

# unir

UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
DE LA RIOJA

**Universidad Internacional de La Rioja**  
**Facultad de Derecho**

---

# La necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial

---

Trabajo fin de grado presentado por: Elvira Galán Palau  
Titulación: Curso de adaptación al Grado en Trabajo Social  
Línea de investigación: Trabajo Social de Empresa  
Director/a: Carmen Verde Diego

Ciudad: Zaragoza  
Seleccionar fecha: Julio 2013  
Firmado por: Elvira Galán Palau

CATEGORÍA TESAURO: 3.4.4. Intervención Social

## ***Resumen***

El Trabajo de Fin de Grado que se presenta a continuación trata sobre el Trabajo Social de Empresa en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. Se pretende evidenciar que, con la aportación de los profesionales del Trabajo Social, se consiguen en mayor medida los objetivos de las empresas cuyo modelo de gestión está basado en la consecución de un beneficio global, tanto económico como social.

El problema detectado gira en torno al hecho de que son muy pocas las empresas que cuentan con trabajadores sociales, por lo que aun con más motivo se trata de demostrar la necesidad de su incorporación a las plantillas para lograr los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial.

Para ello, en primer lugar, se ha realizado un acercamiento al tema mediante la consulta de fuentes bibliográficas que ha permitido conocer la razón de ser del Trabajo Social de Empresa, su evolución en nuestro país y la elaboración de un análisis conceptual.

En segundo lugar, se ha llevado a cabo una entrevista en profundidad con una trabajadora social que presta sus servicios en una conocida empresa dedicada a la automoción ubicada en Zaragoza.

Todo ello ha permitido llegar a una serie de conclusiones que justifican la misión de los trabajadores sociales en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

## ***Palabras Clave***

Trabajo Social de Empresa, Bienestar Social, Responsabilidad Social Empresarial, Beneficio Global, Reciprocidad.

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Justificación del tema	4
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Objetivos	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Concepto de Trabajo Social de Empresa	8
2.2. Evolución histórica del Trabajo Social de Empresa en España	12
2.3. La Responsabilidad Social Empresarial	13
2.4. Relevancia de la incorporación del Trabajo Social en la Empresa	15
2.5. Departamento de Recursos Humanos y Trabajo Social	16
2.5.1. Colaboración del Trabajo Social de Empresa con otras áreas del departamento de Recursos Humanos.	17
2.5.2. El Plan de Bienestar Social en la Empresa	18
3. MARCO METODOLÓGICO	19
4. DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS	21
5. CONCLUSIONES	26
6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA	27
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

# I. INTRODUCCIÓN

## 1. 1. Justificación del tema

El Trabajo Social tiene como objeto el bienestar bio-psico-social de los individuos, grupos y comunidades. Para ello previene, interviene y rehabilita en situaciones de necesidad, favorece la resolución de problemas en las relaciones humanas y fomenta el cambio social.

Las condiciones para lograr un adecuado bienestar vienen determinadas por la situación personal, características biológicas y psicológicas, y por factores externos, el contexto social.

El contexto social está formado por todo lo que rodea a una persona, su cultura, etnia, religión, clase social, el país en el que vive o incluso su ciudad o barrio, etc., y su ámbito laboral.

El ámbito laboral es una de las áreas más importantes del contexto social que influye en el ámbito privado, y viceversa.

Los trabajadores tienen por un lado su vida personal, familiar y social y por otro su vida laboral. En el ámbito empresarial, la idea de que los trabajadores deben saber separar su vida personal de su vida laboral está muy extendida.

La idea es del todo recomendable, sin embargo, aunque algunas personas lo logren, hay que tener en cuenta que ambas vidas se entremezclan y retroalimentan de manera que lo que ocurre en un ámbito afecta al otro continuamente.

Es decir, si una persona tiene problemas personales, a modo de ejemplo, su rendimiento laboral puede verse afectado. Y, si el clima laboral no es favorable, su vida personal se puede ver perjudicada.

En la situación opuesta, si un trabajador se encuentra en una situación de bienestar favorable, sus resultados en la empresa se verán incrementados. Y, si el clima laboral es propicio, su vida personal se verá favorecida.

Por parte de la empresa, si ofrece un entorno laboral óptimo, respetando las condiciones y derechos laborales, ofreciendo a sus empleados beneficios sociales y servicios de apoyo, tendrá más posibilidades de conseguir una plantilla estable, comprometida con la empresa que dará lo mejor de sí misma y que contribuirá a la consecución de los intereses de la empresa.

El trabajador social es el profesional que puede conciliar los intereses de trabajadores y empresa de manera que se establezca una relación de correspondencia en la que todas las partes resulten beneficiadas.

Por tanto, el presente proyecto de investigación, parte de la hipótesis de que en empresas donde existe la figura del trabajador social desarrollando sus funciones propias adaptadas al mundo empresarial, se establece una relación de reciprocidad que contribuye al bienestar social de sus empleados, obteniendo la empresa mayor productividad y competitividad.

De esta manera se instaura un vínculo de solidaridad entre empresarios y trabajadores que aporta bienestar, estabilidad y cohesión a toda la Sociedad.

La autora del proyecto es consciente de que el Trabajo Social en el ámbito empresarial no es innovador. Es más, tuvo una gran implantación durante las décadas de los años sesenta y setenta en nuestro país. En dicho periodo, los Servicios Sociales Públicos eran inexistentes y eran las empresas las que en cierto modo asumieron funciones relacionadas con la acción social y eran los trabajadores sociales los que se encargaban de su gestión.

No obstante, cuando comenzó la etapa democrática, y a raíz de la Constitución de 1978, se reconocieron derechos sociales instaurándose una red de Servicios Públicos quedando relegado el Trabajo Social de Empresa a un plano prácticamente residual.

De hecho, una de las grandes limitaciones con las que se ha encontrado la autora para elaboración del proyecto, ha sido la dificultad a la hora de localizar y contactar con trabajadores sociales de empresa en activo a fecha de hoy.

Sin embargo, a partir de los años noventa, se comenzó a implantar un nuevo modelo de gestión empresarial, la Responsabilidad Social Empresarial.

Este modelo pretende aportar un valor añadido a su actividad incluyendo en su estrategia de negocio actividades relacionadas con el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Su valor añadido les aporta buena imagen de cara a todos los grupos de interés con los que se relaciona, lo que repercute directamente en sus beneficios globales.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene dos vertientes, una interna, dirigida hacia los propios trabajadores y a los recursos naturales, y, otra externa, relacionada sus grupos de interés.

En ambas vertientes el trabajador social tiene cabida por sus conocimientos, herramientas y técnicas propias de su profesión pero la investigación se ha concentrado en la perspectiva interna.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El trabajador social es un profesional del cambio social y de las necesidades humanas, conoce el comportamiento humano, los sistemas sociales y sus relaciones, actúa bajo los principios de derechos humanos y justicia social. Por todo ello está totalmente capacitado para formar parte del personal de las empresas que quieran alcanzar objetivos de responsabilidad social.

Sin embargo, aunque es un hecho que cada vez más empresas se acogen al modelo de Responsabilidad Social Empresarial, son muy pocas las que cuentan con trabajadores sociales en su plantilla, realizando sus funciones otros profesionales.

Es por ello que la investigación quiere demostrar que en empresas en las que tienen implantado el sistema de Responsabilidad Social y que tienen trabajadores sociales que realizan funciones propias de su disciplina adaptadas al ámbito empresarial, cumplen en mayor medida los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial.

La investigación propone reivindicar la labor del Trabajo Social de Empresa en las empresas con Responsabilidad Social Empresarial justificando su labor, de modo que se pueda abrir un campo profesional notable para los trabajadores sociales de forma que se recobre la importancia que tuvo en años anteriores adaptándose al contexto y a la situación actual.

Si las empresas se conciencian de la necesidad de incorporar a su personal trabajadores sociales, además de conseguir en mayor medida sus objetivos, los trabajadores disfrutarán de un mayor bienestar y todo ello se traducirá en una mayor paz y cohesión social.

### **1.3. Objetivos**

El **objetivo general** del presente TFG es:

- Demostrar que las empresas que cuentan con trabajadores sociales en su plantilla cumplen en mayor medida con los objetivos propuestos por el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Los **objetivos específicos** para lograr el objetivo general, son:

- Investigar algunas empresas españolas que disponen de trabajadores sociales de empresa.
- Conocer las labores que desempeñan los trabajadores sociales en dichas empresas.
- Obtener información sobre sus resultados en productividad y competitividad.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Concepto de Trabajo Social de Empresa**

El Trabajo Social es una disciplina especializada en necesidades humanas y sociales. Estudia la realidad y la transforma, previene situaciones de necesidad, asiste, rehabilita y reinserta en la sociedad a individuos, grupos y comunidades.

Su objetivo fundamental es la consecución del pleno bienestar y para ello fomenta el cambio social, la gestión eficaz de conflictos así como la máxima capacitación y autonomía de la población. El trabajador social actúa en todos los ámbitos de relación personal, utilizando sus conocimientos sobre comportamiento humano y sobre sistemas sociales. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 1982).

Pero, ¿a qué nos referimos exactamente con pleno bienestar?

La Organización Mundial de la Salud en 1946 definió la salud como *“el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de la enfermedad”*.

Apoyándonos en esta definición, el ser humano es considerado un ser bio-psico-social y es por ello que, cuando se hablamos de pleno bienestar, se hace referencia al bienestar global contemplando estas tres dimensiones.

Por consiguiente, el bienestar depende de las características individuales <sup>1</sup>, así por el entorno familiar y social que rodea a los individuos y grupos en los que se integra y de las relaciones de todo tipo que se establecen entre ellos, es decir, por el contexto social.

En definitiva, cuando hablamos de pleno bienestar o bienestar global nos referimos al bienestar bio-psico-social.

El contexto social es fundamental para lograr el bienestar y el ámbito laboral forma parte de él jugando un papel muy importante en la vida de las personas afectando a su esfera personal, familiar y social.

La mayor parte de las personas necesitan trabajar para conseguir sus medios de subsistencia. Intercambian su esfuerzo mental y/o físico por una remuneración económica.

---

<sup>1</sup> Las características individuales se refieren a las biológicas y psicológicas.

En 1948, Naciones Unidas proclamó la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y estableció en su artículo 23.1 el Derecho al Trabajo: *“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo...”*

Por tanto, los trabajadores han de contar con una remuneración económica que debe ser suficiente y acorde a sus funciones para vivir de manera digna. Además, las condiciones laborales y las relaciones con compañeros, superiores y subordinados deben ser también las apropiadas.

Si alguno de estos factores falla, su vida privada se verá afectada; y, si el trabajador tiene problemas en su vida personal, su labor profesional se verá asimismo perjudicada.

La actividad laboral se suele desarrollar en la empresa. La Real Academia de la Lengua Española, en adelante RAE, define la empresa como *“una unidad organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”*.

Dado que la definición es muy genérica, añadiremos que la organización de la empresa está formada por elementos humanos, materiales, técnicos y financieros (García J. y Casanueva, C., 2001, p. 3) y que para conseguir sus fines utiliza factores productivos, como son el trabajo, la tierra, el capital y la función empresarial (Cabrillo F., Albert R. y Biazzi R., 2011, p 82).

En concreto, centrándonos en el tema que nos ocupa, nos vamos a detener en los elementos humanos y en el factor trabajo.

Los elementos humanos son las personas que contribuyen al desarrollo de la empresa ya, sea como trabajadores o como inversores (Thompson, 2006).

El factor trabajo es la actividad humana física y/o intelectual que se utiliza el proceso de producción (Cabrillo F. et alter, 2011 p. 83).

Es decir, las empresas precisan de personas que inviertan su tiempo y esfuerzo para lograr sus objetivos.

También se ha considerado por parte de la autora que, la definición de la RAE es simplista a la hora de referir la finalidad de las empresas ya que se limita al beneficio económico, lo que supone el concepto clásico de empresa privada.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que no todas las empresas son privadas, también pueden ser públicas o incluso mixtas (Valverde, 1990).

La diferencia entre ellas estriba en la procedencia del capital y en la finalidad de su labor.

Las empresas públicas están participadas por el sector público y su objetivo es la producción de bienes o la prestación de servicios de carácter general o social.<sup>2</sup>

El capital de las empresas privadas proviene de particulares y su finalidad es la consecución del máximo beneficio a través de su actividad.

En un punto intermedio se encuentran las empresas mixtas. En este caso el capital está repartido entre manos públicas y privadas de manera que se comparten beneficios económicos y de gestión.

El Trabajo Social de Empresa puede desarrollar su cometido en cualquier tipo de empresa, tanto pública como privada o mixta. Sus objetivos y metodología son aplicables en todas ellas.

No obstante, la presente investigación está enfocada en las empresas privadas y mixtas, por lo que se hace necesario destacar que a partir de ahora cuando nos refiramos al término *empresa*, nos limitaremos a ellas.<sup>3</sup>

La empresa, además de ser una entidad cuyo fin es económico, proporciona bienes y servicios a la comunidad, ofrece empleo y se relaciona con clientes, proveedores, grupos de interés, consumidores, etc. Por tanto, debería considerarse una organización social (Valverde, 1990, p. 86).<sup>4</sup>

Como entidad social, la empresa socialmente responsable no ha de limitarse únicamente al máximo beneficio económico inmediato, ha de procurar las condiciones

---

<sup>2</sup> La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 85.2, establece la posibilidad de que los servicios de competencia local puedan gestionarse "... por entidades públicas empresariales o por sociedades mercantiles con capital social de titularidad pública"

<sup>3</sup> El motivo sustancial se debe a que se pretende demostrar que las empresas cuentan con trabajadores sociales consiguen mejores resultados globales incluyendo la imagen y la cohesión social pero también la productividad y competitividad que se traduce en beneficio económico y éste no es el objetivo de las empresas públicas.

<sup>4</sup> Hablamos de las empresas con Responsabilidad Social Empresarial, término que se desarrolla de forma más amplia posteriormente.

óptimas para potenciar la integridad de los trabajadores, su desarrollo humano y bienestar social y mantener una buena imagen de cara a la sociedad.

Si la empresa mantiene una imagen positiva de cara al resto de la sociedad y aporta un valor añadido a su actividad, obtendrá un mayor reconocimiento social y sus productos serán mejor aceptados.

Por su lado, el trabajador, si percibe que la empresa donde desempeña su actividad está comprometida con su bienestar social y que le ofrece oportunidades para su realización se sentirá satisfecho de su labor y motivado para continuar con su colaboración, incrementado su calidad, eficacia y eficiencia.

Si el trabajador cumple con su cometido con la máxima calidad, eficacia y eficiencia, la empresa verá incrementados sus beneficios y mantendrá una plantilla estable que seguirá contribuyendo a su crecimiento económico.

Todo ello, en definitiva desemboca en que empresa, trabajadores y sociedad en general obtienen un beneficio global. Todas las partes resultan beneficiadas, no existen ganadores y perdedores si no que todos ganan.

Para que este engranaje funcione, el profesional idóneo es el trabajador social y el campo específico el Trabajo Social de Empresa, de ahora en adelante, TSE.

El TSE fue definido por Madeleine Bernard de la siguiente manera:

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

Aunque hayan transcurrido más de cincuenta años desde que Madeleine Bernard definiera el TSE, es una definición que no se puede considerar obsoleta en absoluto. Ya entonces contempla la actuación a todos los niveles, individual, grupal y comunitario con el objetivo de conjugar a través de la colaboración recíproca intereses de trabajadores y empresa resultando un mayor bienestar a nivel económico y social.

Por tanto, partimos de la hipótesis de que en empresas donde existe la figura del trabajador social desarrollando sus funciones propias adaptadas al mundo empresarial, se

establece una relación de reciprocidad que contribuye al bienestar social de sus empleados, obteniendo la empresa mayor productividad y competitividad e imagen social.

De esta manera se instaura un vínculo de solidaridad entre empresarios y trabajadores que aporta bienestar, estabilidad y cohesión a toda la Sociedad.

## **2.2. Evolución histórica del TSE en España**

El TSE no es una disciplina novedosa, de hecho su andadura en nuestro país comenzó en la década de los años sesenta del siglo pasado. Fundamentalmente se implantó en las zonas más industrializadas, como Madrid, Barcelona y Bilbao (Marcuello, 2006, p. 4).

En aquel momento, los servicios sociales públicos eran inexistentes y eran las empresas las que asumían en cierto modo prestaciones sociales hacia sus empleados con el fin de prevenir conflictos laborales y de lograr una mayor productividad.

El TSE que se realizaba era en su mayor parte asistencial y los trabajadores sociales gestionaban los beneficios sociales a disposición de los trabajadores, como por ejemplo, becas de educación, ayuda y asistencia a viudas y huérfanos, guarderías, economatos, seguros de salud, programas de vacaciones, entre otros (Soto, 1993).

Sin embargo, cuando comenzó la etapa democrática se institucionalizaron los Servicios Sociales como servicios públicos. Se inició un proceso de descentralización hacia las Comunidades Autónomas, quienes asumieron las competencias en materia de acción social. Además, los sindicatos adquirieron mayor relevancia y a partir de entonces las prestaciones sociales que ofrecían las empresas comenzaron a negociarse en los convenios colectivos.

El TSE, tal y como se venía desempeñando, perdió su fuerza y las empresas comenzaron a prescindir de lo que pasaron a considerar un gasto superfluo.

Sin embargo, a finales de los años 90, comienza a considerarse en España un nuevo modelo de gestión empresarial que ya estaba en marcha en Estados Unidos desde la década de los cincuenta. Se trata de la Responsabilidad Social Empresarial, de ahora en adelante RSE.

A raíz de la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial, el TSE tiene la posibilidad de recuperar el protagonismo perdido en la empresa, de una forma renovada y

adaptada al nuevo contexto social, ya que este modelo incorpora valores sociales en la gestión empresarial que otorgan al capital humano una especial importancia.

### **2.3. La Responsabilidad Social Empresarial**

La RSE es un modelo de gestión que conlleva una serie de obligaciones y compromisos legales y éticos a nivel nacional e internacional que resultan el efecto de la actividad de las empresas en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos (Observatorio de Responsabilidad Social y Corporativa, 2004).

Se parte de la premisa de que la empresa ha dejado de ser una mera organización donde las relaciones se establecían sólo entre trabajadores y empresarios como una contraposición de fuerzas. La empresa actual se relaciona con todos los grupos de interés de la sociedad (García y González, 2006, p. 5)

El hecho de contribuir de forma activa y voluntaria a la mejora social es una de las ramas de la RSE con la que las empresas pretenden aportar un valor añadido a su actividad de tal manera que ha pasado a incorporarse como estrategia de negocio.

Recientemente el tema de la RSE ha sido muy tratado y existe amplia bibliografía y documentación relacionada. La Comisión de las Comunidades Europeas presentó en 2001 el *Libro Verde* con el objetivo de fomentar un marco europeo para la RSE.

En el ámbito nacional, en 2005 se constituyó el Foro de Expertos sobre RSE, convocado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con el objetivo de promover y potenciar la responsabilidad social de las empresas (Observatorio de Responsabilidad Corporativa, 2005).

Y, por parte del Congreso de los Diputados de España en 2006 se presentó el *Informe de la Subcomisión Parlamentaria sobre Responsabilidad Social en España*, también denominado *Libro Blanco*.

El *Libro Verde* definió la RSE como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores” (Libro Verde, 2001, p. 7).

El Foro de Expertos sobre RSE, completó esta definición, añadiendo que la RSE es:

...además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y en su gestión, en su estrategia políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, medioambientales y de respeto de los Derechos Humanos que surgen de ella relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés (Foro de Expertos sobre RSE, 2005).

El *Libro Blanco* fue producto del trabajo de una subcomisión que estaba formada por todo tipo de grupos de interés: fundaciones y organismos, consumidores, expertos universitarios, medios de comunicación, fondos éticos, sindicatos, organizaciones de sociedad civil, empresas y redes empresariales, consultoras y certificadoras de RSE, Administraciones autonómicas y del Gobierno del Estado.

Diferenció dos dimensiones de la RSE, una interna, dirigida hacia la gestión de los recursos humanos, la salud y la seguridad laboral, la adaptación al cambio y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales; y otra externa relacionada con las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, Derechos Humanos y problemas ecológicos mundiales.

Finalmente dispuso un enfoque global de la responsabilidad social de las empresas haciendo referencia a la gestión integrada, informes y auditorías, calidad en el trabajo, etiquetas sociales y ecológicas, la inversión socialmente responsable y el proceso de consulta dirigida a todos los agentes sociales para la creación de una asociación que contribuya a la promoción de la RSE basada en valores europeos.

Cada uno de los grupos de interés expuso su visión sobre la RSE y finalmente se concluyó el informe con una serie de constataciones, directrices generales y recomendaciones.

El informe asimismo define el concepto de RSE, aceptando la definición del *Libro Verde* y del Foro de Expertos, y establece pautas para su fomento y potenciación así como de su gestión.

Sin embargo, todas las recomendaciones y directrices son de carácter voluntario para las empresas. Se propuso establecer una legislación que supusiera la obligatoriedad de su cumplimiento pero las empresas por el momento no accedieron a ello.

El hecho de que sea recomendable pero no obligatoria, hace que la RSE en nuestro país todavía no se haya implantado ampliamente. Todavía existen empresas que no se

han concienciado de las ventajas que ofrece el nuevo modelo pero se espera que con el paso del tiempo los beneficios que obtienen las empresas que sí son responsables socialmente sean percibidos por las demás y éstas últimas se decidan a implantarlo.

## **2.4 Relevancia de la incorporación del Trabajo Social en la Empresa**

A la luz de lo expuesto hasta ahora, se puede afirmar que el trabajador social tiene mucho que decir y aportar como profesional a la RSE.

Sin embargo, aunque existen multitud de empresas que llevan a cabo la RSE, es un hecho constatable que los trabajadores sociales no suelen formar parte de sus plantillas.

Dado que el TSE, tal y como se concebía y se desarrollaba en la etapa anterior a la democracia, no tiene cabida en la sociedad actual, es a través de la RSE donde puede desempeñar funciones propias de la profesión aplicadas al mundo empresarial.

Se plantea por tanto la necesidad de potenciar la figura del trabajador social en el ámbito empresarial tratando de demostrar que en empresas donde cuentan con trabajadores sociales en su plantilla contribuyen en mayor medida a lograr los objetivos perseguidos por la RSE por los siguientes motivos:

\_ Los trabajadores sociales son los profesionales que cuentan con los conocimientos y las herramientas necesarias para promover el cambio social e intervenir en situaciones de necesidad social previniendo, asistiendo, rehabilitando y reinsertando a los individuos, grupos y comunidades con una perspectiva bio-psico-social.

\_ Poseen conocimientos de Economía, Estadística, Sociología, Derecho, Salud, Relaciones Humanas y Psicología (Domínguez, 2003) que les confiere una visión global de análisis e interpretación de las situaciones de necesidad y les permite la posibilidad de formar parte de equipos interdisciplinarios aportando el enfoque bio-psico-social propio de la profesión.

\_ Son una figura imprescindible para el estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación de proyectos de carácter social.

\_ Disponen de las habilidades necesarias para el trato personal, grupal y colectivo como son la escucha activa, la empatía y la potenciación de los recursos de los usuarios (García Vecino, 1999, p. 145).

\_ Es especialista en recursos y prestaciones sociales tanto internos como externos contando con las habilidades necesarias para identificar y movilizar el recurso más adecuado a cada situación.

Dado que el departamento de recursos humanos es el específico que está en relación directa con los trabajadores, consideramos que éste es un departamento idóneo en el que el trabajador social puede insertarse para desarrollar sus funciones propias.

## **2.5. Departamento de Recursos Humanos y Trabajo Social**

Como se indicaba anteriormente, el *Libro Verde* establece dos dimensiones de la RSE, la interna y la externa. Considerando que ambas perspectivas son necesarias para lograr una RSE completa, se ha decidido optar por el estudio de la primera de ellas.

Principalmente porque a través de la publicidad y el marketing es conocido que muchas empresas llevan a cabo proyectos de desarrollo social en otros países, de inclusión social, o incluso crean fundaciones de ayuda a colectivos necesitados, es decir aplican la RSE a nivel externo.

Se ha apreciado que la dimensión interna es más desconocida y por ese motivo la investigación se centrará en ella. Dentro de la dimensión interna, las prácticas socialmente responsables se refieren por una parte a los recursos humanos y por otra a los naturales y medioambientales.

El objeto de nuestra investigación es estudiar las funciones del trabajador social de empresa dentro de la dimensión interna de la RSE enfocada a los recursos humanos.

La política de empresa comprometida con sus recursos humanos no sólo ha de respetar cuidadosamente los preceptos legales laborales sino que además debe desarrollar políticas para la mejora de la calidad del empleo por encima de los mínimos establecidos.

El departamento de recursos humanos de una empresa dirige al personal desempeñando funciones tales como gestión del rendimiento operativo, estudio de la innovación y la flexibilidad y adhesión del personal (Domenech y Gómez, 1995, pp. 187-188).

Es en este último aspecto donde el trabajador social puede hacer su gran aportación en el ámbito empresarial.

El trabajador social está plenamente capacitado para conseguir la adhesión del empleado. Si se realiza un correcto trabajo social con los empleados a la vez que se cuida el clima laboral se pueden obtener los mejores resultados empresariales tanto económicos como sociales.

El trabajador social en el ámbito empresarial puede desempeñar su función o bien de manera individual como formando parte de un equipo de Trabajo Social o como miembro de un equipo interdisciplinar.

La actuación del trabajador social ha de ser planificada. El trabajador social puede tanto colaborar en el diseño y ejecución de planes que son responsabilidad de otras áreas como elaborar un Plan de Bienestar Social Empresarial.

En todo caso, en su actuación, utilizará técnicas tales como: observación, entrevista personal, consulta de documentación, realización de informes, recogida y análisis de datos y dinámicas de grupo de índole participativa. Y, como instrumentos, los específicos de su quehacer profesional como por ejemplo: fichas, historias e informes sociales.

Deberá estar en contacto constante y mantener las reuniones necesarias con el personal directivo de la empresa, con otros departamentos y áreas así como los empleados y/o sus representantes.

Además, será primordial su formación y reciclaje continuo y el contacto y comunicación permanente con otros profesionales y con su Colegio Profesional correspondiente.

#### **2.5.1. Colaboración del TSE en otras áreas del Departamento de RRHH**

El trabajador social, por su perfil polivalente, por su enfoque bio-psico-social y como especialista de las necesidades humanas está plenamente cualificado para colaborar de manera activa en el estudio de la realidad, diseño y puesta en práctica de planes de actuación de otras áreas del departamento de recursos humanos o incluso con otros departamentos.

Por ejemplo puede participar en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con las áreas de formación y motivación, elaboración e implantación de planes de igualdad, conciliación de la vida profesional familiar y personal, prevención de riesgos laborales, etc. (*Libro Blanco*, 2006 p. 27 y Domenech y Gómez, 1995, p. 188 y ss.)

### **2.5.2. El Plan de Bienestar Social en la Empresa**

Al igual que existen planes de formación, de igualdad y de prevención de riesgos laborales, para la actuación específica del TSE se puede elaborar un Plan de Bienestar Social.

La intervención del trabajador social comienza con un estudio de la realidad y a continuación establece un diagnóstico. Según las necesidades detectadas y una vez jerarquizadas se podrá diseñar el Plan de Bienestar Social que recoja proyectos o actividades objeto del TSE, incluyéndose: justificación, destinatarios, objetivos, actividades, metodología, programación, recursos, presupuesto y evaluación.

El trabajador social deberá hacerse cargo, de la supervisión de la ejecución del plan y de la evaluación del mismo siendo responsable de la elaboración de los informes oportunos y de la memoria final de cada plan.

Las actividades se realizarán tanto a nivel colectivo como grupal e individual.

Si pensamos con la filosofía de la RSE, con la planificación, ejecución y evaluación del Plan de Bienestar Social se contribuirá al bienestar de los empleados y a un mejor clima laboral que finalmente incrementará los beneficios de la empresa en su globalidad.

En opinión de la autora y tomando como referencia nuevamente a Domenech y Gómez, se considera que el Plan de Bienestar Social, entre otros, puede incluir proyectos y actividades sobre: nuevas incorporaciones, preparación para la jubilación, violencia de género, discapacidad, alcoholismo y drogodependencia, estrés laboral, absentismo, traslado de personal, integración de colectivos en riesgo de exclusión social, participación beneficios sociales y de capital, mediación, así como atención al empleado ante otros problemas socio laborales, etc.

En conclusión, se pretende evidenciar que con la actuación del trabajador social de empresa, ya sea a través de la colaboración con otras áreas, o mediante la actuación a través de un Plan de Bienestar Social Empresarial propio, se contribuye al bienestar de los empleados y a un mejor clima laboral que finalmente incrementará los beneficios de la empresa en su globalidad.

Por tanto, el presente proyecto de investigación trata de demostrar que el TSE es vital para alcanzar los objetivos marcados por el modelo de gestión de RSE.

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico que se va a seguir en la investigación se va a desarrollar en varias fases.

En primer lugar, consulta de fuentes bibliográficas, para realizar una toma de contacto con el tema objeto de estudio: acceder a definiciones teóricas, los trabajos y documentos que se han llevado a cabo, conocer la evolución del TSE en nuestro país así como las oportunidades y perspectivas de futuro que se plantean.

A la par que se realice el acercamiento al problema planteado, se tratará de localizar a profesionales del TSE que estén dispuestos a transmitir sus conocimientos y experiencia.

Para localizar a los profesionales se contactará con diferentes Colegios Profesionales de Trabajo Social, comenzando por el de Aragón, y con el Consejo General de Trabajo Social. Se complementará la búsqueda con consultas a través de Internet y con contactos personales.

Una vez se haya conseguido contactar con algún profesional que esté interesado en colaborar en la investigación, se concertarán citas mediante correo electrónico o vía telefónica para realizar entrevistas en profundidad y obtener la información necesaria para culminar el proyecto.

La entrevista en profundidad es una técnica de investigación social cualitativa que consiste en uno o varios encuentros entre el investigador y los informantes para obtener información sobre el tema objeto de investigación desde la perspectiva y según la propia experiencia del entrevistador como especialista del tema a tratar.

Se planificarán entrevistas semi-estructuradas y no directivas de modo que se establecerá un pequeño guión con una serie de asuntos a tratar a nivel general sin ser necesario llevar a cabo un orden estricto, dando libertad al entrevistado para contestar, y planteando tanto preguntas abiertas como cerradas. Asimismo, dependiendo de cómo se desarrolle cada entrevista, se podrán proponer preguntas o temas no contemplados inicialmente si se sopesa que son oportunos y adecuados para enriquecer la investigación.

Como guión inicial para centrar las entrevistas, se estima conveniente plantear las siguientes líneas generales:

- \_ Su ubicación dentro de la empresa a nivel departamental.
- \_ Sus relaciones con otros departamentos, con dirección y con los trabajadores y/o sus representantes y con trabajadores sociales externos.
- \_ Sus funciones concretas y la forma de llevarlas a cabo, herramientas y técnicas utilizadas, soporte documental, etc.
- \_ Resultados de la organización a nivel económico e imagen hacia el exterior.

Para que la investigación sea más completa, se estima muy interesante visitar uno de estos centros de trabajo para ver *in situ* la intervención del trabajador social. Sin embargo, si no es posible, se mantendrán los contactos necesarios por teléfono o e-mail.

Una vez obtenido la información necesaria, se podrá finalizar la investigación y llegar a las conclusiones pertinentes que confirmarán, o no, la propuesta planteada.

## **4. DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS**

La discusión crítica de los resultados del presente proyecto de investigación se va a desarrollar en torno al análisis de una<sup>5</sup> entrevista en profundidad mantenida con la profesional del Trabajo Social de Empresa que desempeña su labor en la planta de Opel España de Zaragoza.

Opel España es una conocida compañía alemana dedicada a la fabricación de vehículos que en la planta de Zaragoza cuenta con 7.051 trabajadores propios y que tiene implantado el modelo de gestión de RSE.

La ubicación de la trabajadora social en la empresa es un tanto peculiar ya que está contratada por la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales Fremap, pero tiene su puesto de trabajo en la planta de Opel y realiza TSE para los trabajadores de Opel así como Trabajo Social Sanitario relacionado con la mutua.

Su situación es excepcional ya que, de los cuarenta y cinco profesionales del trabajo social con los que cuenta Fremap en España, ella es la única que tiene su puesto en una empresa cliente de Fremap y que trabaja exclusivamente para sus trabajadores, haciendo no sólo trabajo social sanitario sino también de empresa. Además, la planta de Opel ubicada en Zaragoza es la única a nivel mundial que cuenta con trabajadora social.

Esta trabajadora social no conoce a otros trabajadores sociales de empresa lo que lleva a deducir que esta disciplina, al menos en Aragón, prácticamente no está implantada en la empresa privada.

En sus inicios, el trabajo social en la planta de Opel se planteó para atender a los trabajadores que hubieran sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad no profesional, es decir, limitándose al trabajo social de mutua de accidentes. Más adelante, la propia trabajadora social, detectó la necesidad de atender también a trabajadores con enfermedad común o accidente no laboral, incluso a aquellos que no sufrieran enfermedades. Hizo su propuesta a Dirección y fue positivamente aceptada. Desde

---

55

Hubiera sido más enriquecedor mantener más entrevistas con otros profesionales pero no ha sido posible concertarlas ya que no se ha logrado contactar con ninguno más. Como ya se ha indicado en la introducción, el gran obstáculo para llevar a cabo este proyecto ha sido la dificultad para localizar y contactar a trabajadores sociales de empresa que se encontraran en activo.

entonces lleva veintidós años desarrollando su labor con una autonomía e independencia prácticamente total.

El objetivo del TSE que ejerce es crear una relación personal, mediando entre trabajador y empresa para que ante una situación de desajuste bio-psico-social, ninguna de las partes resulte perjudicada y así obtener la mejor solución para cada una de ellas.

Para ello, no dispone de un Plan de Bienestar Social, tal y como se ha planteado en el proyecto sino que lleva a cabo diversos programas de intervención. Además trabaja en estrecha colaboración con los sindicatos, con el resto de departamentos, así como de distintos grupos de trabajo y asistencia tanto de Opel, como de Fremap y de colaboradores externos.

Su labor es muy variada y atiende tanto a trabajadores que directamente solicitan entrevistarse con ella o que son derivados o remitidos por parte de los sindicatos o por otros departamentos o grupos de trabajo.

Mantiene reuniones periódicas semanales en las que participan, además de ella, personal de medicina, de enfermería, supervisor de auxiliares de clínica y el director del departamento asistencial. En estas reuniones se tratan situaciones clínicas de trabajadores que se encuentran de baja, ya sea por enfermedad común o por contingencias profesionales, y casos especiales.

Combina el trabajo social de la mutua informando y gestionando las prestaciones y servicios que ofrecen con el TSE llevando a cabo una intervención global para conseguir una relación lo más equilibrada posible con el fin lograr el beneficio mutuo de empresa y trabajador.

Asimismo, atiende, orienta, informa y deriva a trabajadores y a sus familiares sobre recursos y prestaciones sociales y mantiene contacto continuado con trabajadores sociales externos.

En cuanto a los beneficios sociales que ofrece Opel, no se ocupa prácticamente de ellos. Se trata de beneficios pactados en la negociación colectiva y no participa ni en su propuesta ni en su gestión.

Según indica la trabajadora social, para acceder a los beneficios hay que cumplir unos requisitos muy concretos que no suelen precisar del estudio previo de la situación social del trabajador.

En ocasiones excepcionales sí que emite informe social ya sea porque se requiere desde Relaciones Laborales, en adelante RR.LL., o porque atiende ella al trabajador en primera instancia y remite al trabajador a RR.LL con el informe social ya realizado.

En opinión personal de la autora, se considera que sí que sería interesante realizar un estudio de las necesidades de los trabajadores para proponer beneficios y prestaciones adecuadas y así participar más activamente en este ámbito.

No obstante, hay que reconocer que existiendo sólo una trabajadora social para atender a más de siete mil empleados es razonable que algunas funciones o tareas queden en manos de otros departamentos con más personal.

En su actuación, utiliza técnicas propias del trabajo social tales como entrevistas, observación y visitas domiciliarias. Como instrumentos, elabora fichas, informes e historias sociales.

Anualmente presenta informes cuantitativos sobre número de casos atendidos. Sin embargo, no confecciona memoria anual cualitativa sobre su labor, lo que imposibilita la acreditación documental del desarrollo de su intervención.

En cuanto al tipo de intervenciones que realiza, la trabajadora social, a modo de ejemplo habló de dos situaciones en las que había intervenido y cuyos resultados fueron muy positivos tanto para la empresa como para el trabajador.

El primer caso trataba sobre un trabajador, padre de una hija de nueve años a la que diagnosticaron cáncer. Tras hacer un estudio de la realidad se detectó que el trabajador necesitaba atención y apoyo psicosocial así como orientación y pautas de relación con su hija y con su esposa para sobrellevar la situación. Asimismo, el trabajador manifestó la necesidad de viajar a otra ciudad para el tratamiento de la enfermedad de su hija.

Desde el principio se llevó a cabo la atención psicosocial que el trabajador necesitaba, realizada conjuntamente por la trabajadora social y la psicóloga.

Además en colaboración con el encargado del trabajador y con el departamento de RR.LL., se organizaron los días de vacaciones, libranzas por días festivos trabajados y días recuperables necesarios para que el trabajador pudiera hacer los viajes para el tratamiento de la pequeña. Así, no perdió ningún día de trabajo y no presentó absentismo alguno durante todo el proceso.

El propio trabajador confesó a la trabajadora social y a la psicóloga que si no hubiera recibido el apoyo que recibió desde el principio y no se hubieran organizado de esta forma los días libres para viajar, hubiera causado baja por incapacidad laboral temporal desde el primer día que fue conocedor de la enfermedad de su hija.

Si esto hubiera sucedido, el trabajador, además de no haber recibido el apoyo psicosocial que le fue de gran ayuda, hubiera visto mermadas sus retribuciones y la empresa hubiera tenido a un trabajador de baja de larga duración con las consecuencias en la disminución de la productividad que ello supone.

El otro caso expuesto también es muy significativo. Una trabajadora con contrato temporal tenía problemas familiares y participaba en el programa de intervención familiar que coordina la trabajadora social.

Su contrato de trabajo estaba próximo a finalizar y el encargado debía tomar la decisión de hacerla indefinida o rescindir la relación laboral. La trabajadora había causado varias bajas por incapacidad laboral temporal y por ese motivo, el encargado tenía dudas sobre su renovación.

Era conocedor de que estaba siendo atendida por la trabajadora social y recurrió a ella para que le orientara en su decisión. La trabajadora social, guardando el secreto profesional, le comentó que tenía razones de peso para causar bajas pero que se estaba trabajando con ella para solucionarlo. Le planteó la posibilidad de ofrecerle un nuevo contrato por seis meses para darle una nueva oportunidad, en lugar de despedirla o hacerla indefinida.

El encargado siguió la orientación y finalmente la trabajadora se integró de forma adecuada y se pudo continuar con la intervención social que se estaba desarrollando.

Estos son dos valiosos ejemplos pero teniendo en cuenta que la trabajadora social lleva trabajando veintidós años en su puesto, son sólo dos muestras dentro de su extensa carrera profesional. Lleva todo este tiempo ejerciendo su labor para lograr esa relación de reciprocidad tan necesaria entre trabajador y empresa para que todos resulten beneficiados y lograr cohesión social.

Ella es la responsable, en colaboración con otros profesionales y departamentos, de conseguir que:

- \_ El trabajador se sienta atendido, escuchado y comprendido.

\_ El trabajador sea consciente de que existe una preocupación por su vida personal y de que se le presta ayuda para gestionar las posibles contingencias que pueden afectar a su vida laboral y personal.

\_ Exista una flexibilidad y adaptación a las necesidades de la empresa y a las del trabajador y que sea percibida por éste.

\_ Al trabajador, se le brinden oportunidades para demostrar su valía, capacidades y su interés.

Como contrapartida la empresa obtiene:

\_ Sentimiento de lealtad de los trabajadores hacia la empresa y una imagen muy positiva de cara a la sociedad.

\_ Mayor productividad, eficacia y eficiencia.

\_ Menores índices de absentismo.

\_ Reducción en los costes de nuevas contrataciones de personal, con lo que ello supone: selección, contratación, formación, adaptación al puesto....

En definitiva, todo ello repercute a medio y largo plazo en unos mejores resultados económicos y de imagen exterior que contribuyen a alcanzar los objetivos de la RSE.

Indiscutiblemente la labor de la trabajadora social influye en la consecución de los objetivos de la RSE, no obstante, es la una única persona que lleva a cabo este cometido en una empresa de la envergadura de Opel.

Por tanto, para poder realizar un TSE más global, sería más positivo formar un equipo de trabajo social, para lo que sería necesaria la contratación de más trabajadores sociales.

## 5. CONCLUSIONES

Aunque las conclusiones ya se han ido adelantando en el apartado *Discusión crítica de los resultados*, tras haber realizado la investigación pertinente mediante la consulta de fuentes bibliográficas y en especial, una vez conocida la experiencia profesional desde el punto de vista empírico, se puede concluir que, con la actuación del trabajador social de empresa:

\_ **Empresa y trabajador ganan:** gracias a la intervención global del profesional del trabajo social, se logra una relación de reciprocidad entre trabajador y empresa que aporta un beneficio bilateral de modo que, en condiciones de normalidad o de contingencia, exista un equilibrio en el que todas las partes resulten beneficiadas.

\_ **Mayor integración del trabajador en la empresa e incremento de su bienestar:** si se tienen en cuenta las necesidades del trabajador y existe una predisposición para ayudarlo a superar posibles problemas que puedan acontecer en su vida personal y que repercutan en su vida laboral, y viceversa; si se siente comprendido, apoyado y existe cierta flexibilidad, siempre que los intereses de la empresa y del trabajador no se vean mermados; el trabajador tendrá en mejor consideración la figura de la empresa, realizará su labor con mayor dedicación, será más productivo y presentará menor absentismo. Además, la imagen que proyectará hacia el exterior sobre la empresa será muy positiva.

\_ **La empresa obtiene una rentabilidad global:** Todo ello repercute directamente en el beneficio económico y de imagen corporativa de la empresa y además permite que la empresa contribuya a la mejora de la sociedad y a su cohesión, siendo todo ello objetivos de la RSE.

\_ **Conclusión final:** una vez acabado el proyecto y a la vista de los resultados obtenidos, se puede afirmar que el TSE sí que contribuye a lograr los objetivos de la RSE, por lo que el trabajador social de empresa debería ser un profesional esencial en las empresas que tienen implantado el modelo de gestión de RSE.

## **6. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA**

El hecho de realizar el presente Trabajo de Fin de Grado sobre el TSE ha supuesto un gran reto desde el principio hasta el final de la investigación.

En primer lugar, aunque el TSE siempre ha suscitado un gran interés en la autora, la elección del tema como tal conllevó serias dudas desde los inicios debido a la sospecha sobre su escasa implantación en nuestro país y más concretamente en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Sin embargo, animada tanto por los tutores de UNIR como por el entorno personal, optó por escoger el tema del TSE y, aunque la experiencia no ha sido fácil, sí que ha sido muy gratificante.

Además de la pertinente búsqueda de fuentes bibliográficas, la investigación comenzó contactando con el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón con el fin de consultar si tenían constancia de profesionales que se dedicaran al TSE y que estuvieran en activo pero la respuesta fue negativa.

Según información facilitada por el Colegio de Aragón, Telefónica de España contaba años atrás con dos trabajadoras sociales en su plantilla en Zaragoza pero actualmente una de ellas está jubilada y la otra está reubicada dentro de la empresa ejerciendo funciones totalmente ajenas al TSE.

Dado que no tenían conocimiento de la existencia de otros profesionales que se encontraran en activo, desde el propio Colegio, se realizó consulta al Consejo General de Trabajo Social.

El Consejo informó de que empresas como Campofrío, Adif, Aena y Banco de España contaban con trabajadores sociales en sus plantillas, pero no pudieron facilitar datos más concretos y se recomendó consultar al Colegio Profesional de Vizcaya. Se contactó con dicho Colegio pero la respuesta fue también negativa.

Dado que según la bibliografía consultada Cataluña, junto con Madrid y País Vasco, es una de las comunidades con mayor implantación de TSE, se requirió ayuda del Colegio de Barcelona, pero tampoco fue posible obtenerla.

En ninguno de los Colegios Profesionales consultados ni en el Consejo General disponían de información precisa sobre trabajadores sociales registrados que se ocuparan del TSE en la actualidad.

Una de las hipótesis que se han barajado para explicar la información prácticamente inexistente sobre trabajadores sociales de empresa, puede deberse al hecho de que éstos no se encuentran colegiados, motivo por el cual no constan formalmente registrados en los Colegios Profesionales como trabajadores sociales en activo.

Se contactó telefónicamente con Campofrío y fue facilitada una dirección de correo electrónico para formular la consulta. Se envió un correo electrónico exponiendo el hecho de que se estaba realizando un Trabajo de Fin de Grado sobre el TSE y que se solicitaba encarecidamente su colaboración para conocer su experiencia profesional pero no se obtuvo respuesta alguna.

Respecto al resto de empresas propuestas por el Consejo, se trató el contacto telefónico pero no se consiguió hablar con los trabajadores sociales de ninguna de ellas.

Indagando a través de Internet, se detectó que la empresa Cepsa también cuenta con trabajadores sociales en su plantilla, pero tampoco se logró establecer contacto alguno con ninguno de ellos.

La preocupación de la autora iba en aumento por la negativa recibida en todas las puertas a las que había llamado y porque las sospechas sobre la exigua implantación del TSE en España se venían confirmando. De hecho se llegó a prever que no se iba a poder completar el Trabajo de Fin de Grado.

Sin embargo, finalmente, a través de un contacto personal, y de forma indirecta<sup>6</sup>, se localizó a una profesional contratada por Fremap pero que compagina el trabajo social de mutua de accidentes con el de empresa en la planta de Zaragoza de Opel España.

Una vez localizada a la profesional, tampoco fue sencillo concertar una entrevista ya que en Opel España se estaban produciendo diversos expedientes de regulación de empleo y cuando esto sucede no se permite el acceso a la planta a personal ajeno a la empresa. La fecha de entrega del apartado *Discusión crítica de los resultados* se acercaba y todavía no se había podido entrevistar a la trabajadora social.

---

<sup>6</sup> Se indica de forma indirecta ya que el contacto se obtuvo a través de una trabajadora social de la Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ) que conocía personalmente a la trabajadora social entrevistada. El contacto con la trabajadora social de MAZ fue posible gracias a la intermediación de un familiar de la autora, que forma parte del personal médico de dicha mutua.

Fue costoso concertar la entrevista pero al final fue posible y la profesional aportó su experiencia que ha sido extremadamente valiosa para la realización del presente proyecto.

De hecho, no sólo se tuvo la oportunidad de conocer su labor profesional a través de la entrevista en profundidad, sino que se pudo comprobar de primera mano su quehacer profesional. Durante la entrevista, acudieron a su despacho cuatro trabajadores que precisaban de su atención, permitiéndose la asistencia de la autora como observadora, con el consentimiento previo de los trabajadores.

Gracias a la entrevista mantenida con esta trabajadora social, se pudo continuar con el proyecto y entregar a tiempo las actividades programadas.

En consecuencia, se puede afirmar que el principal obstáculo para la elaboración del proyecto, ha sido localizar y lograr concertar una entrevista con profesionales del TSE que se encontraran en activo.

Esta limitación ha conllevado que, aunque con serias dificultades, se haya entrevistado en profundidad a una única profesional.

Dicha circunstancia ha impedido conocer varias experiencias y establecer una comparativa entre ellas, obtener mayor información cuantitativa y cualitativa y acreditar más resultados. Todo ello hubiera dotado de mayor riqueza a la presente investigación, a la par que hubiera permitido extraer conclusiones más amplias.

Pero no sólo ha supuesto un escollo en la elaboración del proyecto y los resultados del mismo. Si se hubiera podido realizar una investigación más amplia, con mayor información y datos contrastables, hubiera sido viable la confección de un informe sobre el TSE para presentar sus objetivos y beneficios a diferentes empresas.

De esta manera se podría proponer y justificar la contratación de trabajadores sociales y así quizá contribuir en cierto modo a abrir un campo profesional de gran potencial como es el Trabajo Social de Empresa que combina el beneficio social con el empresarial.

No obstante, dado que sólo ha sido posible conocer la experiencia de una profesional, se ha estimado que no se dispone de información suficiente para desarrollar dicho informe.

Esta es por tanto la prospectiva del presente proyecto. Si se diera una continuidad a la investigación y fuera posible conocer más experiencias profesionales, se podría justificar la elaboración de un informe para dar a conocer esta rama del Trabajo Social al ámbito empresarial.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA

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

Cabrillo, F., Albert, R. y Biazzi, R. (2011). *Principios de Economía y Hacienda*. Pamplona: Editorial Aranzadi, S.A.

Carrasco Arnal, L. (2009). Empresa y Trabajo Social, ¿una relación de ida y vuelta. *Humanismo y trabajo social*, nº 8, 69-83. Recuperado el 07/03/2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3402934>

Domenech López, Y. y Gómez Díaz, J.C. (2005). Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, nº 3, 187-198. Recuperado el 04/04/2013 de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5855/1/ALT\\_03\\_13.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5855/1/ALT_03_13.pdf)

Domínguez Mendoza, M. (2003). Trabajo Social Empresarial, una propuesta más, ¿por qué no?. *Seminarios de Diagnóstico Locales de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 07/03/2013 de <http://www.consejouniversitario.unam.mx:10003/archivoCECU/ponsemloc/ponencias/250.html>

García del Junco, J. y Casanueva, C. (2011). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Madrid: McGraw Hill.

García Vilchez, E.J. y González Alcántara, O.J. (2006). *El Libro Blanco sobre la RSE en las empresas*. Recuperado el 03/04/2013 de <http://www.docstoc.com/docs/5457541/El-Libro-Blanco-de-la-Responsabilidad-Social-de-las-empresas>

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Boletín Oficial del Estado, 80, de 3 de abril de 1985.

Libro Blanco de la RSE en España. Boletín Oficial de las Cortes Generales nº 424 de 4 de agosto de 2006. Recuperado el 03/04/2013 de [www.congreso.es](http://www.congreso.es)

Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. COM (2001) 366. 18-VII/2001. Recuperado el 03-04-2013 de [http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/resposocempresas/documentos\\_rse/contenidos/Libro-Verde-COM2001-366.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/resposocempresas/documentos_rse/contenidos/Libro-Verde-COM2001-366.pdf)

García Vecino, C. (2000). El Servicio de Asistencia Social en Telefónica. En VV.AA. *Pasado, Presente y Futuro del Trabajo Social* (pp.141-46). Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado el 07/03/2013 de <http://books.google.es/books?id=FKCRt0LGwX8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Marcuello Servós, Ch. (2006). Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa. *Acciones e investigaciones sociales*, nº extra (1), p.457. Recuperado el 06/03/2013 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulocodigo=2002463>

Herrera Loyo, A. (2005). El Trabajo Social en Empresas. En Sánchez Rosado, M. *Manual de Trabajo Social. Metodología y Práctica* (pp.205-221). México: Plaza y Valdés.

Quivy, R. y Van Carnpenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigación en Ciencias Sociales*. México: Limusa.

Ruiz Olabuénaga, J.L. (2007). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto. Recuperado el 28/05/13 de: [www4.ujaen.es/~jggascon/.../Entrevista%20en%20profundidad.ppt](http://www4.ujaen.es/~jggascon/.../Entrevista%20en%20profundidad.ppt)

Soto Martínez, J. (1993). El trabajo social de empresa, un camino en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº4-5, 141-147. Recuperado el 07/03/2013 de [www.revistas.ucm/index.php/CUTS/article/download/.../8577](http://www.revistas.ucm/index.php/CUTS/article/download/.../8577)

Thompson, I. (2006). Concepto de Empresa. *Promonegocios.net*. Recuperado el 23/04/2013 de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

Valverde Obando, L. A. (1990). El Trabajo Social en la Empresa. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica*, nº 47, 73-80. Recuperado el 07-03-2013 de: <http://www.revistacienciasociales.ucr.ac.cr/el-trabajo-social-en-la-empresa/>

## WEBGRAFÍA

Asociación Grupo 5 (2013). Intervención del Trabajador Social en la Empresa (pública o privada). Recuperado el 07/03/2013 de <http://www.asociaciongrupocinco.com/%C3%A1reatrabajosocial/trabajosocialdeempresa.aspx>

Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España (2013). Responsabilidad Social de las Empresas. Recuperado el 03/04/2013 de [http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/resposocempresas/](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/resposocempresas/)

Naciones Unidas (2013). Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Recuperado el 19/04/2013 de <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Observatorio de Responsabilidad Social y Corporativa. Recuperado el 03/04/2013 de <http://www.observatoriorsc.org>

Primer Congreso Nacional de Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial (2013). Recuperado el 02/04/2013 de <http://congresotrabajosocialrse.com/>

Real Academia Española (2013). Recuperado el 19/04/2013 de <http://www.rae.es/rae.html>

Trabajo Social Red (2013). Recuperado el 19/04/2013 de <http://trabajosocialred.es/>