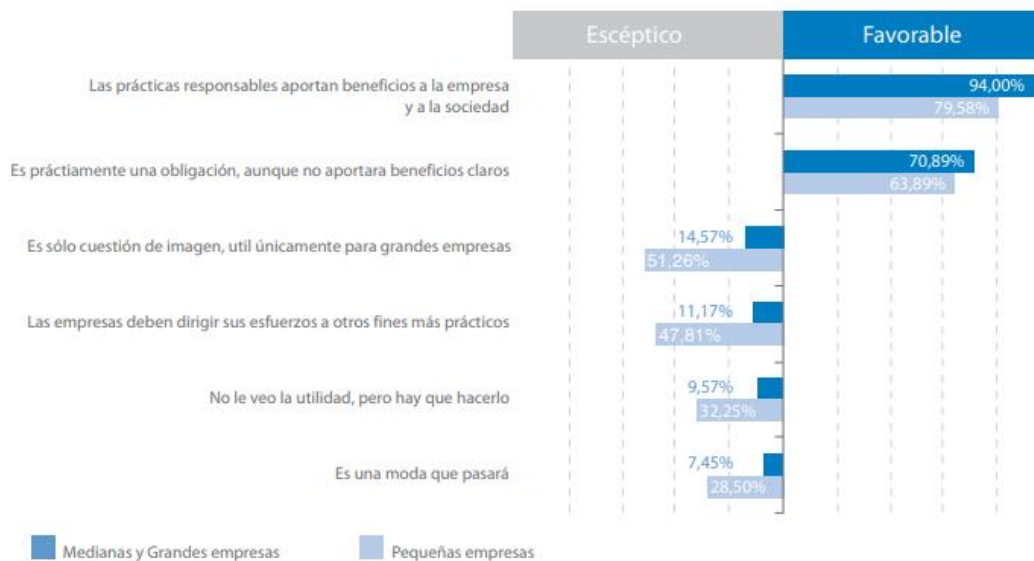
Figura 4: Evolución del conocimiento sobre RSE 2008-2010



Fuente: Informe Forética 2011: evolución de la responsabilidad social de las empresas en España.

En el año 2010, prácticamente todas las empresas estaban familiarizadas con el término de RSC (97,3%), habiéndose incrementado el porcentaje un 19,7% desde 2008. En segundo lugar, las empresas pequeñas han incrementado menos su porcentaje, exactamente un 6,1% respecto al año 2008, alcanzando así en 2010 el 60%.

Figura 5: Actitudes hacia la RSE ¿Está usted de acuerdo en que la RSE...?



Fuente: Informe Forética 2011: evolución de la responsabilidad social de las empresas en España.

En cuanto a las actitudes que adoptan los empresarios españoles frente a la RSC se han formulado una serie de afirmaciones en las que estos tenían que posicionarse como de acuerdo, o como que se mantenían más escépticos.

Observando el gráfico podemos decir, que tanto las grandes como pequeñas empresas apuestan por las prácticas responsables y afirman que estas favorecen los beneficios tanto empresariales como sociales. Además, la mayor parte de las pequeñas empresas afirman que las acciones de RSC no son únicamente favorables y útiles para grandes empresas. En tercer lugar, ambos grupos de empresas, tanto grandes como pequeñas niegan que la RSC sea inútil.

4.2 TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA PRIVADA

El Trabajo Social es una profesión que está dirigida a cubrir las necesidades humanas y sociales, que estudia la realidad de las personas y la transforma previniendo situaciones problemáticas o de necesidad, asistiendo a las personas, grupos y comunidades, y rehabilitando y reinsertando a estos en la sociedad de nuevo.

Para la consecución de su objetivo fomenta el cambio social, la gestión eficaz de problemas y la máxima capacitación y autonomía de las personas.

El contexto social de las personas es fundamental para que estas puedan lograr su bienestar pleno, puesto que el área laboral es una parte muy importante de la vida de estas, ya que afecta en la vida personas familiar y social. Además es un área indispensable, ya que las personas necesitan el trabajo y la remuneración económica para subsistir.

Los trabajadores deben contar con unas condiciones laborales y relaciones con compañeros y superiores apropiadas, ya que si alguna de estas ramas falla, la vida personal y privada del trabajador se verá afectada y perjudicada.

La actividad laboral de las personas suele desarrollarse dentro de la empresa¹¹, estas pueden ser públicas, mixtas o privadas. El Trabajo Social de Empresa puede desarrollarse en cualquier tipo de empresa, puesto que puede llevar a cabo su metodología para la consecución de sus objetivos en cualquiera de ellas.

¹¹ La RAE define empresa como “unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”

i. TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL (TSE) ¹²

En esta parte de mi trabajo me gustaría realizar una definición completa a partir de las diferentes definiciones que se han dado a lo largo de la historia del Trabajo Social Empresarial. He considerado pertinente para la mejor comprensión del concepto de Trabajo Social Empresarial recuperar la definición que fue aprobada en 2002 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS): “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”.

Una vez definida la profesión del Trabajo Social, es cuando podemos observar que el cambio social además también se puede promover desde el ámbito empresarial ya que muchos problemas en las relaciones humanas pueden tener su origen en las empresas. Esto quiere decir que el ámbito de la empresa privada también es un campo de empleo e intervención para los profesionales del trabajo social. Los trabajadores sociales están capacitados para lograr el bienestar social de las personas, grupos o sociedades en cualquiera de los ámbitos de la vida en los que se dé el caso y además son capaces de localizar problemas y necesidades para posteriormente diseñar y establecer programas y proyectos de acuerdo con la búsqueda y consecución del bienestar y correcto desarrollo de los individuos que se encuentran en situaciones de dificultad. (Herrera, 2004)

El Trabajo Social de Empresa es definido por (Chaime, S. 2006; 3) como “una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa”.

A lo largo de los años, el trabajo social ha ido determinando los objetivos que persigue como profesión, y, entre ellos uno de los más importantes, como decíamos unas líneas arriba, es el alcance del estado del bienestar social de todos los individuos. Los profesionales del trabajo social actúan en cuanto a las demandas de la realidad social. Es

¹² La mayor parte de la información utilizada para la elaboración de este apartado ha sido recogida de: Urrúa (2013)

decir que en el momento de integrar la profesión del Trabajo Social en una empresa es importante conocer el sistema social que hay establecido en ese mismo momento.

El TSE puede establecerse en cualquier tipo de empresa, tanto pública como privada como mixta, ya que los objetivos que desea conseguir y la metodología que va a llevar a cabo son compatibles con todas ellas. (Galán, 2013) No, obstante como su propio nombre indica, debe dirigirse a una empresa, no a una organización no gubernamental o a un servicio social público. (Urrúa, 2013)

Desde la perspectiva de la productividad, El TSE puede definirse 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 la relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”. (Herrera, 2004) Esta misma autora define el objetivo del TSE 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”.

Cabe destacar que el término de “productividad” aparece tanto en la definición como en el objetivo del TSE por lo que el Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral (SILATS) aclara que adopta el término como un medio para la consecución del correcto desarrollo y del bienestar y no como un fin en sí misma.

En cuanto a la definición del TSE desde el punto de vista de la mediación, se establece que el trabajador social es la persona encargada de la mediación entre el nivel directivo de la empresa y el nivel operativo. Además Arbeláez (2008) afirma que el trabajador social es un profesional con capacidades para desempeñar su labor en el área de las empresas puesto que gracias a su formación académica cuenta con sensibilidad social, mentalidad amplia, capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y con capacidad para la investigación entre otras aptitudes.

Según Arbeláez (2008) 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”.

Para terminar con la conceptualización del TSE, me gustaría aportar unas líneas sobre la definición desde las funciones.

Las funciones del TSE pueden dividirse en tres grandes bloques, el primero sería el bloque asistencial, en el cual el profesional gestiona recursos asistenciales que la empresa facilita a los empleados. El segundo bloque corresponde a la prevención, las funciones del trabajador social aquí serían gestionar procesos de formación y capacitación por ejemplo en riesgos laborales o adicciones. Y por último, el tercer bloque sería el de desarrollo, en el cual los trabajadores sociales trabajan por la consecución del correcto desarrollo profesional y personal de los trabajadores y la calidad de vida de estos.

De acuerdo con estas funciones los profesionales del trabajo social pueden planificar, desarrollar y evaluar programas que estén relacionados, entre otros, con la agradable acogida de nuevos empleados, la gestión del estrés laboral, preparación para jubilaciones o despidos, el absentismo laboral, el traslado del personal a departamentos nuevos u otras ciudades, el ambiente laboral entre los componentes de la empresa, etc.

La empresa debe considerarse una entidad social puesto que además de perseguir un fin económico, es una organización que ofrece bienes a la sociedad, y servicios a toda la comunidad, ofrece puestos de trabajo y tiene constante relación con personas tanto clientes, como proveedores, grupos de interés, etc. (Valverde, 1990:86, citado en Elvira Galán, 2013). Por ello una empresa socialmente responsable no debe limitarse a la consecución del máximo beneficio económico, sino que ha de llevar a cabo las medidas oportunas para potenciar el bienestar social y correcto desarrollo humano de sus trabajadores lo que además, mejorará su imagen de cara a la sociedad y esto a su vez le añadirá un valor añadido a la empresa por lo que la aceptación social de esta será mayor, al igual que lo serán sus servicios o productos ofrecidos.

Por otro lado, si los empleados perciben que la empresa es comprometida con su bienestar individual, familiar y social, este estará mucho más motivado para realizar su labor y trabajará de manera más efectiva. Esto hace que tanto el trabajador se sienta bien perteneciendo a esa empresa, y el empresario sienta que puede confiar en sus

empleados lo que provoca, que tanto la empresa como el trabajador obtengan beneficios.

j. HISTORIA Y CARACTERÍSTICAS DEL TSE

El Trabajo social en España no es una práctica novedosa, tiene su origen a finales del S. XIX, cuando se empieza a hablar del Estado Social. Es entonces cuando surge la necesidad de afrontar problemas sociales y mirar por el bienestar social de los individuos, especialmente de las personas más desfavorecidas. Se toma conciencia de asumir esta responsabilidad no únicamente desde la esfera privada (caridad) sino, desde una perspectiva pública.

La historia del Trabajo Social de Empresa surge dentro del llamado “paternalismo empresarial”¹³ con la aparición e incorporación de la figura profesional de “asistenta social”, a la cual, se le encarga la gestión de los recursos, prestaciones y servicios que la empresa puede ofrecer a sus empleados. Como anteriormente el Estado no contaba con un sistema básico de bienestar, delegó a empresas privadas estas funciones que denominaban “obras sociales”. Más adelante, con la implementación de los servicios sociales en las competencias del Estado, los profesionales del trabajo social trabajaban en las administraciones públicas y en organizaciones sin ánimo de lucro. Es entonces cuando se consolida un servicio público, al alcance de todos que atendía todas las necesidades de los trabajadores por lo que se empieza a prescindir de las empresas privadas que ofrecían estos mismos servicios. (Méndez Ollero, Ortiz Valderrábanos y Pérez Lagares, 2012:1092, citado en Del Villar y Tobías, 2015).

Las empresas privadas empiezan a ocuparse de que se cumplan las medidas pensadas para favorecer los derechos laborales. Debido a esto, el trabajo social abrió más sus competencias y en lugar de centrarse únicamente en lo que podía ofrecer al Estado y administraciones públicas, empezó a trabajar en esta línea empresarial privada, interviniendo e implantando actuaciones especializadas en problemas del ámbito de la empresa privada. Así fue como se estableció el término de Trabajo Social Empresarial.

¹³ Puede definirse como “una política social, supuestamente tendiente al bienestar de ciertos beneficiarios, quienes no intervienen en el diseño de la misma, y se encuentran en condiciones de insuperable desigualdad social y pasividad frente a sus dirigentes” (Valero Julio, 2013:8 citado en: Tobías y Del Villar, 2015)

Cabe destacar los ámbitos que son competencia del Trabajo Social dentro de una empresa: 1. Proporcionar apoyo psicosocial a los empleados que se encuentren con algún tipo de dificultades; 2. Participar en la creación, desarrollo y mejora de las actividades sociales de la empresa; 3. Colaborar de forma positiva para que los problemas humanos y sociales derivados del trabajo, sean tomados en cuenta por responsables e interesados, a partir de que estos reciban una serie de observaciones y anotaciones recogidas mediante el estudio de la actividad laboral. (Ortiz y Pérez, 2012) (Bernard, 1967:21, citado en Carrasco, 2009:71)

Posteriormente, con el paso de los años, el trabajo social de empresa como se había definido, sufre algunos cambios y entra en decadencia, por tres causas destacadas entre otras:

- El profesional del trabajo social de empresa no encuentra su identidad.
- El estado del bienestar se consolida y experimenta su desarrollo.
- El mundo de la empresa privada sufre algunos cambios.

Aun así, en la actualidad, debido al incremento del interés de las empresas por acciones de RSC, el trabajo social de nuevo se encuentra en auge en el ámbito empresarial.

De esta forma, el profesional del Trabajo Social, realiza funciones clave como la realización de documentos de memoria y evaluación de sostenibilidad y actividad social empresarial. (Relinque y Burgos, 2012)

Aunque con el paso del tiempo las características del TSE se han ido transformando y han evolucionado, considero importante mencionar las características históricas del TS según Soto (1991):

- Los empresarios eran los propios encargados de decidir acerca de la política social y el tipo de dirección que era necesario llevar a cabo.
- Los Servicios Sociales empresariales se compendaban en obras sociales, y no se hacían cargo de los problemas que pudieran surgir del tipo estructural.
- Años atrás, el trabajo social de empresa abordaba tan solo problemas sociales del trabajador, pero a escala individual, es decir, velaba por el bienestar del trabajador y su familia. Era muy complicado que el trabajo social de empresa de hace años se encargara de problemas laborales colectivos.

- Predominaba el asistencialismo en los programas, ya que estos eran dirigidos a los más afectados o a aquellos que por cualquier circunstancia recibían algún tipo de prestación social.

k. NECESIDAD DE LA FIGURA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA

Como sabemos, en todas las empresas pueden producirse problemas relacionados con la vida en sí de la empresa, o que han surgido al margen de esta. Adversidades en general que pueden surgir en la vida de los trabajadores y pueden afectar de forma directa o indirecta en la vida laboral de estos. Es necesario conocer estos problemas de cerca para poder determinar el rol que desempeñará el profesional del trabajo social en cada caso. En este apartado, me gustaría dejar reflejadas algunas de las actividades que estos profesionales pueden llevar a cabo.

La primera de ellas, sería la acogida de los trabajadores nuevos una vez que se incorporan a la empresa. El momento de la llegada a la empresa de un nuevo empleado es un momento incierto, tanto por el desconocimiento del funcionamiento de la empresa y de las competencias del puesto como por la novedad ante todos los compañeros y componentes de la empresa. Es muy común en las empresas, que el fenómeno de inducción¹⁴ sea de forma negativa puesto que muchos compañeros tratan de investigar de forma asfixiante a una persona, desde legalmente, hasta sus horarios, actividades de ocio, ritmos de trabajo, abandono en su tarea y falta de acompañamiento en sus primeros días. De esta forma, poco a poco, comienza a establecerse una relación negativa entre los trabajadores de nuevo ingreso y la empresa, y es una relación que si no se forma en un inicio, luego es muy difícil poder establecerla. Esto hace que la comunicación entre esta nueva persona y la empresa, se vea mermada y sea unidireccional, lo que hace además que deriven problemas de esta.

Dentro de esta etapa de acogida, el trabajador social tiene una labor muy importante, ya que se genera la primera toma de contacto con los empleados. Algunas de las funciones que desempeña el trabajador social en esta etapa son: la acogida del trabajador, asignación de un tutor o padrino para los primeros días, mediación entre la empresa y el

¹⁴Fase de “post-incorporación” de una persona a su puesto de trabajo.

trabajador, realizar un plan de trabajo con este que contemple la formación con la que cuenta el empleado, las aspiraciones que tiene, las posibilidades de promoción, etc.

Todas estas funciones tienen como objetivo que el trabajador consiga una buena adhesión a la empresa, se sienta parte activa de esta y construir su espacio profesional. Esto es recíproco, ya que la empresa entonces contará con un nuevo trabajador motivado que luchara por la consecución de los objetivos.

Por otro lado, dentro de la empresa privada es necesario conocer y revisar el clima social¹⁵ que hay establecido en esta. Para conocer el clima social de la empresa, el profesional del trabajo social puede hacerlo utilizando el método propio de su profesión. Este método incluye un estudio de los trabajadores de la empresa, que se hace estableciendo relaciones de comunicación efectiva y empática, un diagnóstico a partir de la información recogida, y una planificación y evaluación del proyecto que quiere llevar a cabo para crear un buen clima social. Con la elaboración de estos estudios del clima social de la empresa, el trabajador social puede detectar problemas que ha generado la empresa en los trabajadores como pueden ser estrés, absentismo, traslado de personal, etc., también puede detectar otro tipo de problemas familiares o personales que inciden en el funcionamiento y rendimiento de la empresa, además puede identificar algún colectivo en situación de riesgo y podrá realizar intervención eficaz.

Muchos de los problemas que el trabajador social puede detectar, puede que no tengan solución dentro de la empresa. Es entonces cuando el trabajador social puede realizar otra de sus funciones, crear un puente informativo con el exterior, gestionar recursos que puedan servir de ayuda a las personas afectadas o gestionar ayudas específicas sociales desde la empres (en caso de que las ofrezcan o proponer la creación de estas).

Otra de las funciones que lo trabajadores sociales en la empresa privada pueden llevar a cabo, son funciones de formación en prevención de riesgos laborales, indicando a los trabajadores cuales son las formas correctas de llevar a cabo sus funciones dentro del ámbito laboral.

Por último, alguna de las funciones que también pueden realizar los trabajadores sociales, es la función de la promoción de la vida social, las acciones voluntarias y los proyectos solidarios. Es importante que le trabajador social diseñe propuestas sociales para que la empresa pueda llevar a cabo obras sociales y además, es importante que el

¹⁵ Entendemos por clima social: cualidades, atributos o propiedades que son relativamente permanente en un ambiente de trabajo concreto y que son percibidas o experimentadas por los empleados de esta y que influyen en su conducta.

profesional motive a los empleados a participar en este tipo de iniciativas, ya sea como voluntarios u ofreciendo la experiencia social a cambio de algún beneficio que les motive para colaborar.

5. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN EMPRESA

Llevar a cabo una propuesta de Responsabilidad Social es una labora que requiere mucha dedicación, una importante reflexión y una mirada global. Puede parecer un camino arduo y difícil para las empresas que aun se están familiarizando con el término de RSC, de hecho, algunas empresas pequeñas o medianas pueden creer que este tipo de políticas sociales se encuentran más allá de sus posibilidades, pero esto no es así. La RSC es un tipo de gestión que todas las empresas pueden abarcar, sea cual sea su tamaño o sector.

En este apartado de mi trabajo quiero apuntar algunos pasos que deben seguirse para establecer una propuesta de RSC en una empresa. Los pasos en los que voy a basarme son los elaborados por Rick Goossen.

Son 10 las principales cuestiones que debemos tener en cuenta:

1. Preparación de un inventario de RSC, es decir, un documento propio de la compañía donde se recoja lo que se ha hecho o se está haciendo hasta ahora en esta área. En este inventario se pueden recoger diferentes acciones como pueden ser: dedicar tiempo a causas sociales, donar dinero a obras sociales, uso de la bicicleta para llegar al trabajo, la promoción de una vida saludable combinada con el horario laboral, realización de comitivas de trabajadores para sugerencias y mejoras del clima laboral, etc.
2. Es importante mantener conversaciones con los grupos de interés de su compañía ya que es necesario conocer lo significativo para ellos.
3. Creación de lazos relacionales con miembros importantes de la comunidad a la que pertenecen como pueden ser asociaciones de comercio, o benéficas. Esto es importante para conocer si existen necesidades y de qué tipo y cuales la compañía podría abordar de forma satisfactoria.
4. Revisión y evaluación de las relaciones con los grupos de interés y la forma en que estas afectan a la compañía y viceversa. Es imprescindible considerar de

forma cuidadosa las peticiones de los stakeholders y poner límites ya que en muchas ocasiones, algunas demandas no son viables o razonables.

5. Confirmar que todos los niveles de la compañía se involucran en el programa de RSC. Además es imprescindible, informar, animar y motivar a cada uno de los componentes de la empresa a que formen parte del equipo que hará que la organización marque la diferencia.
6. El plan de RSC de la organización debe contener acciones bien definidas y concretas que identifiquen a los responsables de hacer que los objetivos se cumplan, de los recursos que van a utilizarse, de los plazos determinados para cada acción y de las prioridades que se deben perseguir.
7. La forma en que la compañía implementa sus acciones de RSC deben reflejar la manera en que la compañía se dedica a los negocios, es decir, es muy importante realizar de forma correcta las actividades de RSC dentro de una compañía para que estas no rebajen el valor de su marca. Ya que como trabajen en un área lo harán en otro.
8. Las acciones que realice la empresa deben ser proporcionales a los recursos disponibles de esta, ya que, de lo contrario, estas acciones no serían sostenibles y acabarían desapareciendo.
9. La empresa debe seleccionar un grupo como objetivo de los beneficios de la acción social, que encaje con sus principales competencias y aptitudes. Esto va a permitir a la empresa que tenga un impacto más significativo en la comunidad.
10. Se deben implementar formas de evaluar las acciones de RSC. Ya que el hecho de que una compañía pueda evaluar su proyecto pondrá de manifiesto el valor de todo el proceso.

6. PROPUESTAS DE RSC EN EMPRESA

El objetivo de la propuesta de responsabilidad con la sociedad es que se incorpore de manera activa a la cultura empresarial y sea transversal en todas sus áreas, generando un impacto positivo permitiendo formar parte de su entorno más cercano (su comunidad).

Este proceso de influencia en la RSC en el marco del Trabajo Social, hay que situarlo en un contexto (empresa de salud y estética dental) y detectar los grupos de intervención (usuarios, trabajadores, etc.). El diseño de la visión en esta propuesta de intervención, planteo este proceso en la implantación:

1. Se identifican los grupos de influencia (esto quiere decir sobre los que voy a influir y para los grupos a los cuales se va a influir: empleados, clientes, proveedores, y comunidad).
2. Se detectan las necesidades de cada uno de los grupos que acabo de señalar, las aportaciones de valor de y para cada uno de ellos.
3. Se inicia la puesta en marcha de acciones/actividades para sensibilizar y que van a permitir en el medio y largo concienciar a la Dirección de la empresa, y los responsables de la gestión de la propia organización. Este es el camino para conseguir adherencia en los proyectos que se plantean, a la vez que igual que se genera adhesión a la intervención con los propios clientes.
4. Se integra en la cultura de empresa, a la vez que se generaliza la concienciación, y de esta forma, la identidad de empresa que se convierte en socialmente responsable, permanecerá inserta en aquello que define (crea identidad de la propia organización) y distingue a la organización de otras.

Poner en marcha un programa de RSE supone una tarea que requiere una mirada en conjunto, mucha dedicación, gran reflexión. El esfuerzo que supone al iniciar este tipo de iniciativas, se convierte en un reto para la organización y sus líderes. Algunas pequeñas y medianas empresas pueden sentir que este empeño está más allá de sus posibilidades. Pero esto no debe ser un problema o dificultad para no llevar a cabo propuestas, ya que la RSC es un enfoque de gestión que todas las empresas, del tipo que sean y de las características que tengan, sin importar su tamaño o el sector del que hagan parte, pueden abrazar.

La idea es apostar por un mundo menos desigualdad y con más transparencia y eso, solo es posible con ayuda de todos.

7. EJEMPLO DE PROPUESTA

SALUD BUCODENTAL GRATUITA EN PERSONAS EX DROGODEPENDIENTES

Presentación del proyecto

En este último apartado de mi trabajo mi objetivo es dejar reflejada una propuesta de aplicación de Responsabilidad Social Corporativa en una empresa que cuenta con 6 clínicas dentales.

La empresa a la que me estoy refiriendo es una empresa relativamente nueva, ya que sus dueños siempre se han dedicado al mundo de los negocios y la empresa privada pero en otros sectores completamente diferentes. Hace dos años decidieron abrir una clínica dental y para su sorpresa funcionó tan bien, que en menos de 1 año han abierto 5 clínicas más.

Esta empresa está creciendo poco a poco, y, se va expandiendo a nivel local en Madrid, pero su objetivo es llegar a tener más de 50 clínicas abiertas a nivel nacional a final del año 2019. La empresa cuenta con 253 trabajadores actualmente. Y a continuación muestro el organigrama de esta:



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por Quality Dental. (Junio 2019)

Todavía, esta empresa no cuenta con un departamento de RSC ni con ninguna Trabajadora Social en su plantilla, lo cual yo considero necesario, tanto para la realización de actividades que persigan el bienestar de los empleados como para la elaboración de programas de RSC que puedan aportar beneficios a la comunidad que rodea esta empresa.

Para comenzar con una vertiente de RSC en esta empresa, empezaría con eso, con la creación de un departamento dedicado de forma excepcional a la RSC, constituido y dirigido por un Trabajador Social. En el cual se puedan atender todas las ramas de la RSC y se pueda implementar el Trabajo Social de Empresa. Algunas actividades que se podrían realizar desde este departamento serían:

1. Acogida y acompañamiento para nuevos empleados: El equipo de RSC de la empresa se encargará de preparar una acogida calurosa para los nuevos empleados. Algunas de las actividades que se puede llevar a cabo es una asignación de padrinos que faciliten las relaciones laborales y la llegada a la empresa a la nueva incorporación. Estaríamos realizando RSC interna.
2. Encuentros entre trabajadores: Otra actividad de RSC interna puede ser asambleas o encuentros entre los trabajadores de la empresa. Donde las personas sientan que tienen un espacio de expresión y relación para afianzar lazos personales y mejorar el clima laboral. También se puede extrapolar esta actividad a salidas de ocio fuera del centro de trabajo.
3. Charlas formativas y de prevención: La realización de charlas formativas para el personal de la organización puede suponer numerosos beneficios tanto para los trabajadores en los diferentes ámbitos de su vida como para la empresa. Se pueden impartir formaciones sobre prevención de riesgos laborales, sobre gestión de la carga laboral y el estrés, o sobre prevención de adicciones.
4. Conciliación familiar: En la misma empresa se podría habilitar una guardería en horario laboral, esto permitiría a los padres poder compaginar su trabajo con la crianza de sus hijos, sin tener que dificultades para pagar una guardería o gestionar con quien dejar a sus hijos en caso de ellos encontrarse trabajando. La guardería sería costeadada por la empresa.
5. Voluntariado corporativo: Promover la creación y participación de proyectos de voluntariado donde los trabajadores que nunca hayan estado en contacto con acciones sociales puedan conocer esta vertiente y para los que ya hayan estado

en acciones sociales de voluntarios puedan seguir creciendo en este ámbito y de forma personal. La acción voluntaria, para ser definida como tal, debe observar los siguientes valores y principios:

VALORES

- Igualdad
- Libertad
- Solidaridad
- Defensa del bien común y de los derechos fundamentales
- Los que contribuyan a la Equidad, Justicia y Cohesión social.
- Los que fundamenten el despegue solidario participativo

PRINCIPIOS

- La libertad
- La participación
- La solidaridad
- La complementariedad
- La autonomía e independencia en la gestión
- La gratuidad del servicio que se presta
- La igualdad de oportunidades de
- La no discriminación de voluntarios por razón de nacionalidad, origen racial o étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, enfermedad, discapacidad, edad, sexo, identidad sexual, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- La accesibilidad de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las que están en situación de dependencia.

Descripción del proyecto

El presente proyecto trata de ofrecer de forma voluntaria y altruista, consultas de salud bucodental y de recuperación de la imagen normalizada de las personas ex drogodependientes dentro o fuera de prisión.

A las personas que se encuentren en un proceso de desintoxicación o que lo hayan superado de forma satisfactoria, pero tengan dificultades para poder acceder a salud dental para la recuperación de su imagen y salud bucodental se les ofrecerá consulta de forma gratuita por parte de esta empresa.

Justificación del proyecto

Como bien es sabido, las personas con problemas de adicción acaban por despreocuparse no solo de su aspecto físico sino por ende de su higiene y cuidado personal. En el caso de los drogadictos además tienen alta incidencia de caries y enfermedades dentales. Muchos consumidores tienen numerosos problemas bucales además de por la falta de cuidado, por el exceso en el consumo de sustancias con azúcar. Además solo acuden a la consulta dental cuando sienten un dolor insoportable y luego no cumplen correctamente con los tratamientos prescritos.

Incluso cuando las personas logran desintoxicarse completamente de las drogas, los dientes pueden haberse perdido o tener un aspecto nefasto. Esto en la mayor parte de los casos produce efectos contraproducentes en los tratamientos y procesos de desintoxicación. Puesto que muchas personas no pueden soportar ver lo que las drogas han causado en ellas, en su físico, en su primera impresión, la boca. A la hora de incorporarse al mundo laboral la imagen física es importante y con la boca destrozada tienen muchas dificultades de poder estar entre los postulantes a un puesto de trabajo. El hecho de que la persona que está inmersa en un proceso de reeducación de hábitos para la deshabitación de las drogas, no vea que rompe totalmente con esa etapa tan oscura de su vida, puede hacer que el proceso se ralentice o que directamente no se supere de forma satisfactoria. Por eso proponemos este proyecto, en el cual la empresa especialista en salud y estética dental pueda ofrecer de forma altruista tratamientos dentales a aquellas personas que hayan finalizado o estén en proceso de superar satisfactoriamente un programa de desintoxicación de drogas, para la correcta finalización y reinserción en su vida normalizada y en la sociedad.

Objetivo general y objetivos específicos:

Objetivo general del proyecto:

- Fomentar que las personas superen de forma satisfactoria el proceso de desintoxicación y recuperen su vida normalizada, a través de proyectos de integración socio-laboral.

Objetivos específicos:

- Ofrecer consultas de salud bucodental gratuitas.
- Costear tratamientos estéticos para las personas que lo necesiten.
- Ayudar a las personas a recuperar y mejorar hábitos de cuidado e higiene.
- Concienciar a las personas sobre la salud bucodental y la importancia de esta.
- Mejorar la autoestima y empoderamiento de las personas ex drogodependientes.

Localización física:

CAD, CAID y prisiones de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Actividades-métodos y técnicas:

- Llevar a cabo charlas-coloquios formativas para estas personas en las que se explique:
 - o La importancia de la salud bucodental
 - o La importancia del cuidado e higiene personal
 - o Tips para el empoderamiento y mejora de la autoestima
- Consulta personalizada
 - o Ofrecer de forma gratuita consulta dental para todas las personas que lo necesiten incluyendo remodelación de las piezas destruidas.

Recursos humanos:

- Trabajador/a social
- Odontólogos/as
- Protésicos/as
- Higienistas

BIBLIOGRAFÍA

- Alea García, Alina (2007); Responsabilidad Social Empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. En Revista Futuros, Vol. V, No 17. Artículo consultado en mayo de 2019 en: http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro17/resp_social_empr.pdf
- Asociación Española Contabilidad y Administración de empresas (2015). La empresa social: marco conceptual, contexto e información. Responsabilidad Social Corporativa, 9, pp. 7-9. Recuperado de: http://aeca.es/old/pub/documentos/rs9_indice.pdf
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2004); Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. Madrid: AECA.
- Carrasco Arnal, J. (2009). Empresa y Trabajo Social ¿Una Relación de Ida y Vuelta? Humanismo y Trabajo Social. ISSN 1696-7623
- Clark, J. (1939). Social Control of Business. Chicago: McGraw Hill.
- Comisión mundial sobre el medio y el desarrollo (1987). Declaración de Tokio. Valencia: Consejería de Infraestructura, territorio y medioambiente. Disponible en: http://cma.gva.es/comunes_asp/documentos/legislacion/cas/006000225_1.htm
- De la Calle Maldonado, C. (Coord). Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca (2012).
- De la Cuesta, M. & Valor, C. (2003) Responsabilidad social de la empresa: Concepto, medición y desarrollo en España, Revistas ICE, 2755, pp. 15-17. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28120630_Responsabilidad_social_de_la_empresa_Concepto_medicion_y_desarrollo_en_Espana
- Del Villar Cuerda, I. y Tobías Olarte, E. (2015). Presente y futuro del Trabajo Social en la empresa privada. *Documentos de Trabajo Social. Revista de Trabajo Social y Acción Social*, (56), Disponible en:

http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts_numeros/DTS_56.pdf
Fecha de consulta: 01/04/2019

- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS) (2000). Definición de Trabajo Social, Asamblea General de Montreal (Canadá) Dponible en: <https://www.ifsw.org/es/what-is-social-work/> consultado el 17 de Mayo de 2019
- Foro de expertos en Responsabilidad Social Corporativa (2007). Informe del Foro de expertos en Responsabilidad Social de las empresas. Recuperado el 5 de Abril de 2016 de: http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economiasoc/resposoce mpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RS E.pdf
- Freeman, R. (2010). Strategic Management: a stakeholder approach. New York: Cambridge University Press. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NpmA_qEiOpkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=r+edward+freeman+strategic+management&ots=6hmG5M6MI&sig=BNRON7viqmkLAFyr32Ihtcwq1d4#v=onepage&q=r%20edward%20freeman%20strategic%20management&f=false.
- Galán Palau, E. (2013). La necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial. Trabajo de fin de Grado. Zaragoza.
- Galván, D. (2013). Responsabilidad Social Corporativa. Trabajo Fin de Grado, Administración y dirección de empresas, Universidad de Zaragoza, España.
- García del Junco, J. y Casanueva, C. (2011). Prácticas de la Gestión Empresarial. Madrid: McGraw Hill.
- Herrera, A. (2004) Trabajo Social en empresas en, Sánchez, M (coord.) Manual de Trabajo Social. UNAM. México. Pp 205-215.
- Kotler P y Prentice H, (1997) Dirección de Mercadotecnia, 8ª Edición, P. 7, consultado en Marzo de 2019.
- Libro Blanco de la RSE en España. (2006).
- Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Comisión de las comunidades europeas. Bruselas (2001)

- Moreno, A., Uriarte, L.M., Topa G. (Coords.) La responsabilidad social empresarial. Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos, (2010). Madrid, Pirámide.
- Navarro García, F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa : Teoría y práctica . ESIC Editores. Madrid.
- Navarro, F. Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica. (2008). ESIC.
- Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (2015). RSC y su implicación en la gobernanza empresarial.
- Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (2016). ¿Qué es la RSC? Ámbitos de la RSC. Recuperado de: <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
- Olcese, A., Rodríguez, M.A. y Alfaro, J. Manual de la empresa responsable y sostenible. Conceptos, ejemplos y herramientas de la RSC de la Empresa. 2008, McGraw Hill.
- Organización Internacional del Trabajo, (2016). Recuperado de: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- Ortiz, M. & Pérez, M. (2012). las “nuevas salidas” profesionales del trabajo social: el trabajo social en la empresa privada. IX Congreso Nacional de Facultades de Trabajo Social: Universidad de Jaén 2012. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Recuperado de: <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/54.pdf>
- Raufflet, Emmanuel (2010); Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. En Cuadernos de Administración, No. 43. p.p. 23-42.
- Relinque, F. & Burgos, E. (2012). La Responsabilidad Social Corporativa: un ámbito profesional propicio para el trabajo social. IX Congreso Nacional de Facultades de Trabajo Social: Universidad de Jaén 2012. Huelva: Universidad de Huelva. Recuperado de: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11629/La_responsabilidad_social_corporativa.pdf?sequence=4
- Solarte Rodríguez, R. (2007). Responsabilidad Social Empresarial. (1ª ed.). Editorial Confecámaras. Bogotá.

- Soto, J. (1991): El trabajo Social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. Cuadernos de Trabajo Social, 4-5. P. 243. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9192110241A/8577>
- Urrúa Canales, M (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. P. 91-96, Disponibles en: https://www.researchgate.net/publication/319207053_Trabajo_Social_en_el_ambito_empresarial_proceso_historico_definiciones_y_tendencias
- Villañafe, J. (2004). La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas. Madrid, Pirámide.
- William R. y Avendaño C. (2011). Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Desarrollo Sostenible: una mirada desde la DEclaracion de Rio de 1992. Revista Respuestas. No 2. Pp 45-59. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialCorporativaRSCYDesarrolloSost-5364560.pdf> en Mayo de 2019.

SITIOS WEB:

- http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf Consultado en Abril de 2019
- http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/PRESENCIADGRAL/index.ht Consultado en Marzo de 2019
- https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf
- <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/> Consultado en Abril de 2019
- <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/en-que-consiste-la-responsabilidad-social-corporativa-o-rsc/> consultado en marzo de 2019
- <https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/4181/3574> Consultado en Junio de 2019
- Real Academia Española (2019). Recuperado en Mayo de 2019 de <http://www.rae.es/>