



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

## El Papel del Trabajo Social en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Autor/es

Óscar Blasco Ruiz

Director/es

Francisco Galán Calvo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2015

**ÍNDICE:**

1-	INTRODUCCIÓN, PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	
	1.1. INTRODUCCIÓN .....	3
	1.2. OBJETO DEL TRABAJO .....	4
	1.3. METODOLOGÍA .....	4-6
2-	FUNDAMENTACIÓN SOBRE RSC	
	2.1. ¿QUÉ ES LO QUE SE CONOCE COMO RSC? .....	7-9
	2.2. ¿CUÁNDO Y POR QUÉ LA RSC? .....	9-13
	2.3. ¿A QUIÉN AFECTA LA RSC? .....	13-17
	2.4. OBSERVANDO LA RSC EN ESPAÑA.....	17-22
	2.5. ¿CÓMO SE CERTIFICA O VALIDA LA RSC? .....	22-27
3-	TRABAJO SOCIAL Y RSC	
	3.1. EL TRABAJO SOCIAL DE EMPRESA .....	28-31
	3.2. FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN LA RSC .....	31-46
4-	CONCLUSIONES	
	4.1- EL PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA RSC .....	47-48
	4.2- RETOS Y DIFICULTADES .....	49-50
5-	REFERENCIAS .....	51-56

## **1- INTRODUCCIÓN, PRESENTACIÓN GENERAL Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO**

### **1.1-INTRODUCCIÓN:**

La situación económica actual ha provocado una serie de consecuencias sociales que requieren por parte de las entidades públicas y privadas un compromiso ético y social más allá de la legislación vigente. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) puede ser el medio para mejorar la sociedad, a través del desarrollo de las personas que la configuran y la preservación del entorno en las que éstas forman parte. En esta idea de desarrollo sostenible, el papel del Trabajo Social en Empresa es vital para la generación de valor a largo plazo entre todos los grupos de interés y los accionistas.

En la actualidad, el compromiso de las entidades no radica únicamente en dar un servicio innovador y de calidad, sino en hacerlo o prestarlo de un forma responsable según las directrices que marque su código ético, el cual rige u ordena el comportamiento (englobando las formas de pensar, sentir y obrar) de la organización y además hace referencia al modo de gestionar las relaciones con los grupos de interés prioritarios.

Estas entidades que pueden ser organizaciones o instituciones, partiendo de este código o premisa, proyectan su programa de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE o RSC) hacia clientes, empleados, socios o accionistas, el entorno y la sociedad en su conjunto. Las empresas buscan como objetivo, contribuir a mejorar la sociedad y favorecer una política de recursos humanos que potencie el desarrollo personal y profesional de sus empleados, respetando la diversidad, teniendo en cuenta cuestiones de género e igualdad y favoreciendo la conciliación de la vida familiar y laboral. Colaboran con asociaciones y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), apoyando programas de acción social de interés para la compañía y los miembros que la forman y apoya el cuidado del medio ambiente en todos los ámbitos de la entidad.

De esta manera, los programas de RSC deben apostar por dar valor a la organización, mejorando su relación con los empleados y minimizando el impacto ambiental de sus acciones presentes y futuras. Para ello deben establecer relaciones más eficientes con sus grupos de interés externos e internos y las sociedades (locales, autonómicas, nacionales o internacionales) con las que trabaja, fortaleciendo una gestión honesta y transparente que amplíe el prestigio en el sector que opera.

## 1.2- OBJETO DEL TRABAJO

Debido a la importancia social que está adquiriendo este tema en entidades de todo tipo, paso a enumerar el objeto de este estudio, así como los objetivos del mismo.

El objetivo general del trabajo es describir cómo la profesión de trabajador social puede formar parte de la estrategia de RSC en las organizaciones.

Para ello, planteo dos objetivos específicos. El primero de ellos, consiste en realizar una aproximación teórica y documental de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial (RSC/RSE) con el objeto de conocer su definición, su contenido y la metodología de su implementación.

En segundo lugar, conocer la historia y describir el papel y las funciones del trabajador social en las entidades en materia de RSC.

## 1.3- METODOLOGÍA EMPLEADA

La metodología que he utilizado es cualitativa, sumando por un lado a la revisión de la literatura, el uso de los datos estadísticos existentes propios de cualquier investigación (Valles, 1997), el trabajo de campo y las entrevistas semiestructuradas para completar la información relacionada con el campo de indagación. Todo ello sin perder de vista los objetivos concretos de la investigación.

Para el trabajo de campo he participado en el IV Congreso de RSC celebrado en este año en Zaragoza, recogiendo las aportaciones que los distintos ponentes han realizado sobre la temática a estudiar. Así mismo aprovecho los cafés y descansos del Congreso para entablar conversación con alguno de ellos y ampliar puntos tratados en sus intervenciones.

Por otra parte, para ampliar el trabajo de campo, creí interesante asistir a una iniciativa de interacción y relación entre distintos referentes de RSC en nuestra ciudad, llamada *caféRSC*. En esta actividad, de una manera más cercana he podido recoger las opiniones de profesores universitarios, empresarios, coordinadores de ONG's, colaboradores de plataformas ciudadanas de Zaragoza,... sobre el tema.

En relación a las entrevistas, se han realizado de forma presencial entre entrevistador y entrevistado, pero también utilizando el correo electrónico en aquellos profesionales que por su lugar

de residencia ha sido complicada la interacción personal. En estas encuestas se ha enviado un cuestionario personalizado en el que se ha marcado un guion no rígido de preguntas. Por lo que el interlocutor podía responder de manera aleatoria a las mismas, así como aportar sus propios puntos de vista sobre los temas tratados. Con ello he buscado implicar más al actor en la investigación, fomentando la participación del entrevistado (Villasante, Montañés, Martí, 2000).

Esta metodología me ha llevado a observar, como apuntan Vellejos, Ortí y Agudo (2007), que la disparidad y la heterogeneidad de puntos de vista, facilita el examen, permite hacer un uso crítico de los mismos y posibilita construir mi propio criterio sobre el tema de indagación e investigación.

La oportunidad de la elección de éste método, se justifica al encuadrarse dentro de los campos de aplicación diseñados por Jorgensen (1989, p.12): “Cuando el fenómeno a observar es totalmente nuevo o se desconoce en gran medida”.

Las técnicas de investigación a llevar a cabo han sido la observación participante y la entrevista por su carácter flexible y adaptable a unas situaciones a analizar y datos heterogéneos, que responden a la necesidad de interpretación de totalidad que supone el trabajo de campo.

La cronología usada en la investigación ha sido la siguiente:

- En una primera fase he indagado y revisado la bibliográfica que he creído de interés relacionada con la RSC y el Trabajo Social de Empresa.
- Un segundo ciclo en la que he analizado y visualizado las conclusiones del I Congreso Nacional de Trabajo Social y RSC celebrado en Bilbao del 20 al 21 de Febrero de 2013, así como los Congresos Nacionales de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) celebrado en Zaragoza en 2010, 2011 y 2012.
- Una tercera etapa de trabajo de campo, en la que participé como asistente en el IV Congreso Nacional de RSE celebrado en Zaragoza del 12 al 13 de febrero de 2015 y también en la iniciativa *caféRSC* (donde expertos de la ciudad debaten, dialogan y reflexionan) celebrado en Zaragoza el 6 de febrero sobre la “importancia de la acreditación de la RSC”, en las que he tratado de resumir y sintetizar las aportaciones de los contertulios.

*“porque la responsabilidad como la sociedad la construyen las personas”. Social in Way. CaféRSC.*

- Por último, como ya he comentado anteriormente, he considerado oportuno entrevistarme personalmente o a través de email, con representante de la RSC en fundaciones, obras sociales y empresas privadas que me han aportado sus apreciaciones personales sobre la materia, para completar la investigación.

Para facilitar la comprensión del estudio, el lector encontrará en el capítulo segundo toda la información acerca de la fundamentación de la estrategia citada, para continuar en el capítulo tercero con la aproximación del Trabajo Social en esta misma cuestión (tal y como he comentado anteriormente en el apartado de objeto de estudio) y un último bloque a modo de conclusión sobre nuestro papel profesional, los retos para el futuro y las dificultades encontradas.

## 2- FUNDAMENTACIÓN SOBRE RSC

### 2.1-¿QUÉ ES LO QUE SE CONOCE COMO RSC?

Existen varias definiciones al respecto, como las que nos apunta Vargas (2006) del Libro Verde de la Comisión Europea, que la define como la integración voluntaria, a cargo de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y las relaciones con sus interlocutores. Así mismo, añade la necesidad de ser socialmente responsable no cumpliendo únicamente con las obligaciones jurídicas, sino con altura de miras, invirtiendo más en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con los interlocutores, contribuyendo al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Por otro lado, nos encontramos la que señala el Marco Conceptual de la Responsabilidad Social publicada por AECA (Lizcano & Nieto, 2004), que refleja que la RSC debe contemplar el impacto de la acción de la empresa en su triple dimensión: económica, social y medioambiental, teniendo como objetivos la consecución del desarrollo sostenible y la consiguiente generación de valor para todos los grupos de interés a largo plazo. También he creído conveniente añadir la que recoge la Fundación ONCE (2006) en su guía de RSE y Discapacidad, en la que refleja cómo el Foro de Expertos reunidos al amparo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, consideró que es:

*“...además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones”.*

Finalmente me ha parecido interesante señalar que la Comisión de la Comunidades Europeas en el 2001, la contempla como una estrategia mediante la cual la compañía decide voluntariamente contribuir a hacer una sociedad mejor y a alcanzar un medio ambiente más limpio.

*“La RSC es gestión sostenible, la otra cara de la moneda es la especulación”. Juan Royo Albenia (Economista y Profesor Universidad de Zaragoza): caféRSC*

Si seguimos los puntos comúnmente aceptados de las distintas definiciones de la RSE podríamos decir que puede ser aplicada por todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, el sector de actividad, la forma social adoptada o el ámbito de actuación de la entidad, debiendo cumplir principalmente estos tres puntos:

- 1- Asumir una visión integrada de la empresa, capaz de contemplar el impacto de su actividad y por tanto de su gestión en una triple dimensión: económico, social y medioambiental.
- 2- Adoptarla voluntariamente, porque reconocen un interés propio a largo plazo. Por lo que va más allá de obligaciones legales.
- 3- Satisfacer las necesidades de los *shareholders* (accionistas) y *stakeholders* (afectados internos y externos por las acciones de la empresa) a través de estrategias específicas, que puedan medirse, evaluarse y comunicarse adecuadamente.

Como vemos, la aplicación de la RSE afecta a todas las áreas funcionales, a toda la cadena de valor de la organización y a todos sus procesos, que van desde el diseño, la producción, la comercialización, la distribución y la posventa de sus productos o servicios, hasta la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I).

*“La RSC no debe ser marketing para la empresa. Es un proyecto estratégico en el que deben creer todos, desde el director hasta el último miembro de la compañía”. Juan Royo Albenia (Economista y Profesor Universidad de Zaragoza):caféRSC*

Siguiendo la monografía de la Caixa sobre el “voluntariado en la empresa”, nos muestra como conclusión, diez de los aspectos comúnmente más aceptados que se encuadran dentro de la RSE (Guardia et. al., 2006) en cualquier tipo de organización que la implemente:

1. Gobierno corporativo/códigos de conducta/transparencia.
2. Derechos Humanos.
3. Medio ambiente.
4. Acción social.



5. Relaciones con accionistas, con proveedores, con clientes/consumidores, con la comunidad, con la competencia, con los medios de comunicación, con las administraciones públicas... es decir, con todos y cada uno de los grupos de interés.
6. Auditoria y certificación.
7. Inversión socialmente responsable.
8. Comunicación y reconocimiento interno/externo.
9. Lucha contra la corrupción.
10. Derechos Laborales/prácticas en Recursos Humanos.

## 2.2- ¿CUÁNDO Y POR QUÉ?

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se creó inicialmente como respuesta de la empresa a varios hechos de los que hablan Sánchez-Urán y Grau (2013):

- a) La globalización económica y su efecto en el tráfico empresarial, caracterizado por la descentralización productiva a nivel mundial.
- b) El avance de la innovación científica, tecnológica e informática. Lo que se ha calificado como “sociedad de la información” o “sociedad de la comunicación”.
- c) La creciente preocupación por promover acciones que contribuyan a proteger el medio ambiente y los recursos naturales, encaminando sus acciones de hoy hacia un futuro sostenible.

Los precedentes de la RSE se sitúan en los años veinte del siglo pasado, aunque se comienza a hablar de ella en la década de los años cincuenta por las empresas norteamericanas. Un ejemplo de ello es el de la compañía Johnson and Johnson que en 1943 su fundador Robert Johnson, estableció un credo o código ético<sup>1</sup> que guiaría la misión y visión de la empresa. En este código se podían ver las dos

---

<sup>1</sup> “Creemos que nuestra primera responsabilidad es con los médicos, enfermeras y pacientes, con las madres y padres y todos los demás que utilizan nuestros productos y servicios. Para responder a sus necesidades, todo lo que hagamos debe ser de primera calidad. Debemos luchar constantemente por reducir nuestros costos a fin de mantener precios razonables. Los pedidos de los clientes deben ser atendidos rápidamente y con precisión. Nuestros proveedores y distribuidores deben tener la oportunidad de conseguir un beneficio justo. Somos responsables ante nuestros empleados, los hombres y mujeres que trabajan en todo el mundo. Cada uno de ellos debe ser considerado como persona. Hemos de respetar su dignidad y reconocer su mérito. Deben tener un sentido de seguridad en su trabajo. La retribución tiene que ser justa y adecuada, y las condiciones de trabajo limpias, ordenadas y seguras. Debemos estar conscientes de brindar diversas formas de ayuda a nuestros empleados en el desempeño de sus responsabilidades familiares. Los empleados deben sentirse libres para

perspectivas del compromiso social. Tanto la que entiende que se deben generar beneficios a sus accionistas o propietarios (*shareholders*), como la que estima que la empresa también ha de atender las necesidades de todas las partes con las que se relaciona (*stakeholders*), comenzando a valorar los grupos de interés internos (trabajadores) y externos (clientes, sociedad) en una nueva dimensión institucional de la empresa como elemento principal de la triple sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

No obstante, no es hasta el fin de los años ochenta, periodo que como apunta Vargas, (2006) prima la maximización del beneficio económico y el enriquecimiento rápido, cuando se da un impulso a la RSE y comienza a oírse términos que hoy parecen coloquiales como es la “sostenibilidad”, término que aúna los aspectos económicos, sociales y medioambientales antes apuntados. Esta situación fue empujada por el activismo de las ONGs, los sindicatos y la participación de la sociedad civil en las redes sociales (Lozano, Albareda & Arenas, 2007), que denunciaban cómo los impactos sociales, económicos y medioambientales no se repartían por igual en los países ricos e industrializados y el Sur, entre consumidores y productores o entre los accionistas y los clientes. Así mismo el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la propia Organización Mundial del Comercio (OMC) sacudidos por desastres medioambientales y sociales (Bhopal, Chernobyl, el derrame de crudo desde el Exxon Valdez en las costas de Alaska, las denuncias a empresas como Nike por el empleo de niños asiáticos bajo condiciones laborales de semiesclavitud, etc.) reforzaron la necesidad de un debate sobre el reparto de responsabilidades y cargas entre ricos y pobres, así como entre los distintos actores económicos. Otros autores (Steiner 1999, p.4. citado por Murillo, 2007) apuntan que el auge de la RSE tanto en el mundo empresarial como académico es debido a la incapacidad permanente y visible de explicar las interrelaciones entre la empresa y su entorno social.

En España, siguiendo el esquema que marca el eurodiputado Jáuregi (2008), no es hasta entrado el siglo XXI, con la publicación en 2001 del Libro Verde Europeo sobre RSE cuando se inicia el debate

---

presentar sugerencias y quejas. Ha de haber igualdad de oportunidades para el empleo, desarrollo y avance de los calificados. Debemos proporcionar una gerencia competente, y sus acciones han de ser justas y éticas. Somos responsables ante las comunidades en las que vivimos y trabajamos e igualmente ante la comunidad mundial. Debemos ser buenos ciudadanos - apoyar las obras buenas y caritativas y cargar con nuestra participación justa en los impuestos. Debemos fomentar el avance cívico y una mejor sanidad y educación. Debemos mantener en buen estado los bienes que tenemos el privilegio de usar, protegiendo el ambiente y los recursos naturales. Nuestra responsabilidad final es con nuestros accionistas. La empresa debe conseguir un beneficio justo. Debemos experimentar con nuevas ideas. Ha de protegerse la investigación, desarrollarse programas innovadores y pagar por los errores cometidos. Se debe comprar nuevo equipo, proporcionar nuevas instalaciones y lanzar nuevos productos. Han de crearse reservas para proveer en tiempos adversos. Si actuamos siguiendo estos principios, los accionistas conseguirán un beneficio justo” (Janssen, 2011, p.1)

y el pistoletazo de salida en nuestro país. Este primer documento fue elaborado a raíz de del Global Compact firmado en 1999 en el Foro Económico de Davos, auspiciado por las Naciones Unidas y la Cumbre de Primavera de la Unión Europea de Lisboa del año 2000. Con el fin de crear un marco que regulara la RSE en España, este mismo autor apunta que, en mayo de 2002, se presenta una proposición de Ley en el Congreso de Diputados que favorece que al año siguiente se cree una comisión de expertos por iniciativa del Ministerio de Trabajo y, a finales del 2004, se instituya una Subcomisión Parlamentaria en nuestro Estado para el análisis de la RSE. En esta subcomisión participarán gran número de agentes, desde la administración, organismos públicos o sindicatos, pasando por otros más privados como la patronal, los medios de comunicación o las fundaciones, dando como resultado la elaboración en 2006 del Libro Blanco de la RSE.

Recientemente, el 24 de Octubre de 2014 el Gobierno aprobó la Estrategia Española de RSE, un documento que “dotará a España de un marco común de referencia” (Europa Press, 2014) que permitirá armonizar las distintas actuaciones que en la RSE se desarrollan en el ámbito público y privado. El documento contiene 60 medidas dirigidas a potenciar la RSE entre todo tipo de entidades y en toda la sociedad en su conjunto. 12 de las medidas son de urgencia prioritaria, 18 de prioridad alta y 30 de prioridad media y determina qué entidades son las encargadas de impulsar y poner en marcha cada una de las actuaciones.

*“El art. 13 de la Constitución de 1812 ya marcaba que el objetivo del Gobierno es la felicidad de la Nación, puesto que el fin de toda sociedad política no es otro que el bienestar de los individuos que la componen. El problema es que en la actualidad lo financiero se ha convertido en un fin en sí mismo”. Juan Jose Almagro. Vice presidente de UNICEF y presidente de DIRSE (Asociación Española de Directivos en Responsabilidad Social)”. ): IV Congreso Nacional RSE.*

Aunque en principio esta “estrategia” viene consensuada por los interlocutores sociales con el fin, según la Sra. Fátima Báñez actual ministra de Empleo y Seguridad Social, de “ser un motor para la competitividad del país”, ha nacido ya con las críticas de los sindicatos por no reconocerse explícitamente la evaluación y verificación por parte de los trabajadores de las memorias de RSE de las empresas. Por lo que según Comisiones Obreras (CC.OO), en vez de transparencia se fomenta la opacidad de los programas y temen que la RSE termine siendo una mera estrategia de marketing

empresarial, en vez de una oportunidad para fomentar el derecho de participación de los trabajadores en el ámbito comunitario. (Garcia & Prieto, 2004).

*“El Gobierno ha aprobado normativas blandas, generalistas frente a la realidad actual. La estrategia RSC actual no creo que sirva para avanzar. LA RSE no ha servido para mitigar la crisis en España”. Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional RSE.*

Los objetivos que señala Martín (2014) en torno a los cuales giran las 10 líneas de actuación, se refieren a:

- A. Impulsar y promover la RSE, tanto en las empresas, incluidas las pymes, como en el resto de organizaciones públicas y privadas, en sus actuaciones en los diversos ámbitos geográficos en los que operan.
- B. Identificar y promover la RSE como atributo de competitividad, de sostenibilidad y de cohesión social.
- C. Difundir los valores de la RSE en el conjunto de la sociedad.
- D. Crear un marco de referencia común para todo el territorio en materia de RSE, que garantice el cumplimiento y respeto de los principios de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado y permita una mayor coordinación y sinergias en esta materia.

Por su parte, las 10 líneas maestras de actuación en las que se enmarcan las 60 medidas concretas son: promoción de la RSE como elemento impulsor de organizaciones más sostenibles, integración de la RSE en la educación, la formación y en la investigación, buen gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de la confianza, la gestión responsable de los recursos humanos y el fomento del empleo, la inversión socialmente responsable e I+D+I, la relación con los proveedores, el consumo responsable, el respeto al medio ambiente, la cooperación al desarrollo y la coordinación y participación. En este punto es en el que se destacan los mecanismos de coordinación entre las distintas administraciones públicas, tanto a nivel autonómico como local, con objeto de promover los principios y criterios de la RSE, así como fomentar el intercambio de experiencias con otros países y poner en marcha, en el seno del CERSE (Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas), el Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas.

Como conclusión, la RSE es un complemento de la responsabilidad legal o jurídica de las empresas, lo que Sánchez-Urán y Grau (2013) apuntan como un “plus normativo” sobre el cumplimiento de la ley. Según mi opinión, por el apoyo que se le está dando desde las distintas administraciones (europea, nacional y autonómica) y la propia patronal, parece que no es una moda pasajera o una mera maniobra de maquillaje, sino que viene para quedarse.

### 2.3-¿A QUIÉN AFECTA LA RSC?

Aunque en los inicios el desarrollo de la RSC se llevó a cabo por las **multinacionales**, hoy en día, tal y como marcan tanto el Libro Blanco, como la nueva estrategia nacional, es un compromiso también de **empresas más locales y familiares**. Cada vez más PYMES se están subiendo al carro de adoptar los principios y objetivos de la RSE. Hay que tener claro que al ser empresas de reducidas dimensiones, aunque cuentan con mayores limitaciones por cuestiones de presupuesto o desconocimiento, sus acciones pueden ser más personales que las de las grandes compañías.

*“El 85%de las Empresas en Aragón son pequeñas empresas. La RSC para el pequeño empresario se ve como una imposición, aunque ellos en muchas ocasiones son socialmente responsables, porque compran a proveedores locales, contratan a trabajadores,...en su zona. Maria Jesús Lorente Ozcáriz (Presidenta de la Asociación de Mujeres Empresarias de Aragón). CaféRSC.*

Sobre este tema, el informe que Bantierra y Fundación Adecco realizaron en el año 2014 sobre la RSC en el entorno rural de Aragón, manifiesta que aunque todos los representantes de organizaciones que superan los cincuenta empleados está familiarizado con el término, el desconocimiento asciende al 90% cuando se pregunta a empresas de menos de cinco trabajadores. A la luz de este resultado en Aragón, aunque cada vez más PYMES están trabajando sobre este tema, parece obvio que debe desarrollarse más para traducirse en estrategias transversales, que permitan pasar de las acciones puntuales a los resultados sostenibles a largo plazo. Concretamente Gallardo y Sánchez (2013) explican en su trabajo de investigación, que hasta un 30% del éxito competitivo de las microempresas Extremeñas es debido a la RSE, al incidir directamente e indirectamente por el desarrollo de la innovación que potencia su efecto.

Así mismo con el transcurso del tiempo los poderes públicos no sólo han legislado a favor de incentivar políticas a favor del desarrollo sostenible, sino que también la Responsabilidad Social (RS) se ha integrado como rasgo nuevo de la **Administración Pública**, para organizar, dirigir, planificar y actuar hacia los ciudadanos.

*“En algunos ocasiones la RSC tiene algo de fariseísmo y de marketing cosmético. Al principio veía la RSC como elemento diferenciador en el ámbito empresarial y por tanto como vía de mejora para la venta de sus productos y servicio. Ahora el concepto ha cambiado y la administración se debe al ciudadano”. Javier Navarro*

*“Debemos potenciar la RSC de la administración para sus ciudadanos y la RSC de la administración para sus propios trabajadores”. Javier Navarro (Director General de Industria y de PYMES en Aragón, Fundador de los premios RSC en Aragón): IV Congreso Nacional RSE.*

Tanto es así que en la actualidad el departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón, distingue con un diploma acreditativo a aquellas empresas, entidades o fundaciones que han desarrollado en su gestión una preocupación por la implementación de compromisos de responsabilidad social, integrando las cuestiones sociales y medioambientales tanto en sus operaciones comerciales, como en sus relaciones con otros interlocutores. Desde 2004, empresas como Harineras Villamayor, Javierre S.L., Industrias Químicas del Ebro, Prames, DKV o BSH han sido galardonadas durante la última década. Este año bajo la orden 6/05 de 2014 se entregará la 7ª edición de estos premios en la CC.AA.

Por otro lado, la Administración Autonómica de Aragón está llevando a cabo campañas como “una organización saludable” en la que, de forma conjunta, la propia administración, sus trabajadores y el entorno, se unen para mejorar la salud y el bienestar en el lugar de trabajo, mediante mejoras en la política de recursos humanos: potenciando la carrera profesional, mejorando la formación, aumentando la motivación, facilitando medidas de conciliación de la vida familiar y laboral u optimizando la organización del trabajo a través de la comunicación interna. Así mismo se pretende concienciar a trabajadores y directivos de la administración en áreas como la responsabilidad social corporativa, la defensa de los derechos laborales, la protección del medio ambiente y el voluntariado corporativo (Diario Aragonés.com, 2014).

Por tanto, en la actualidad la RS de las organizaciones como señalan Sánchez-Urán, y Grau (2013) debe incluir tanto la dimensión privada como la pública.

*“La RSC debe pivotar en dos ejes. Uno externo, creando políticas como formas de gestión públicas, privadas y para el tercer sector y otra interna en la que la administración debe tener un papel ejemplarizante en RSC.”. Carlos Cueto (Doctor en RSC, profesor Master RSC de la UNED e integrante de la comisión sector público y RSC de AECA): IV Congreso Nacional RSE*

**La Universidad** también ha entrado en la RSC entendiendo que tiene la capacidad de difundir y poner en práctica un conjunto de principios y valores generales y específicos, distintos a la empresa privada. Domínguez (2009) opina que tienen como objetivos un propósito académico de formar humana y profesionalmente al alumnado y la aspiración de construir mediante la investigación nuevos conocimientos, generando con ello unos impactos propios de funcionamiento organizacional, educativos, de producción de saber y de desarrollo económico, social y político de la sociedad.

*“Si la RSC debe ser la estrategia de futuro, la Universidad debe ser la conciencia social y ética de la ciudadanía”. Juan Jose Almagro (Vicepresidente de UNICEF y presidente de DIRSE: Asociación Española de Directivos en Responsabilidad Social): IV Congreso Nacional RSE.*

He señalado lo público y lo privado, pero no me olvido en la RSC del llamado **tercer sector**, formado por un amplio y variado conjunto de organizaciones microeconómicas, cuya actividad la desarrollan entre la economía pública y la economía privada capitalista. Incluyendo en el mismo sector tanto al enfoque no lucrativo (de tradición anglosajona) que sigue valores más cercano a la filantropía y el criterio del *non-profit*, como el de la economía social (de práctica europea continental) más en línea de la dimensión democrática y en el objetivo de prestar servicios a los socios y trabajadores.

*“Las ONGs y la administración pública debería ser los primeros en implantar la RSC”. Juan Royo Albenia (Economista y Profesor Universidad de Zaragoza): CaféRSC.*

Este sector, especialmente por definirse como un polo de entidad pública que se instaura para solucionar necesidades sociales y no para retribuir a inversiones capitalistas, es el más propicio a la

RSC por su interdependencia de lo económico, lo social, lo ambiental y lo cultural dentro de un desarrollo sostenible.

*“Todo es un ecosistema, la sociedad las hacemos las personas y las empresas están formadas por personas”. Enrique Galván (Director de FEAPS).*

No obstante, aunque parece quedar claro que la RSE afecta tanto a empresas grandes como pequeñas y no es exclusividad de las corporaciones privadas, sino que también afecta a lo público. Hoy en día, pese a que hay numerosos simposios, libros, artículos o congresos (el 12 y 13 de Febrero de 2015 se ha desarrollado en Zaragoza el IV Congreso Nacional de RSC) sobre el tema, no hay una definición consensuada sobre RSE. Por el contrario, en la actualidad, se encuentra en un periodo de reflexión y debate teórico y práctico sobre las actividades, implicaciones y consecuencias que conlleva. Sorprendentemente sigue sin llegarse a acuerdos sobre su significado, ni su carácter constitutivo, ni su repercusión, ni la naturaleza de este fenómeno, ni siquiera de su magnitud y áreas de actuación.

Sobre este tema, Argandoña (2007) diferencia a las empresas en las que siguen un modelo de RSC mecanicista, definido en que la regla de decisión es el criterio de eficiencia económica. Las que siguen un modelo psicológico, en el que aunque la organización debe ser eficiente, es necesario incluir el mantenimiento de las motivaciones de todos los trabajadores, haciendo que sus funciones sean interesantes y sean partícipes en la organización de la entidad y, por último, los modelos antropológicos, que miran más a largo plazo y establecen condiciones para que los aprendizajes de las personas no sean sólo de conocimientos y capacidades, sino que permitan evaluar y tomar decisiones de cómo afectan a ellos y a terceros, por lo que conducen a acciones siempre consistentes y en clave ética.

*“Si la gestión empresarial tiene valor solo a corto plazo, es difícil producir una palanca de cambio. Se debe reivindicar una visión a largo plazo, potenciando el humanismo empresarial, y el valor de la persona”. Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional RSE.*

*“Hay necesidad de una conciencia ciudadana que entienda que se pueden realizar inversiones económica productivas sin tanto beneficio especulativo (que está generando miseria, desigualdad y sufrimiento para muchas personas), pero con mayor beneficio social a largo plazo”. Juancho López de Uralde (Director de EQUO): IV Congreso Nacional RSE.*



No obstante estos modelos no son antagonistas, sino que se complementan uno al otro y añaden aspectos relevantes a los anteriores. La RSE tal como se comprende en el modelo antropológico, según mi opinión la más afín al Trabajo Social, difiere de las que se vinculan únicamente a la adquisición de ventajas competitivas o al marketing social (puramente mecanicistas) o a las que tienen una visión filantrópica (más en la línea psicológica) y añade un compromiso activo de las entidades para transformar la sociedad, incluyendo un cambio ético de las personas y las organizaciones, en la que la dimensión económica es dependiente de la dimensión social y evidentemente está relacionada con ella.

*“No hay que ser la mejor empresa del mundo, sino la mejor empresa para el mundo”. Ana Maria Llopis, (Fundadora de Open Bank, presidenta de DIA): IV Congreso Nacional RSE*

## **2.4- OBSERVANDO LA RSC EN ESPAÑA:**

Para que un modelo de gestión de RSC tenga éxito afectan numerosas variables que, en ocasiones, son difíciles de predecir. No obstante, Vargas (2006) opina que hay un serie de principios institucionales, organizativos y personales, así como un compendio de actitudes entre todos los agentes involucrados: el compromiso, la participación, la corresponsabilidad y la comunicación, que cumpliéndose en el diseño de la estrategia social y en la fase de ejecución, existe una alto porcentaje de probabilidades que la culminación de los programas planificados sean los esperados y deseados.

Siguiendo la opinión del autor he pensado que sería interesante observar qué es lo que en la actualidad se está haciendo en España sobre los temas que más nos afectan al Trabajo Social en el campo de la RSC y valorar si están cumpliendo con estos principios.

Lo primero que me ha sorprendido es que al analizar el Informe del Observatorio del Voluntariado Corporativo en España (2013), es la baja participación en las consultas enviadas: de 2.500 cuestionarios mandados únicamente 117 se recibieron, por lo que basan sus conclusiones sobre un 4,7% de respuestas.

Por otro lado, si se afirma en la mayoría de la bibliografía existente sobre RSE que se produce tanto en el sector público como en el privado, sería esperable que se evaluara o diferenciara los

distintos sectores, para comprobar si hay diferencias significativas entre uno u otro. No obstante, este aspecto parece que no ha sido de interés en el análisis.

Así mismo, los distintos autores señalan que el tamaño de las empresas no debe influir en la implementación de políticas económicas, sociales y medioambientalmente responsables, pero en el análisis que se hace desde el Observatorio, se olvidan de las PYMES, cuando alrededor del 94,7 del tejido empresarial en España, según el Informe de la Cámara de Comercio de 2005, son empresas con menos de 10 trabajadores y el 99% disponen de menos de 200 asalariados. Por esta razón, considero que si los cuestionarios han sido respondidos en un 85% por compañías de más de 250 trabajadores es muy probable que los resultados en cuanto voluntariado y acción social no correspondan con la opinión o la visión del tejido empresarial de nuestro país.

*Tamaño de las empresas de la muestra por número de trabajadores:*

Nº de Empleados	%
250 o menos	15,3
251-500	11,2
501-2.000	36,7
2.001-5.000	20,4
5.001-20.000	9,2
+ de 20.000	7,1

*Fuente: Informe del Observatorio del Voluntariado Corporativo en España (2013)*

No obstante, a sabiendas del sesgo metodológico del informe, concluyen que teniendo en cuenta el tipo de empresas que evalúan, se observa un aumento del voluntariado del 57% al 69%, en solo dos años. Aunque manifiestan una elevada preocupación, al ver que la participación de los trabajadores en las actividades de voluntariado es de sólo un 10%, bastante más baja que la que se produce en Europa que ronda el 20%.

Quizás la baja participación de los empleados en los programas y acciones de voluntariado en la organización, tenga que ver con la obligatoriedad en el 40% de las empresas, de realizar el voluntariado en el tiempo libre del asalariado. Únicamente el 27% podía ejecutarlo en su horario laboral. Sobre este aspecto Lemonche (2011) indica que es imprescindible que los empleados realicen su actividad con un carácter altruista y de forma libre, es decir sin ser coaccionados por la empresa, “pero manteniendo su salario durante las horas de jornada laboral que dediquen al voluntariado corporativo” (p, 11).

Continuando con el informe del Observatorio, parece ser que los objetivos de tipo social son los que más valoran los asalariados, así como los relacionados con el clima laboral y el fortalecimiento del compromiso con la organización en la que trabajan. Sobre este tema, hay que reforzar que el sentido de pertenencia a una entidad, se logra cuando la empresa canaliza las acciones a través de programas concretos, coordinados con organizaciones especializadas en fines sociales concretos. Estas acciones se focalizan normalmente en campos como la infancia, la juventud o la discapacidad.

Siguiendo esta afirmación y repasando los modelos y ejemplos de voluntariado corporativo (Lemonche, 2011; Sanz, Cordobés & Calvet, 2012) se pueden resumir en los siguientes tipos de experiencias:

- Donaciones: en general el empleado realiza una aportación económica fija mensual (1, 3, 5 Euros al mes) y la compañía suele realizar la misma contribución. Con ello se fomenta la coparticipación en los proyectos sociales que posteriormente la empresa financia.
- Voluntariado individual: los empleados proponen proyectos de acción social individuales junto con ONGs que suelen conocer previamente. La entidad da el soporte necesario para la ejecución de esas acciones propuestas.
- Microvoluntariado virtual: trabajos que no requieren el desplazamiento del voluntario sino que permite su ejecución utilizando las nuevas tecnologías. Hay compañías que facilitan un portal en el que el trabajador ve las tareas y tiempo que le va a llevar y puede elegir la que mejor se adapta a sus posibilidades. Además permite que el tiempo dedicado sea descontado del horario laboral (entre 15 m y 2 h por semana).
- Campañas: actos ocasionales con un fin concreto y duración limitada. Como una recogida de juguetes o alimentos antes de las Navidades o económicas debido a un trágico suceso, normalmente meteorológico (terremoto, tsunami,...) o pandémico (gripe A, Ebola).
- Banco de tiempo: cada organización decide un tiempo que retribuye como jornada laboral para que sus empleados lo dediquen a los fines sociales que deseen. En general es de una hora o dos al mes y hay compañías que permiten unirlos para que un trabajador pueda disponer de un día o dos al año para estos fines. Como en el caso de las donaciones, con el objetivo de potenciar la corresponsabilidad, la empresa pide al trabajador que done el mismo tiempo en su tiempo libre que dona esta.

- Día del voluntariado: la empresa, en coordinación con una ONG, organiza un día en el que trabajadores y muchas veces sus familias, pasan junto con esa entidad no lucrativa y sus usuarios una jornada de convivencia y trabajo. Esta actividad es muy completa y con numerosos objetivos, como el de promover una cultura solidaria, potenciar el espíritu de equipo, hacer visibles a los usuarios de esa entidad a la sociedad, enganchar a nuevos voluntarios para la entidad, etc.
- Voluntariado profesional: la empresa dona en especie, tiempo de sus profesionales a una ONG.

*“Cualquier entidad y especialmente en una entidad financiera, que la mayoría viene a pedir dinero, hay que tener especial cuidado a la hora de valorar el proyecto y la entidad con la que se va a colaborar a través del trabajador voluntario de la empresa. Hay que evitar que se confunda la acción voluntaria en sí con un pago en especie de la entidad, en este caso el banco”. (informante nº2)*

- Cesión de capital humano: las funciones que el asalariado realiza en la empresa o las habilidades y conocimientos que dispone las facilita en coordinación con la compañía a proyectos o entidades sociales. Este tipo de voluntariado en muchas ocasiones es de carácter internacional y conlleva que durante unos meses el trabajador disponga de una excedencia (manteniendo sueldo y cotizaciones) facilitada por la organización.

Como se puede ver el único límite en el voluntariado es la imaginación de la empresa o asalariado en pensar en cómo puede hacer algo por la comunidad.

*“Nuestro voluntariado es dispar, desde ofrecer cursos y charlas formativa sobre conceptos financieros básicos a asociaciones o entidades que nos lo solicitan, colaborar con entidades que trabajan con la discapacidad mental en talleres con sus usuarios o participar activamente en la recogida de alimentos o en una carrera por la integración que organizamos. Por otro lado hemos logrado crear un grupo de voluntarios que desde ellos mismos ha partido la idea de crear un espacio donde poder enseñar a población con conocimientos nulos de informático, los principios básicos. La mayoría de usuarios son población inmigrante”. (informante nº 2)*

No obstante, aunque la mayoría de compañías dedican varias páginas en sus memorias para explicar y evaluar este aspecto, desafortunadamente el compromiso en general de unos y de otros (empresa y trabajadores) es bastante escaso. Valga de ejemplo compañías como:

- ✓ Lilly: laboratorio farmacéutico internacional, con una facturación en España de alrededor de 385.000.000 Euros en 2010 (Datos IMS). Celebran III Día del Voluntariado “Manos y Corazones” en el que consiguieron 27.000 Euros (Lemonche, 2011) para proyectos solidarios: un 0,0007% de su facturación.
- ✓ IKEA Ibérica, S.A. tiene 6.762 personas contratadas según su página web en España y en su programa de voluntariado “colabora y yo también”<sup>2</sup> anuncian más de 1.700 horas de voluntariado de 2009 a 2013, es decir en 4 años, lo que supone menos de 4 minutos de voluntariado por trabajador y año. Aunque como la mayoría de multinacionales publica una memoria de RSC, esta compañía ha sido denunciada por los sindicatos por los bajos salarios de sus empleados y entre otras, por la imposibilidad de la conciliación laboral y profesional (Fernández, 2012).
- ✓ Carrefour: la Fundación Solidaridad Carrefour desde 2001 crea y desarrolla cada año más de diez iniciativas que se integran con normalidad en el día a día de entidad, centrando sus proyectos en la infancia más desfavorecida o en riesgo de exclusión en España (Compromiso Empresarial, 2009). Por el contrario, en contraposición, llama la atención que Carrefour ha sido condenado a pagar una multa de 316.500 euros por haber contratado 211 trabajadores en 2012 por sueldos inferiores al salario mínimo interprofesional en su hipermercado de Quimper, en la región de Bretaña<sup>3</sup>.

Así mismo La Asociación General de Consumidores, ASGECO Confederación, denuncia una presunta estafa masiva que estaría cometiendo la cadena de supermercados Carrefour con sus ofertas de “pack ahorro” en diferentes productos<sup>4</sup>.

También la Unión de Pequeños Agricultores (UPA) ha denunciado ante la Agencia de Información y Control Alimentario, creada tras la entrada en vigor de la nueva Ley de la Cadena Alimentaria, al grupo de distribución Carrefour por supuesta venta de aceite de oliva a pérdidas. (Maté, 2014).

Sobre este tema Del Busto y Jordán (2013) analizaron nueve estudios de casos de grandes empresas como El Corte Inglés, Inditex, Mayoral, Appel o Lufthansa, en las que denunciaban como se incumplía, valiéndose de la legislación, el sentido de la RSC principalmente en su sentido interno. En su trabajo fin de grado concluían sobre la falta de transparencia de las entidades analizadas y la escasa

<sup>2</sup> Biblioteca de memorias de Sostenibilidad: <http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rscbiblioteca.htm>

<sup>3</sup> Fuente: <http://indignadoscarrefour.wordpress.com/>

<sup>4</sup> Fuente: <http://asgeco.org/index/?p=287>.

motivación de los trabajadores, y abogaban por una auditoria ajena a la empresa que pudiera verificar con datos cualitativos y cuantitativos las buenas prácticas de la empresa, antes de certificarla.

*“Debemos avanzar a que un tercero verifique esa política de RSC. No es imaginable que alguien (las grandes empresas) se autodenomine como RSC, cuando tienen paraísos fiscales. En España 60.000.000.000 Euros de fraude fiscal.” Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional RSE*

*“La política fiscal debe ser supranacional, para evitar paraísos fiscales. Luchar contra la desigualdad, sí que es RSC. Disminuir si no la pobreza, si la miseria”. Juancho López de Uralde (Director de EQUO): IV Congreso Nacional RSE*

## 2.5-¿CÓMO SE CERTIFICA O VALIDA LA RSC?

Sobre la validación o certificación de las buenas prácticas es interesante conocer, como también apunta Alcaine (2014), los organismos, entidades y legislación que tratan este tema.

**-Pacto Mundial de Naciones Unidas** (Global Compact) es una iniciativa voluntaria de RSC de carácter internacional, que vincula a unas 12.000 entidades de 145 países. Promueve implementar diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas:

### A. Derechos humanos:

- 1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos en su esfera de influencia
- 2- Deben asegurarse de que sus empresas no sean partícipes en el incumplimiento de los derechos humanos

### B. Normas laborales,

- 3- Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el efectivo reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
- 4- Deben defender la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio
- 5- Apoyo a la eliminación del trabajo infantil
- 6- Erradicar la discriminación en el empleo y ocupación

### C. Medio ambiente

- 7- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

- 8- Deben promover iniciativas para favorecer una creciente responsabilidad ambiental
- 9- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

D. Lucha contra la corrupción:

- 10- Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno.

*“La certificación, por ende la estandarización es una forma de hacer algo universal. En el caso del medio ambiente o la calidad se pueden llegar a procesos homogéneos, sistemas de gestión, sensibilización, implantación... porque son valores exportables. Pero en la RSC en su término amplio, es complicado porque hablamos de valores”. Antonio Javierre (Secretario Estatal del Pacto Mundial de Naciones Unidas). Café RSC.*

Global Compact ofrece también a las entidades que se quieran adherir otro tipo de iniciativas y acciones que sirven de guía como:

- Principios de Empoderamiento de las Mujeres
- Principios de la Infancia
- Caring for Climate
- CEO Water Mandate
- Principios para la inversión responsable (PRI)
- Principios para la Educación Responsable en Gestión (PRME)
- Principios de Recortes Empresariales y Derechos Humanos
- Objetivos de desarrollo del Milenio (ODM)

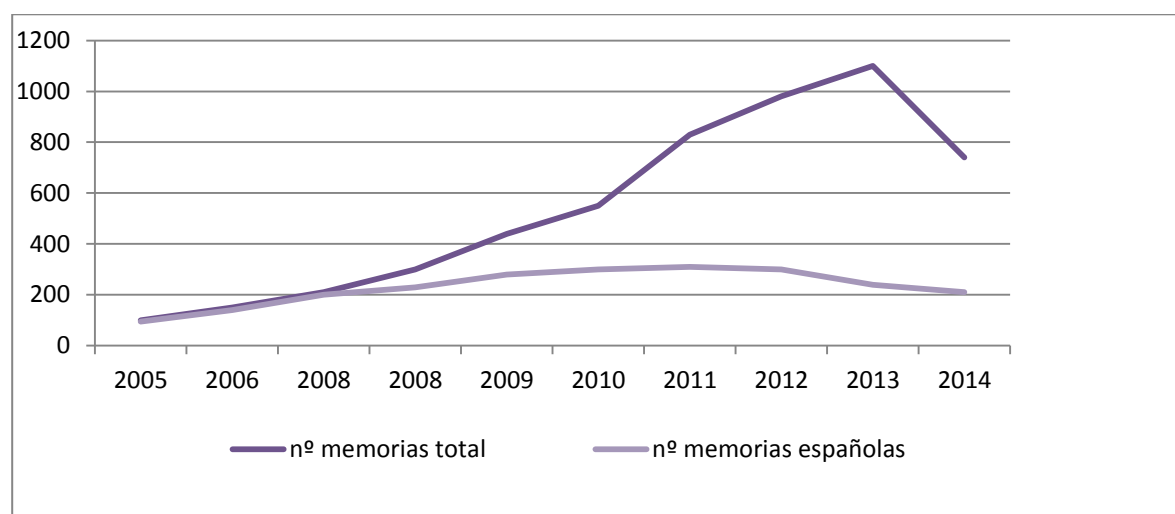
(Fuente: [pactomundial.org](http://pactomundial.org))

**-FORÉTICA:** Es una asociación que aglutina unas 140 empresas de todo tipo de tamaño, así como sectores de actividad y unos 100 profesionales a título individual de la RSE. Tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles como la SGE 21, que es la primera norma que establece requisitos

que se deben cumplir para integrar la RS en la estrategia y gestión de las organizaciones. Con esta normativa, según Forética se puede desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible, ya que integra: comunidad, mercado, medio ambiente, lugar de trabajo y una última transversal referente a la ética y el buen gobierno.

**-GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI):** Es una institución internacional independiente que dispone de un criterio estandarizado, que se usa como un “*chek list*”, a la hora de recoger en una memoria de RSC, las acciones que desde una entidad se han ejecutado. La última versión aprobada es la GRI4, más flexible y adaptada que la GRI3 que sustituye. En 2014 se publicaron más de 3200 memorias en todo el mundo, 139 en España.

*Número de memorias presentadas a GRI*



*Fuente: Informe Forética 2015*



**-INTEGRATED REPORTING** (*The international integrated reporting council*): su objetivo es minimizar la dispersión informativa en diversos informes, creando un enfoque integrado a la hora de rendir cuentas a los accionistas e inversores, estructurando la responsabilidad de la empresa en una serie de capitales: buen gobierno, sostenibilidad, cuentas anuales, etc.

**-SABS** (*Sustainability accounting standards board*): es una iniciativa que promueve regímenes comunes de reporte en materia de sostenibilidad en las comunicaciones oficiales en USA, por lo que solo afectan a las entidades que cotizan en Estados Unidos.

El informe de Fóretica 2015 afirma que el “futuro formato de reporte sufrirá una transformación importante por la acción de las siguientes palancas” (p.17):

1. El desarrollo tecnológico permitirá generar una gran cantidad de información y que sea visible y por ende comparable y denunciante por parte de analistas y ONG's.

*“Las nuevas tecnologías (TIC) pueden servir de catalizador del cambio. Pueden ayudar a una mayor transparencia de las organizaciones y al mismo tiempo servir de herramienta de desarrollo de las zonas menos pobladas y alejadas de los núcleos industriales” (conclusiones IV Congreso RSE)*

*“Ha aparecido un nuevo trabajador, la generación milenium, los nacidos en los años 90. Son los nacidos en la época de internet, consumen en la red, están siempre conectados. Son una generación más participativa”. Sara Chinarro (Directora Comunicación UNIFY): IV Congreso Nacional RSE*

*“Es fundamental comunicar y transmitir las buenas prácticas en RSE desde la experiencia, utilizando las nuevas tecnologías pero manteniendo la perspectiva de las personas” (conclusiones IV Congreso RSE)*

2. Es necesario la estandarización de la información para que el consumidor puede elegir las empresas que mejor cumplen en materia de sostenibilidad.

*“Hay que visibilizar las empresas que hacen las cosas bien. El consumidor tiene el poder y no hacemos uso de ese deber”. Eva del Ruste (Economía del bien común). Café RSC.*

*“Los consumidores necesitan identificar las empresas que son Responsables”. Nieves García (Cátedra IDECONSA): Café RSC.*

3. Se puede producir una resistencia al cambio por las multinacionales que ya reportaban con procesos interiorizados por la compañía.

**-AECA** (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas): es la única institución profesional española emisora de Principios y Normas de Contabilidad generalmente reconocidos y de declaraciones y estudios sobre buenas praxis en gestión empresarial. Su misión es conseguir la mejora constante del nivel de competencia de los profesionales de la empresa, con el convencimiento de que disponer del mejor talento asegura el desarrollo de las organizaciones y el progreso de la sociedad.

*“La confianza no se pide, se gana. Porque los ciudadanos no solo tienen derecho sino también debe de pedir cuentas a su administración local. Por lo que las cuentas en un ayuntamiento deben ser públicas y entendibles para el ciudadano. No es de recibo que en el último informe de cuentas en Aragón ¼ de las administraciones no han rendido cuentas públicas”. Carlos Cueto (Doctor en RSC, profesor Master RSC de la UNED e integrante de la comisión sector público y RSC de AECA): IV Congreso Nacional RSE*

**-ARARSE:** En Aragón disponemos de la Asociación Aragonesa de RSE que, entre los objetivos de la entidad, permite a aquellas entidades que hayan implantado el sistema SIGR (sistema integrado de gestión responsable) certificarse por la norma ARARSE NGI 101.

*“Aunque ARARSE ofrece el servicio de validación de memorias de sostenibilidad, en la práctica no se realiza y no disponemos de un fichero o listado de entidades que tiene implementado la RSC en Aragón”. Pilar Bernadó Marrero (Secretaria de ARARSE) CaféRSC.*

**-CEPES** (Confederación Empresarial de Economía Social): Es una confederación empresarial, de ámbito estatal, que integra a 28 organizaciones. Su carácter intersectorial la convierte en la máxima institución representativa de la Economía Social en España, constituyéndose como una plataforma de diálogo institucional con los poderes públicos. Representa el 12% del PIB y genera más de 2,2 millones de puestos de trabajo en nuestro país (Mayor, 2014). Existe como portavoz único, integrador y vertebrador de todas las organizaciones confederadas desde 1992 (sociedades laborales, mutualidades, empresas de inserción, centros especiales de empleo, cofradías de pescadores y asociaciones del sector de la discapacidad), definiéndose como un agente económico y social, que actúa en el mercado y repercute en la sociedad como una actuación, con personalidad propia y definiendo un modelo de empresa con valores específicos.

### 3- TRABAJO SOCIAL Y RSC

#### 3.1-- EL TRABAJO SOCIAL DE EMPRESA:

El Trabajo Social nace como profesión en Inglaterra como consecuencia de los desajustes provocados en la primera revolución industrial y la aniquilación de las limitadas formas de protección social medievales. Rápidamente se extendió de la mano de las C.O.S y de los *Settlements* por los Estados Unidos de América, dónde se consolidó como profesión y como disciplina en la época contemporánea y como una de las formas que permite que la sociedad democrática se consolide y que el bienestar social llegue a ser universal y efectivo a todos los ciudadanos.

El campo laboral constituye desde el inicio histórico de nuestra profesión un entorno importante y recurrente. Ya en 1908 Mary Richmond afirmó en un simposio frente a sus colegas, la hipótesis que la industria debería adaptarse a las necesidades de la familia y no a la inversa. Pronosticó también la teoría sobre la inviabilidad de una organización productiva que no se armonizaba con el hombre y su vida familiar (Di Carlo, 1994).

Como he comentado, a finales del XIX y principios del S.XX el trabajo social comenzó sus primeras intervenciones gracias a la filantropía privada (primero de carácter religioso para posteriormente ampliarse al laico con su llegada a Estados Unidos). No hay que olvidar que el estado, tal y como lo conocemos en la actualidad, se estaba construyendo y fue aumentando su grado de intervención en las estructuras sociales instituyéndose en garante de los derechos sociales de los ciudadanos.

Las empresas, por otro lado, centradas en el desarrollo económico, comenzaron como vaticinaba M. Richmond a sufrir conflictos entre el capital y el trabajo, lo que provocó la introducción de medidas correctoras orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral.

En esta situación el trabajo social estableció una específica manera de actuación profesional. Una práctica que dio lugar al trabajo social de empresa (TSE). Quedando definido como *“aquella actividad organizada, que pretende ayuda a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción*

*cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales”* (Bernard, 1967:19, citado por Arnal, J. 2009).

Con ello el TSE se articuló para atender especialmente las política social interna de la empresa relacionada con el empleo: mejorando o permitiendo políticas más acordes de contratación, mejorando las condiciones de trabajo, eliminando las discriminaciones por sexo, raza, religión o condición sexual, y potenciando la información y participación de los trabajadores, que no deja de ser una democratización del entorno laboral. Así mismo, potenció y desarrolló programas de formación para que el crecimiento personal y profesional del trabajador e implementó programas de prevención con el objeto de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

*“Desde la empresa creemos que hay que atender a los trabajadores con problemas de consumo de alcohol. La salida disciplinaria no es útil para solucionarlo... Este programa está basado en dos pilares: seguridad y salud. A ello nos dedicamos tres trabajadores sociales que tiene todo que ver con la RSC de ADIF hacia sus trabajadores”. Ricardo Chacón Barcaiztegui. (Trabajador Social de ADIF): I Congreso Nacional de Trabajo Social y RSE.*

El TSE dejaría algo de lado la política externa de la compañía, más afín a la actual idea de RSC, focalizada en los aspectos relacionados con el medio ambiente, la actividad de la empresa y su efecto sobre el entorno: ruidos, desechos de sólidos,... con la estructura del empleo local, la relación con proveedores o el desarrollo de una comunidad concreta: barrio, pueblo o comarca.

De la misma manera, que el TSE apareció por una situación social determinada y tuvo su auge en los 60 (Marcuello, 2006), la realidad social que fue apareciendo concretamente en España a partir de los 80, provocó un declive de nuestra práctica específica.

Se apunta entre otros factores al desarrollo y consolidación del Estado de Bienestar, la rápida transformación del mundo empresarial, la falta de ajuste de nuestra profesión agravada por una falta de formación y por último la dificultad para marcar la identidad del trabajador social de empresa en un entorno en el que se producían notables disonancias entre la visión crítica del profesional y los intereses de la entidad contratante. Esto unido a un modelo excesivamente asistencial provocó, una vez la administración consolidara los sistemas públicos en el ámbito de la educación, la sanidad y los

servicios sociales, la práctica desaparición del TSE, al no demostrar nuestra rentabilidad para las entidades privadas.

Rodríguez (2010) sobre el declive del TSE, señala que el 1985 en el I Seminario de T.S. de Empresa asistieron 142 trabajadores sociales pertenecientes a 75 Empresas de España. En 1992 había 32 empresas domiciliadas en Madrid con trabajadores sociales, mientras que dos décadas después, en 2012, solo 14 conservaban un trabajador social en su plantilla.

No obstante en la actualidad nos encontramos por múltiple factores en, como indica Arnal (2009), un cambio de paradigma empresarial que afecta al Trabajo Social y especialmente al desarrollado en la empresa. Por un lado, como ya he explicado anteriormente, los escándalos corporativos han tenido una elevada repercusión mundial mediática, por los mass media y las redes sociales, que han obligado a grandes multinacionales cambiar su rumbo empresarial. Por otro lado la presión social ha forzado a una rectificación de las políticas de libre mercado y un cambio de las agendas de gobiernos y corporaciones para que conceptos como la defensa de los valores de justicia y solidaridad aparezcan como ejes básicos en el desarrollo y cohesión de los sistemas sociales. Esta suma de factores ha generado que se cuestione la maximización del valor económico como único objetivo, llevando, junto con el reconocimiento de la empresa como agente necesario para el desarrollo económico y social de la empresa, a la introducción en la gestión empresarial del concepto RSC.

Estas nuevas formas de gestión están introduciendo y haciendo suyos viejos conceptos reconocibles para nuestra profesión, como acción social, voluntariado, relaciones con la comunidad, integración, igualdad de género,... por lo que según mi opinión la formación en Trabajo Social encaja perfectamente en el cambio que se busca hacia un capitalismo más personal y humano.

En concreto sobre este tema, el documento “Técnico en RSE, perfil profesional” elaborado por Gil et al. (2007) establece una clasificación de carreras universitarias afines a este nuevo concepto. En esta investigación se miden las cinco competencias más importantes que debe poseer un técnico RSE señalando las siguientes:

1. Trabajo en equipo
2. Habilidades interpersonales
3. Capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinar
4. Habilidades de gestión de la información
5. Comunicación oral y escrita de la propia lengua.

Siguiendo estos criterios, la investigación señala que los estudios superiores que poseen una mayor vinculación con la RSE son:

- Administración de empresas (48%)
- Derecho (35%)
- Trabajo Social (32%)
- Economía (30%)
- Psicología (27%)

Curiosamente, las respuestas procedentes de las entidades públicas y privadas eran las que mejor puntuaban el Trabajo Social y bajaba la evaluación en las consultoras y en la Universidad, donde pesaba más la formación en Administración y Dirección de Empresas.

En la actualidad la mayoría de entidades que integran la RSC utilizan tres formas para implementarlas (Ayuso, 2009):

- a) a través de la creación de un departamento ejecutivo ad oc.
- b) asignando compromisos añadidos a órganos ya existentes
- c) creando un equipo multidisciplinar, en forma de comisión.

Por lo que es importante definir y establecer nuestras competencias profesionales para participar en los departamentos existentes o futuros de responsabilidad social de las compañías.

### **3.2-LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA RSC:**

Es evidente que hay aspectos de la RSE que sólo competen a los expertos en gestión de empresas, publicidad, comunicación empresarial o investigación de mercados. Pero hay otros de la RSC interna y externa que, estando de acuerdo con la opinión de Marcuello (2006), pueden y deben ser liderados dentro de un equipo multidisciplinar por el Trabajo Social.

Todos sabemos que nuestra profesión se debe concebir como una disciplina compleja que cuenta con una peculiaridad disciplinaria. Consta de un Objeto Material, que es lo social, en todas sus manifestaciones y, de otro Formal, que se dedica a la “transformación a nivel micro o macro social de algunos problemas sociales, apuntando a un objeto general de bienestar de cada uno y todos sus

miembros de la sociedad en relación con el desarrollo social pleno en todos sus aspectos” (Quiroz, 1999) y aunque en la actualidad se está volviendo al concepto del profesional como recurso en sí mismo, debemos coadyuvar en el desarrollo e incremento del bienestar social, la salud y la calidad de vida (García & Marín, 2012).

Entendiendo que Trabajo Social nace para intervenir desde las Ciencias Sociales, para aplicar a la realidad social los avances que se van produciendo en el seno de las disciplinas que hacen de lo “social” su objeto de estudio e intervención (Miranda, 2013), creo conveniente destacar los cinco tipos de concepción de lo social, que en 1989 señalaba Blázquez y que dentro del ámbito empresarial marcarán nuestras funciones también en la RSC:

- **De racionalización:** en el que la preocupación de la persona es meramente de cara a una eficiencia productiva.
- **De asistencia:** El que se busca la mejora extrínseca del personal de trabajo.
- **De las relaciones humanas:** su objetivo es la mejora de las relaciones y ambiente de trabajo.
- **De cambio social:** busca acciones basadas en la comunicación y en la definición de papeles y funciones.
- **De la estrategia de los recursos humanos:** parte de la idea que es preciso movilizar los recursos internos para desarrollar sus resultados.

Este autor, a finales de los 80, ya indicaba cómo es imprescindible que lo social y empresarial vayan de la mano. No es posible un avance ficticio en lo social que frene o limite la consecución de los objetivos empresariales y al contrario, se harán irrealizables las metas de una entidad si no se consideran los aspectos sociales en su justa medida y por tanto se busca una mayor involucración del trabajador en la empresa y se considera a la persona como un “ser en su totalidad en todas sus realidades”. Por ello, considero que hay funciones como las que Marcuello (2006) indica y que por mi parte amplio, que entran dentro de nuestras competencias profesionales y que aglutinan los tres modelos (mecanicista, psicológico, y antropológico) de la RSC que anteriormente he aclarado:

- I. **Campañas de marketing** con objetivo social. Sobre este tema, Alcaine (2014) en sus conclusiones de trabajo fin de grado, ya confirmaba que las variables de responsabilidad social están relacionadas



con la imagen de una entidad, ya que refuerzan los valores y el compromiso de una entidad con su entorno.

- II. Seguimiento y elaboración**, junto con el departamento de formación y RR.HH, del **itinerario formativo y carrera profesional** de los empleados. Nuestro objetivo será, mediante la escucha activa, individualizar cada uno de los planes, fortalecer las habilidades individuales y sociales mediante mejores climas laborales, que potencien el trabajo en grupo, el sentido de pertenencia y la motivación del trabajador para su desarrollo personal y profesional continuo y dinámico centrándonos en aprovechar las fortalezas así como en las áreas de mejora de cada trabajador.

*“El talento no va a ir a las empresas que no sean socialmente responsables”. Ana Maria Llopis (Fundadora de Open Bank, presidenta de DIA): IV Congreso Nacional de RSC*

En la actualidad, hay publicaciones como *“Great place to work”* que anualmente publica rankings de las mejores corporaciones para trabajar. Para la categorización de las empresas, se basan en la opinión de los empleados mediante cuestionarios anónimos, sobre las relaciones humanas en sus entornos de trabajo. Así mismo también hay certificaciones como la otorgada por el “CRF Institute” en las que se clasifica y premia mediante una certificación pública a las mejores empresas para trabajar en España y Europa, siguiendo criterios de promoción laboral, compromisos para compatibilizar la vida laboral y familiar y la veracidad en la visión y misión de la compañía con la realidad.

- III. Atención individualizada e integral de los trabajadores** activos o pasivos y su unidad de convivencia de la entidad contratante. En áreas que Hernández (2005) agrupa en: socio-familiares, socio-clínicas, económicas, de discapacidad, documental-administrativo, laboral y del ocio-tiempo libre. En todas ellas debemos evitar las acciones puntuales sin un seguimiento pormenorizado de la persona, su familia y entorno.

*“soy trabajadora social de profesión pero el trabajo que desarrollo en la empresa aunque tiene rasgos sociales (personas con discapacidad, compañeros en dificultades...) no es trabajo social propiamente dicho” (informante 3).*

No debemos nunca olvidar, que nuestra disciplina tiene como objeto “todos fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos, ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Gaitán & Zamanillo, 1991), en los distintos campos o situaciones típicas en que las personas encuentran obstáculos para su vida y el correcto desarrollo de su interacción social. De esta manera, si damos por correcto que el “problema objeto” se delimita “en los aspectos de una necesidad social que son susceptibles de modificar por nuestra profesión” (CELATS, 1997, p.100), qué mejor lugar para llevar a cabo este cometido que en un espacio social complejo como la Empresa. Lugar donde permanecemos una cuarta parte de nuestra vida, generando relaciones sociales entre los compañeros de trabajo y de la organización (de la que deberíamos ser parte activa) hacia nuestro entorno y en el que podemos aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto de sistema, como es el mundo de la empresa.

*“La primera responsabilidad social es con los trabajadores de la compañía, fundamentalmente por ser el principal activo de la empresa. Por lo que creo que el papel principal del trabajador social en la RSC, sería saber, conocer e intervenir en situaciones individuales o familiares que le puedan afectar al empleado. Desde atender o en su caso derivar las causas por las que se producen bajas continuadas, o acompañar y apoyar procesos de enfermedad grave de un familiar por poner como ejemplo ... En la actualidad en el equipo que implementa la RSC de la compañía, no hay ningún trabajador social, ni ningún profesional de lo social. Por eso cuando me comentan que van a planificar la intervención social de la RSC de la entidad, les digo que será la intervención filantrópica o de ayuda, pero que social no la pueden llamar. (informante 2)*

La complejidad del entorno laboral se confirma en las escalas de acontecimientos vitales estresantes de Holmes y Rahe, donde los aspectos relacionados con el entorno laboral están entre las que mayor grado de desadaptación social o distress psicológico nos provocan.

*Escala de acontecimientos vitales Holmes y Rahe 1976. Acontecimientos vitales que se han sucedido en los 12 últimos meses*

1. Muerte del cónyuge: 100	23. <u>Cambio de responsabilidad en el trabajo</u> : 29
2. Divorcio: 73	24. Hijo o hija que deja el hogar: 29
3. Separación matrimonial: 65	25. Problemas legales: 29
4. Encarcelación: 63	26. Logro personal notable: 28
5. Muerte de un familiar cercano: 63	27. <u>La esposa comienza o deja de trabajar</u> : 26
6. Lesión o enfermedad personal: 53	
7. Matrimonio: 50	

8. <u>Despido del trabajo</u> : 47 9. <u>Desempleo</u> : 47 10. Reconciliación matrimonial: 45 11. <u>Jubilación</u> : 45 12. Cambio de salud de un miembro de la familia: 44 13. Drogadicción y/o alcoholismo: 44 14. Embarazo: 40 15. Dificultades o problemas sexuales: 39 16. Incorporación de un nuevo miembro a la familia: 39 17. <u>Reajuste de negocio</u> : 39 18. <u>Cambio de situación económica</u> : 38 19. Muerte de un amigo íntimo: 37 20. <u>Cambio en el tipo de trabajo</u> : 36 21. Mala relación con el cónyuge: 35 22. Juicio por crédito o hipoteca: 30	28. Comienzo o fin de la escolaridad: 26 29. Cambio en las condiciones de vida: 25 30. Revisión de hábitos personales: 24 31. <u>Problemas con el jefe</u> : 23 32. <u>Cambio de turno o de condiciones laborales</u> : 20 33. Cambio de residencia: 20 34. Cambio de colegio: 20 35. Cambio de actividades de ocio: 19 36. Cambio de actividad religiosa: 19 37. Cambio de actividades sociales: 18 38. Cambio de hábito de dormir: 17 39. Cambio en el número de reuniones familiares: 16 40. Cambio de hábitos alimentarios: 15 41. Vacaciones: 13 42. Navidades: 12 43. Leves transgresiones de la ley: 11
<b>No AVE=</b>	<b>Puntuación=</b>

*Fuente: De la Revilla (1994)*

Tanto es así que el estrés puede generarse, según la vivencia de cada persona, dentro de la empresa y por tanto es vital un profesional que junto con el “cliente” sea capaz de minimizarlo y favorecer su adaptación. Pero también nos encontraremos que el trabajador puede sufrir los acontecimientos estresantes por factores externos ajenos a la entidad, derivados de situaciones con la familia, amigos, etc., que pueden afectar a su comportamiento, capacidad productiva, absentismo en el trabajo y lo que es más grave a su salud laboral.

*“Otro de los objetivos que hemos querido fijarnos en el Congreso es que el sector empresarial conozca qué valor añadido podemos aportar, qué problemas podemos solucionar y con ello darles a conocer que nosotros somos profesionales especialmente cualificados para resolver problemáticas de distinta índole”. Rosa Maria Arroyo. (I Congreso de T.S. y RSC)*

*LA EMPRESA COMO FUENTE DE ESTRÉS*

<b>CONDICIONES LABORALES GENERADORAS DE ESTRÉS</b>	<b>INTERPRETACIONES PERSONALES GENERADORAS DE ESTRÉS</b>
Mandos con exceso de subordinados. Jornadas laborales muy largas. Frecuentes desplazamientos. Jornadas de horarios rotativos. Problemas en el clima laboral. Exceso de trabajo. Exceso de responsabilidad. Constantes juicios y evaluaciones. Falta de apoyo de superiores. Órdenes contradictorias. Tener varios jefes. Introducción de nuevas técnicas y cambios frecuentes. Cargos públicos (hablar a un auditorio) Crisis económica, reducción de plantillas, contratos temporales... Exceso de control y supervisión. La promoción de la competitividad. Medios excesivamente organizados o desorganizados.	Dificultad para delegar. Adictos al trabajo. Alteraciones debidas a frecuentes desplazamientos. Incapacidad para adaptarse a cambios debidos al horario. Malas relaciones con compañeros determinados. Mala planificación (del tiempo y de prioridades). Asunción de competencias ajenas. Perfeccionismo exagerado. Falta de reconocimiento de la propia valía. Dificultad para diferenciar lo urgente de lo inmediato. Déficits asertivos. Falta de flexibilidad y resistencia al cambio. Fobias sociales. Pluriempleo y/o vivencia de inestabilidad en el puesto de trabajo. Inseguridad, búsqueda constante de supervisión. Tendencia a la rivalidad. Personas excesivamente rígidas o excesivamente caóticas.

*Fuente: Domenech & Gómez, 1995*

Los conflictos en el entorno laboral por tanto son innumerables, así como los que cada uno nos traemos de nuestro hogar o de las relaciones externas a la empresa. Por lo que según el tipo y tamaño de la entidad en la que estemos contratados (en plantilla o como autónomos que prestan asesoría), nuestras funciones serán totalmente autónomas o integradas en los departamentos de prevención de riesgos laborales, recursos humanos, servicios médicos, gerencia y en los sindicatos de la organización.

- IV. Programas de colaboración y patrocinio** con organizaciones sin ánimo de lucro. Ya indiqué que en los años 80, fueron unos de los principales actores implicados en el desarrollo de la RSE, pero como manifiesta Lozano, Albareda y Arenas (2007) se producen en muchas ocasiones disonancias entre los intereses de empresa y de las ONGs, en los que el Trabajo Social puede ser clave para armonizar la visión como motor de cambio social que tienen las entidades no lucrativas sobre la RSE y el de las empresas, como una oportunidad para mejorar sus rendimientos mercantiles. Así mismo nuestra profesión puede liderar con programas y proyectos concretos, la búsqueda de financiación en entidades públicas y privadas para su ejecución futura.
- V. Actividades de mecenazgo y filantrópicas**, que no deben confundirse con una visión limitada a la donación, sino la de facilitar mediante aportaciones económicas o humanas la plena integración en la sociedad de personas desfavorecidas, reduciendo así la brecha social imperante. En relación a este tema, el trabajador social puede implementar en las entidades, la elaboración de informes del retorno económico y social de la inversión (SROI) con el objeto de justificar las ayudas recibidas. Este análisis se ha convertido en una “herramienta ciudadana para defender servicios que peligran por los recortes, para frenar proyectos que poco tienen que ver con el desarrollo social, o para justificar la necesidad de invertir en bienestar”. (Navarro, 2014, p.4).
- VI. Prevención** de presiones por parte de los clientes a raíz de prácticas sociales o medioambientalmente no responsables. La mejor manera de evitarlo o prevenirlo es con un comportamiento ético de todos los estamentos de la entidad y con auditorias éticas y sociales de la empresa de forma periódica, como posteriormente trataré de explicar y en la que el trabajador social tiene un rol clave.
- José M<sup>a</sup> Gay de Liébana, profesor de economía financiera y contabilidad en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Barcelona, sobre este tema (Corresponsables, 2014) se reafirma señalando que una empresa ética es aquella donde no hay unos afanes especulativos de gestión. Evidentemente se deben obtener beneficios, pero después de haber cuidados todos sus factores, donde está también el personal: “la empresa ética es para mí la que busca el bien común, porque la empresa no soy yo, soy yo con mi gente”. (p.31).

- VII.** Creación de **distintivo y cuño de calidad** que permita disponer de una imagen corporativa. Este sello de garantía se traducirá en aspectos cuantitativos como las que Salvador Marín, presidente de COFIDES (Compañía española de Financiación del Desarrollo) manifestaba en el 2014 en la revista Corresponsables: “a las empresas con buen gobierno corporativo y una RSE integrada les es más fácil obtener financiación” (p.8) y también cualitativos que se manifiestan en beneficio para los trabajadores y el propio entorno de la entidad.

*“Nuestro objetivo es favorecer el empleo de las personas que tiene una discapacidad. Para ello certificamos a las empresas que son responsables y contratan un mayor número de trabajadores de los que marca la normativa o contratan servicios a empresas externas que trabajan con discapacitados”. Por ello creemos que con una pegatina o sello la gente puede saber que esa empresa hace su labor social”. Miguel Angel Herrando: presidente de “Solidar” (Asociación de Empresario Solidarios de Aragón). CaféRSC*

- VIII.** Proyectos planificados y organizados para **motivar y apoyar** a los empleados en hacerse **voluntarios** bajo el patrocinio y liderazgo de su organización.

Sobre este último punto quiero detenerme para remarcar, que la acción social surge a finales de los 90 en un contexto marcado por el incremento de peticiones de responsabilidad de los consumidores y de los movimientos “antiglobalización” a las empresas. En este marco, surge el **voluntariado corporativo** como respuesta desinteresada de la ciudadanía a las necesidades de la sociedad y de aquellos grupos o sectores más desfavorecidos (Sanz, Cordobés & Calvet, 2012). Por tanto, ser voluntario busca el objetivo de movilizar a empresa, trabajadores o jubilados de la entidad y sus familias, en busca de la mejora del entorno en la que la compañía opera, mediante un conjunto de iniciativas dirigidas, como apunta Guardia, et al. (2006) a mejorar, sin que medie ánimo de lucro o coerción, el desarrollo social, asistencial, cultural, medioambiental o educativo, de la comunidad.

Estas acciones pueden ser beneficiosas para:

- a) Las empresas, contribuyendo a incrementar su reputación y reforzando la fidelidad hacia la marca de clientes, fomentando que el empleado se familiarice e identifique con las acciones de proyección social de la empresa y mejores las sinergias entre distintos departamentos de la entidad, generando un sentimiento de equipo en busca de un fin u objetivo común.

- b) El empleado, fortaleciendo su formación, potenciando su creatividad e iniciativa u otras intangibles como la solidaridad.
- c) Las entidades de voluntariado, logrando además de recursos humanos y económicos que en otras condiciones no podrían conseguir, una mayor visibilidad y divulgación de la causa defendida y por tanto, de una mayor probabilidad de incrementar recursos a largo plazo.
- d) Un cambio de óptica en la creación de riqueza o la obtención de beneficios, por la consecución de un valor compartido que conlleva también generar valor económico para la sociedad a través de dar respuestas a sus necesidades (Sanz, Cordobés & Calvet, 2012).

*“El beneficio del voluntariado corporativo, además de las propias del voluntariado: crecimiento personal, sentirse útil, pertenencia de grupo,...en la entidad que nos movemos permite que muchos empleados conozcan realidades muy distintas a las que por su situación social, familiar, económica o cultural han podido experimentar. Por lo que se dan cuenta que hay personas con situaciones derivadas de enfermedades, problemas económicos o de simplemente donde les ha tocado nacer, muy distintas a las suyas y en la que podemos ayudar y en parte revertir”.*  
(informante nº 2)

Los modelos de voluntariado corporativo, como he descrito en páginas anteriores son ilimitados, sin embargo el trabajador social deberá planificar uno o varios programas de acción social, atendiendo especialmente a las siguientes variables resumidas por Lemonche (2011): formación necesaria para el desempeño de las funciones, ámbito de ejecución (local, nacional o internacional), sectores de atención, funciones que realizarán y el tiempo de dedicación. Para evitar que sean solo acciones puntuales y por el contrario posibilitar que tengan un objetivo concreto para el voluntario y la entidad.

*“Por otro lado, vemos que hay empresas privadas que desean colaborar con nosotros más como medio para “lavar su imagen”. Nos piden un voluntariado corporativo a la carta y en ocasiones nos hemos negado porque hace más mal que bien a nuestros asociados. Vemos que las ONGs nos debemos adaptar a la necesidad puntual de la empresa que te da un cheque que no lleva a nada, que es un limosna para asegurarse salir en la foto”* (informante 1)

En definitiva que el voluntariado corporativo sea percibido y entendido como un puente entre empresa y sociedad:



*Fuente: Gallardo, D et al. (2010)*

- IX.** Posibilitar políticas de **respeto al medio ambiente** en la entidad en la que se trabaja. Aunque sobre el medio ambiente se puede considerar inicialmente que no afecta directamente a las funciones del trabajador social, en una sociedad en la que prima el crecimiento económico por encima de todo, es importante la prevención, el control y la creación de programas que den solución a las afecciones ambientales de las empresas en los territorios que opera.

*“La RSC puede ser una palanca de cambio cuando desde los estamentos se quiere cambiar a una sociedad más justa y medio ambientalmente más sostenible”. Juancho López de Uralde (Director de EQUO) IV Congreso Nacional de RSC.*

Estas acciones deberán ir dirigidas a paliar o reducir gran diversidad de acciones físicas que no sólo vienen dadas por las empresas, sino también por los ciudadanos, la administración pública y los demás agentes económicos (Vargas, 2006). Siguiendo esta idea, desde nuestra profesión podemos, como apuntan Gaona, Vázquez y Domínguez (2002), trabajar desde tres ámbitos:

- 1- Integrar lo ecológico y lo social, permitiendo reducir al máximo nuestro impacto en el entorno.

Utilizando el activo del trabajador social como educador ambiental con sus principales grupos de



interés, tanto internamente, con empleados y colaboradores, como externamente, con clientes, proveedores o la sociedad en general.

- 2- Potenciar la participación de los trabajadores de la compañía en cuestiones medioambientales y/o decisiones de la empresa que afecten a esta. Liderado acciones, de carácter puntual o periódico, encaminados a conseguir los objetivos consensuados y propuestos.
- 3- Crear proyectos socio ambientales dentro de la empresa que puedan implicar o insertar en la compañía, sectores de población con especiales dificultades para incorporarse al mercado laboral, desde personas con discapacidad, población ex reclusa, parados de larga duración, etc.

**X.** Continuando con **la inserción de personas con dificultades especiales** para incorporarse al mercado laboral, hay que ser conscientes que las políticas de RSE de una corporación de pequeño, mediano o gran tamaño no puede dejar de lado al 4,7% de la población española en edad laboral (entre 16 y 65 años) que tiene un certificado de discapacidad (INE, 2014). Estando de acuerdo con la Fundación ONCE (2006), la diversidad es un valor en alza en la gestión de las empresas, por lo que la discapacidad es uno más de los factores que la componen.

*“Las ONGs que trabajamos con discapacidad sumamos no restamos”. (informante 1)*

Aunque la legislación obligue, como norma general<sup>5</sup>, a que las empresas de más de 50 trabajadores cumplan con una cuota de un 2% para este colectivo, el disponer de trabajadores con alguna **discapacidad** no hay que verlo con una obligación sino, en un entorno altamente

<sup>5</sup> El artículo 38.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de las personas con discapacidad, establece la obligación para todas las empresas públicas y privadas que empleen a 50 o más trabajadores a reservar el 2% de sus puestos de trabajo a personas con discapacidad.

El Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

Hay dos supuestos en los que las empresas, excepcionalmente, pueden acogerse al cumplimiento alternativo de la obligación de reserva en plantilla para las personas con discapacidad:

- a. Cuando la no incorporación se deba a la imposibilidad de que los servicios públicos de empleo competentes, o las agencias de colocación, puedan atender la oferta de empleo presentada después de haber efectuado todas las gestiones de intermediación necesarias para dar respuesta a los requerimientos de aquella y concluirla con resultado negativo, por la inexistencia de demandantes de empleo con discapacidad inscritos en la ocupación indicada o, aun existiendo, cuando acrediten no estar interesados en las condiciones de trabajo ofrecidas en dicha oferta.
- b. Cuando existan cuestiones de carácter productivo, organizativo, técnico o económico que motiven la especial dificultad para incorporar trabajadores con discapacidad a la plantilla de la empresa.

competitivo, puede suponer un factor diferencial<sup>6</sup>, incrementando la reputación, mejorando la imagen que la sociedad tiene de la compañía y fidelizando clientes potenciales, así como las familias con algún miembro que sufre discapacidad y su entorno de amistad más cercano.

*“Lo primero, las Empresas debería tener más facilidad para colaborar con las entidades sociales y por tanto la ley de mecenazgo para financiar entidades, debería premiar más a las entidades colaboradoras y no que ahora les ponen en muchas ocasiones trabas. Por otro lado la administración debería ser más dura, para que al menos se cumpliera la ley vigente y que ese 2% de contrataciones se llevará a la práctica. No es normal que muchas de ellas utilizan las medidas alternativas para evitar la contratación y crean sus propias fundaciones o dan dinero a organizaciones que realmente son como ETTs para que contraten a personas con discapacidad a la carta. (informante 1)”*

Sobre este tema, recientemente CEPES y Fundación ONCE han firmado un convenio que, según su presidente, va a avanzar en la plena inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral. Además Juan Antonio Pedreño añadió que “la Economía Social se marca como objetivo convertirse en el mayor empleador de personas con discapacidad” (Mayor, 2014, p.27).

*“El Cermi (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) considera positivos para el objetivo de la inclusión los contenidos en materia de discapacidad de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas, así como los indicadores de discapacidad en los criterios de memorias RS/GI, pero también ve sombras en la dificultad de generar evidencias de que la RS permita una transformación de la sociedad en este ámbito“. Enrique Galván (Director de FEAPS). ): IV Congreso Nacional de RSC.*

También hay iniciativas como la plataforma “Foro Inserta Responsable”, que bajo la iniciativa de la Fundación ONCE posibilita, mediante el trabajo en red, la innovación social de más de 70

<sup>6</sup> En relación con la actividad licitadora de las empresas, aquellas que quieran contratar con la Administración Pública deberán tener en cuenta que, de acuerdo con la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, los pliegos de cláusulas administrativas podrán señalar la preferencia en la adjudicación de los contratos por las proposiciones presentadas por las empresas que tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 %, siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación. Contempla, además, que en caso de empate entre varias empresas licitadoras, podrá tener preferencia en la adjudicación del contrato aquella que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

empresas. Su objetivo es favorecer el intercambio de herramientas y experiencias de la RSE en la discapacidad, ofreciendo su colaboración en el desarrollo de proyectos que potencien el empleo de las personas con discapacidad y la mejora de su calidad de vida, asegurando además ventajas competitivas a las entidades firmantes de este compromiso. Creo que en este tema, nuestro papel es fundamental para conseguir políticas inclusivas en las empresas y que la diversidad llegue a estar normalizada, evitando que sea solo un indicador más de la gestión de la RS de la organización. (Roy, 2012).

- XI.** Participar en la **elaboración de un código de conducta** o ético de la compañía, que pueda orientar todas las acciones presentes y futuras. Este código de conducta se podría definir como la suma de normas de actuación responsables que deben ordenar y marcar el entorno laboral. El objetivo principal del código de ética en las empresa será el de facilitar que tanto la entidad como los individuos que la integran, se puedan desarrollar como personas morales en el día a día de su actividad y en su interrelación con los demás y sean de este modo el reflejo responsable de los valores corporativos de la Compañía (Batanero, 2009).

De este modo valorando la opinión de Osorio et al. (2005), podemos destacar como objetivos del código de conducta los siguientes:

- a. Promover el espíritu ético en las conductas de los trabajadores de la compañía, posibilitar la efectividad de la ley de igualdad de hombres y mujeres, así como interceder y resolver el choque de conflictos y dudas morales que puedan producirse en la vida corporativa.
- b. Evitar problemas legales derivados de acciones irresponsables. Sobre este tema Carrasco (2005) hace mención a una encuesta de Price Waterhouse Coopers de ese mismo año, en la que se demuestra que aunque el cliente no suele buscar o comprar productos de compañías que dispongan de RSE, el 74% sí que están dispuestos a castigar a aquellas que no tienen comportamientos responsables.

*“El Hacer las cosas bien tiene que tener premio y ese premio tiene que venir por los consumidores por los ciudadanos”. Eva del Ruste (Economía del bien común): caféRSC*

- c. Gozar de una buena opinión en el tejido empresarial y social de su entorno más cercano si es una compañía local, pero también de una excelente reputación nacional si opera en otras comunidades o internacional si es una entidad más global.
- d. Facilitar a la empresa una herramienta útil para promover y afianzar la transparencia en política de precios, contratos, comunicación, presencia en internet, como excelente instrumento de control, en la gestión de la compañía.
- e. Integrar la responsabilidad en los valores que defiende la visión, misión de la entidad y de todos los que la constituyen. Asegurando la similitud en las conductas de todos los miembros que pertenecen a la entidad, disponiendo de un patrón para dar soluciones honestas.

*“Una buena política de RSC, puede adelantar o prevenir situaciones complicadas en el futuro. Un reto de la RSE puede ser prevenir la corrupción.” Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional de RSC.*

- f. Papel de modelo o efecto cascada. Se pretende que el código elaborado pueda ser un ejemplo para otras entidades que operen en el mismo sector y la propia sociedad.

En definitiva, sobre esta función, el papel del Trabajo Social en la RSC radicarán en poder encajar éticamente los intereses económicos de la compañía, su relación con sus grupos de interés (incluyendo trabajadores, clientes y entorno) y el medio ambiente, para conseguir que la integridad empresarial sea un compromiso de todos.

*“El desarrollo de la RSE solo es posible si hay convencimiento de las empresas a todos los niveles. Cuando se prohibieron las minas antipersona no solo el lobby (grupo de presión) empresarial se posiciono en contra, sino también los sindicatos que defendían los derechos de los trabajadores de la fábricas, porque perdían puestos de trabajo”. Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional de RSC.*

## **XII.** Como último punto no me he querido olvidar del papel del Trabajo Social en el **carácter externo** de la RSC.

En el manifiesto “Trabajo Social ante la crisis” aprobado en nuestra ciudad en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social de 2009, se constató “el fracaso de un modelo de crecimiento que ha

olvidado, dejando a un lado e incluso despreciado, los más elementales principios de equidad, justicia social, desarrollo humano y sostenibilidad”. Teniendo en cuenta esta declaración, se puede entender que nuestra disciplina está conectada directamente con la RSC en su ámbito comunitario y puede contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos mediante el desarrollo de sus propias capacidades (Eito, 2013).

Según mi opinión los cuatro beneficios colectivos y personales del Trabajo Social Comunitario que Barbero y Cortés (2005) señalan, imbrican a la perfección en la RSC:

- Culturales y simbólicos: que contribuyen a la creación de una identidad colectiva compartida.
- Relacionales: creando y fortaleciendo las redes sociales, con lo que se mejora la satisfacción de las necesidades humanas de afecto y pertenencia, pero también contribuye a la participación social y solidaria.
- Educativos: posibilitando aprendizajes de capacidades y habilidades que ayudan a una mayor autoestima personal.
- Políticos: porque permite a todos los grupos de interés ejercer el poder a través de la organización colectiva y el cambio a medio o largo plazo de una situación adversa.

*El actual paradigma económico nos lleva de crisis en crisis”. Juancho López de Uralde (Director de EQUO): IV Congreso Nacional de RSC.*

Sobre este tema, Fresno, Segado y López (2013) resumían en cuatro los retos de la intervención comunitaria en los países con un estado de bienestar consolidado: la redefinición de la actividad de los trabajadores sociales, el reto de las nuevas tecnologías como aceleradores de la experiencia comunitaria, las estrategias para hacer frente con la práctica los procesos de pérdida del vínculo y exclusión social, así como la puesta en valor de la experiencia comunitaria.

En estos desafíos, la RSC debe adaptarse y evolucionar también en la **relación de la empresa con la comunidad**. Jose Maria Lozano (profesor de Esade Business School) recientemente ha manifestado (Corresponsables, 2014) que ha habido una confusión asociando únicamente la RSE con la acción social, ya que la identificación única y exclusiva con la contribución económica está desapareciendo.

Según este profesor, la empresa ya no es el núcleo en la relaciones con los grupos de interés, sino que es uno más entre los *stakeholders* y por tanto pasará de gestionar las relaciones a también construirlas. Es por ello que el trabajador social puede diseñar o implementar proyectos de experiencia comunitaria, como el impulsado por la Fundación La Caixa y desarrollado por la Fundación “Federico Ozanam” con el apoyo de numerosas entidades (Ayuntamiento, Cámara de Comercio, ARARSE) de Zaragoza, para hacer un Casco Histórico Socialmente Responsable.

En este proyecto se intenta revitalizar una zona emblemática de la ciudad, haciendo de esta, un lugar mejor para vivir, estableciendo y asegurando por un lado la actividad comercial y empresarial y, por otro, reforzando la colaboración entre vecinos e instituciones, con el objetivo de consolidar la identidad de barrio y la convivencia entre personas.

Se busca mediante el trabajo en redes, especialmente en un espacio con tintes históricos de marginalidad, un aumento del reconocimiento mutuo y la cooperación entre ciudadanos, entidades sociales, empresas, comercios, organizaciones e instituciones para promover mediante el “abc” de la RSC: sostenibilidad, innovación, transparencia, cohesión social, integridad o la diversidad, un espacio sostenible en donde se integren las decisiones económicas, sociales y medioambientales.

Este es un buen ejemplo donde se integran a todos los “*stakeholders*”, para trabajar en un mismo espacio donde vivir mejor.

*“La RSC puede ser una palanca de cambio cuando, desde los estamentos se quiere cambiar a una sociedad más justa y medio ambientalmente más sostenible”. Juancho López de Uralde (Director de EQUO): IV Congreso Nacional de RSC.*

Como he señalado y mostrado en estas páginas, la información sobre RSC es muy abundante, prácticamente todos los días aparecen noticias en la prensa local o nacional, relacionados con los principios que deben legislarla o mantenerla, pero muy pocos hacen referencia a soluciones eficaces o ejemplos específicos que puedan extrapolarse a otras empresas. Vargas (2006) sobre este tema, recoge la frase que escribía en el 2004 Don Ignacio Fernández Toxo, Secretario Confederal de Acción Sindical de CC.OO en esos años, al aludir los proyectos e iniciativas que se habían hecho: “sobre Responsabilidad Social Corporativa se ha escrito mucho y se ha hecho poco”.

## 4-CONCLUSIONES

### 4.1- EL PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA RSC

Las compañías nacionales e internacionales de gran tamaño habitualmente publican su memoria o informe de RSC siguiendo los principios indicados por GRI<sup>7</sup>, una entidad certificadora de ámbito mundial. No obstante, como se ha podido ver parcialmente en los ejemplos señalados, muchas empresas realizan actividades puntuales en el marco económico, social o medioambiental para así cumplir ciertos compromisos de cara a la sociedad pero, por el contrario, fallan en los aspectos más importantes de una entidad que realmente desee ser socialmente responsable, tales como derechos laborales, ética empresarial, etc.

Hay muchas voces críticas que plantean, por ejemplo, que las mayores compañías mundiales se han marchado o han externalizado gran parte de su producción a países del tercer mundo, para no estar atadas a la legislación vigente sobre medioambiente o regulación laboral.

Así mismo, hay opiniones que alertan que promover la RSC como algo voluntario desde la Unión Europea, lo único que consigue es mantener lo que esta reciente globalización ha traído: elevados ingresos para las multinacionales, alta excusión social, marginación especialmente en los países pobres y una transferencia de poder de los gobiernos a las empresas (Henderson, 2006), que permiten la continuidad de un estatus quo claramente desfavorable para el consumidor y la población en general.

Por ello, quizás lo primero que deberían hacer los gobiernos es crear leyes que eviten que sigan existiendo paraísos fiscales dentro de la Unión Europea. Por otro lado, evitar que las 35 empresas del Ibex tengan presencia en paraísos fiscales (Arroyo, 2014) y que las decisiones estratégicas, organizativas, medioambientales, sociales o de recursos humanos no sean dejadas al libre albedrío de las compañías, sino definidas y acordadas por los gobiernos pertinentes. De ese modo, se podría satisfacer la triple cuenta de resultados (económico, social y medioambiental) y perseguir la justicia social, sin tener miedo de que ello pueda, como piensa Henderson (2006), reducir el bienestar y socavar la economía de mercado.

---

<sup>7</sup> Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo. La Guía de GRI establece principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y evaluar su desempeño económico medioambiental y social. ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org))

*“Debemos avanzar a que un tercero verifique esa política de RSC. No es imaginable que alguien (las grandes empresas) se autodenomine como RSC, cuando tienen paraísos fiscales. En España 60.000.000.000 Euros de fraude fiscal.”. Carles Campuzano (Diputado CIU): IV Congreso Nacional de RSC.*

Si queremos que se destierre la incipiente RSC como táctica de las empresas para mejorar su imagen y minimizar las críticas, es de vital importancia la participación del Trabajo Social en estas políticas, así como en las nuevas estrategias y observatorios de RSE que desde el Estado parece que se desea implementar.

Nuestra figura, deberá ser el agente que haga entender a todos los grupos de interés implicados, la visión de que si “yo gano, tu ganas”. De que es vital generar valor a largo plazo, así como de la necesidad de que todos los grupos de interés participen. También deberá posibilitar que, con cada miembro de la compañía, se desarrollen políticas de igualdad, de participación, de medioambiente y se fomenten medidas que compatibilicen la vida laboral y familiar, a la vez que desarrollan la creación de puestos para discapacitados. Deberíamos tener un papel importante en la mejora de las expectativas laborales y de formación de los trabajadores y prepararíamos, una vez finalizada la vida laboral, el paso positivo del trabajador activo a la jubilación. Generaríamos conciencia de ayuda hacia la sociedad con programas de voluntariado y de mecenazgo hacia organizaciones de nuestro entorno para devolver a la ciudadanía parte de los beneficios de la actividad económica de la empresa,... y haríamos que las organizaciones empresariales entren en un diálogo bidireccional con los profesionales de la acción social, para la consecución de un progreso social conjunto entre empresa, empleados y entorno.

De esta manera, de los tres posibles escenarios a medio y largo plazo a los que hacen referencia Moreno, Uriarte y Topa (2010) sobre la RSE, considero muy probable que si logramos todo lo mencionado, en vez de desaparecer esta iniciativa por la recesión económica, se supere el escepticismo reinante y se consolide la RSE que menciona la integración de esta en la empresa y se pueda transformar el sistema, replanteándonos el modelo de empresa que deseamos.



#### 4.2- . RETOS Y DIFICULTADES:

El Trabajo Social nace hace más de un siglo como disciplina aplicada, entendiendo la realidad social por el surgimiento de un problema para transformarla y, con ello, producir cambios (Miranda, 2013). Nuestra práctica profesional, como el resto de ciencias sociales, está siempre unida al tiempo y al espacio en el que se desarrolla, y se enmarca en un contexto social y económico determinado, siendo una disciplina que se adapta e interrelaciona con la vertiente histórica y política del momento (García & Marín, 2011).

En la actualidad, como he podido mostrar, la RSC es una realidad que afecta tanto a lo público como a lo privado y es necesario que los profesionales conozcan sus objetivos y que sepan adaptarlos para el beneficio de todos los grupos de interés, incluyendo a los trabajadores y también a los ciudadanos.

Creo de vital importancia la inclusión de los trabajadores sociales en equipos multidisciplinares, bien como empleados de la plantilla o como profesionales libres, que aportan sus conocimientos a las entidades para su correcta implementación. Pero también considero básico una formación específica en gestión, comunicación, medioambiente, finanzas,... responsables, mediante un máster en RSC. Que por un lado amplíe nuestra formación en materias más afines al mundo empresarial y por otro, nos permita aportar y poner en valor, nuestros conocimientos en lo social a otros profesionales que quieran completar su formación en este campo.

Por otro lado, creo relevante señalar la dificultad que he encontrado en la investigación a la hora de recopilar información bibliográfica actualizada sobre Trabajo Social de Empresa. La mayoría de las referencias son de los años 70, 80 o 90 y hay una ausencia documental de sistematizaciones en experiencias concretas, así como de intervenciones profesionales del trabajador social en materia de RSC. Para reducir esta carencia, he intentado contactar con profesionales que en la actualidad trabajan en esta área y no he encontrado el *feed-back* previsto. En ocasiones no tenían tiempo para entrevistarse conmigo:

*“La semana pasada estuve de viaje y esta, estoy super ocupado. Espero poder tener el tiempo en la que viene”.*

Otros estaban muy animados, pero cuando recibieron el cuestionario no lo reenviaron y por último también me encontré entidades que no permitieron a su trabajador social informarme de sus funciones.

*“En cuanto la información que me pides en el cuestionario, lo siento, pero me acaban de confirmar que no puedo facilitarte la información” (informante nº 3).*

Tengo que agradecer no obstante, al resto de informantes su tiempo y su dedicación desinteresada. En especial a Pilar Bernadó (secretaria de ARARSE) que me facilitó la asistencia y participación a los cafés RSC y al Congreso Nacional de RSE, así como el contacto con ponentes y participantes en ambos eventos, que me resolvieron dudas y ampliaron la información necesaria para la elaboración de este trabajo.

Por último, creo que otro obstáculo no menos importante, ha sido la amplitud del tema y el objeto de estudio a tratar, por lo que considero necesario la existencia de análisis posteriores más amplios que puedan profundizar en las posibilidades del Trabajo Social en la RSC como campo de empleabilidad.

## 5-REFERENCIAS

- Agencias (2014, Octubre 25). Aprobada la estrategia de responsabilidad social. *Heraldo de Aragón*, p.33.
- Alcaine, I. (2014). *La responsabilidad social como medio para mejorar la imagen organizacional. Una aplicación al tercer sector*. Trabajo Fin de Grado. Zaragoza: Facultad de Economía y Empresa.
- Argandoña, A. (2007) RSE: ¿Qué modelo económico? ¿Qué modelo de empresa? *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. 146, 11-24.
- Arnal, J. (2009). Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta? *Humanismo y Trabajo Social*. 8, 69-83.
- Arroyo, L. (2014). *Por qué no debes creerte la milonga de la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014 de [http://www.infolibre.es/noticias/opinion/2014/04/24/por\\_que\\_debes\\_creerte\\_milonga\\_responsabilidad\\_social\\_corporativa\\_16203\\_1023.html](http://www.infolibre.es/noticias/opinion/2014/04/24/por_que_debes_creerte_milonga_responsabilidad_social_corporativa_16203_1023.html)
- Arroyo, R.M. (2014). *Entrevista*. Recuperado el 26 de Abril de 2014 de <https://www.youtube.com/watch?v=-TVyUbztHls>
- Ayuso, S. (2009). Estructura organizativa de la RSC en las empresas españolas. Cátedra MANGO de Responsabilidad Corporativa. Recuperado el 14 de Marzo de 2015 de <http://mango.esci.es/assets/Uploads/Documentos-de-trabajo/Documento-de-trabajo-3Estructura-organizativa-RSC.pdf>
- Bantierra y Fundación Adecco (2014). *La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno rural de Aragón*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014 [www.bantierra.es/uploads/.../RSC/informe2013\\_BANTIERRA .pdf](http://www.bantierra.es/uploads/.../RSC/informe2013_BANTIERRA.pdf)
- Barbero, J. & Cortés, F. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza.
- Batanero, E. (2009). *Código de Conducta*. (Manuscrito no publicado). Zaragoza.

- Blázquez, P. (1989). La política social en relación con la política global de la empresa. *II Seminario de Trabajo Social de Empresa*. Madrid.
- Cámaras de Comercio (2005). *Empresas Españolas. Competitividad y Tamaño*. Madrid: Servicio de Estudios Cámaras de Comercio.
- Carrasco, I. (2005). La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. CIRIEC-ESPAÑA*, nº 53, 351-367.
- CELATS (1997). *La práctica profesional del trabajador social*, módulo II. Argentina: Humanitas-CELATS.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado el 31 de Octubre de 2015 de [www.igualdadnlaempresa.es/.../fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad](http://www.igualdadnlaempresa.es/.../fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad)
- Compromiso Empresarial (2009). Fundación Solidaridad Carrefour: un nexo de unión entre la sociedad y las ONG. Rescatado el 22 de Abril de 2014 de <http://www.compromisoempresarial.com/entradas/2009/04/fundacion-solidaridad-carrefour-un-nexo-de-union-entre-la-sociedad-y-las-ong/>
- Consejo General de Trabajo Social (2009). *Manifiesto: Trabajo Social ante la crisis*. Rescatado el 19 de Marzo de 2015 de <http://www.cgtrabajosocial.es/manifiesto/firmar.htm>
- Corresponsables (2014). Los desafíos del Desarrollo Sostenible. *Corresponsables Nº38*. Madrid: Mediarresponsable, S.L.
- Chacón, R. (2014). *El Paradigma del Trabajo Social en la Gran Empresa*. I Congreso Nacional de Trabajo Social y RSE. Recuperado el 26 de Abril de 2015 de <http://trabajosocialenempresa.com/2014/06/jornadas-de-trabajo-social-y-responsabilidad-social-empresarial/>.
- Del Busto, B. & Jordán, M. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa Interna como creación de valor; hipocresía y realidad*. Trabajo Fin de Grado. Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

- Di Carlo, E. (1994). *Teoría y Práctica del Trabajo Social en Empresa*. Mar de Plata, Buenos Aires (Argentina): Humánitas.
- Domenech, Y. & Gómez, J.C. (1995). Una alternativa al Trabajo Social Institucionalizado: el Trabajo Social en la empresa Privada. *Cuadernos de Trabajo Social* nº3, 187-198.
- Domínguez, M.J. (2009). Responsabilidad Social Universitaria. *Humanismo y Trabajo Social*, Vol 8, 37-67. <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/que-es-rse>.
- Eito, A. (2013). El Trabajo con Comunidades, en VV.AA. Aportaciones al Trabajo Social. *Prensas de la Universidad de Zaragoza*, pp.273-290.
- Europa Press (2014, Octubre 24). El Gobierno Aprueba la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas. Rescatado el 1 de Abril de 2015 de <http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-rsc-amp-consejo-gobierno-aprueba-estrategia-espanola-responsabilidad-social-empresas-20141024160057.html>.
- Fernandez, M (2012 Marzo, 2). Ikea prescinde de más de cien trabajadores en A Coruña. *El País*. Recuperado el 22 de Octubre de 2014 de [http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/03/01/galicia/1330632358\\_559941.html](http://ccaa.elpais.com/ccaa/2012/03/01/galicia/1330632358_559941.html).
- Forética (2015). Informe Forética sobre el estado de la RSC en España. Ciudadano sostenible, empresas sostenibles. Recuperado el 12 de Marzo de [http://foretica.org/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf).
- Fresno, M., Segado, S. & López, A. (2013). *Trabajo social con Comunidades en el S.XXI*. Madrid: Universitas.
- Fundación ONCE. (2006). *Guía de responsabilidad social empresarial y discapacidad de la fundación ONCE*. Recuperado el 21 de Octubre de 2014 [www.rsed.fundaciononce.es](http://www.rsed.fundaciononce.es).
- Gaitán, L. & Zamanillo, T. (1991). *Para comprender el Trabajo Social*. Buenos Aires: Verbo Divino.
- Gallardo, D., Sánchez, M.I., Corchuelo, B. & Guerra, A. (2010). Diagnóstico del voluntariado corporativo en la empresa Española. *Revista de Estudios Empresariales* Nº2. 54-80
- Gallardo, D. & Sánchez, M.I. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de innovación. *Universia Business Review*. 14-31.

- Gaona, A., Vázquez, O. & Domínguez, J.A. (2002). *Trabajo social y medio ambiente: empleo, formación y participación*. Universidad de Huelva.
- García, M.C. & Prieto, J.A. (2004). *Derecho de participación de los trabajadores en el ámbito comunitario*. Madrid: Trotta.
- García, R.M. & Marín, A. (2012). *El Trabajo Social ante los desafíos de un mundo de cambio*. Comunicación en el XI Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social, Jaén.
- Gil, M., Uclés, J., Alonso, P., García, D., Francés, S., Templado, L. et.al (2007). *Técnico/a en Responsabilidad Social de la Empresa. Perfil Profesional*. ERCoVA: Empresa Responsable de la Comunidad Valenciana. Fondo Social Europeo: Unión Europea.
- Global Reporting Initiative (GRI). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, recuperado el 2 de Noviembre de 2014 de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Gómez, S., Lumbreras, I. & García, P. (2013). *Informe Voluntariado Corporativo en España*. Recuperado el 18 de Octubre de 2014 de [http://www.voluntariado.fundacionrepsol.com/sites/default/files/informe\\_voluntariado\\_corporativo\\_2013.pdf](http://www.voluntariado.fundacionrepsol.com/sites/default/files/informe_voluntariado_corporativo_2013.pdf)
- Guardia, R., et al. (2006). *Guía para promover el voluntariado desde la empresa*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Henderson, D. (2006). *Virtud Errónea. Conceptos equivocados acerca de la RSC*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hernández, A. (2005). *Introducción al ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales*. Certeza: España.
- INE (2014 Diciembre 5). El empleo de las personas con discapacidad. *Notas de Prensa*. Recuperado el 24 de Abril de 2015 de <http://www.ine.es/prensa/np883.pdf>.
- Jáuregui, R. (2008). La responsabilidad social en España. El Estado de la cuestión. En Alcover de la Hera, C.M. (Comp), *La Figura del Defensor Universitario: Garantía de Derechos, Libertades y Calidad en las Universidades*. (pp.33-40). Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.

- Jorgensen, D.L. (1989). *Participant Observation: a methodology for human studies*. Unites States: SAGE Publications Inc.
- Lemonche, P. (2011) *Voluntariado Corporativo. Un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad*. Madrid: FORÉTICA.
- Lizcano, J.L. & Nieto, P. (2004). *La semántica de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Lozano, J.M., Albareda, L. & Arenas, D. (2007). *Tras la RSE. La responsabilidad social de la empresa en España vista por sus actores*. Barcelona: GRANICA.
- Madrid, Janssen (2011). *Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Janssen*. Recuperado el 26 de Octubre de 2014 en [www.janssen.es/sites/stage-janssen.../Informe\\_RSC\\_Janssen.pdf](http://www.janssen.es/sites/stage-janssen.../Informe_RSC_Janssen.pdf)
- Marcuello, C. (2006). Una revisión del trabajo social en el mundo de la empresa. *Acciones e investigaciones sociales, 1*, pág. 457. Recuperado el 20 de Octubre de <http://dialnet.unrioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463>.
- Martín, P. (2014). *Aprobada la Estrategia Española de RSE*. Recuperado el 26 de Octubre de 2014 de <http://www.corresponsables.com/actualidad/aprobada-la-estrategia-espanola-de-rse>.
- Maté, V (2014, Enero 20). La UPA denuncia a Carrefour por la venta de aceite a pérdidas. Recuperado el 8 de Abril de 2015 de [http://economia.elpais.com/economia/2014/01/19/actualidad/1390169749\\_405857.html](http://economia.elpais.com/economia/2014/01/19/actualidad/1390169749_405857.html).
- Mayor, A (2014). Homenaje al tercer sector. *Perfiles*. 305. 26-27.
- Miranda, A. (2013). El Trabajo Social. Profesión y disciplina. Naturaleza y objeto disciplinar. *Aportaciones al Trabajo Social*. 7-31. Zaragoza: Prensas de la Universidad.
- Moreno, A., Uriarte, L.M. & Topa, G. (2010). *La Responsabilidad social empresarial. Oportunidades estratégicas y de recursos humanos*. Madrid: Pirámide.
- Murillo, D. (2007). La RSE en las pymes. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. 146, 95-107.
- Navarro, D. (2014 Abril 20). Euros de Ida y Vuelta. *Heraldo de Aragón*.

- Observatorio de Voluntariado Corporativo (2013). Informe del Voluntariado Corporativo en España. Recuperado el 24 de Abril de 2015 de <http://www.observatoriovc.org/wp-content/uploads/Informe-VC-2013.pdf>
- Osorio, M., et al. (2005). *Empresa y Ética. La Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Voz de Papel.
- Quiroz, M. H. (1999). Repensar la identidad profesional: una posibilidad de volver al mito funcional del Trabajo Social. *Revista "Trabajo Social"*, N° 3, Chile: Universidad de Concepción.
- Redacción. (2014, Marzo 15). La DGA difunde entre sus empleados iniciativas para mejorar la salud en el trabajo. *Diario Aragonés. com* . Recuperado el 7 de marzo de 2015 de <http://www.diarioaragones.com/mediodia/65564-la-dga-difunde-entre-sus-empleados-iniciativas-para-mejorar-la-salud-en-el-trabajo.html>
- Revilla, L de la. (1994). *Conceptos e instrumentos de atención familiar*. Barcelona: Doyma
- Rodriguez, E. (2010). Alternativas para el trabajo social de empresa. *Miscelanea Comillas*, 68. 743-760.
- Roy, A. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: La Inserción Laboral de Colectivos Desfavorecidos*. Trabajo Fin de Grado. Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
- Sánchez-Urán, Y. & Grau, M.A. (2013). *Responsabilidad Social de las Organizaciones*. Madrid: Grupo 5.
- Sanz, B., Cordobés, M. & Calvet, A. (2012). *El voluntariado corporativo en España. Modelos y perspectivas de impacto social*. Barcelona: ESADE.
- Vallejos, A.F., Ortí, M. & Aguado, Y. (2007). *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Universitaria Ramón Areces.
- Valles, M.S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vargas, L. (coord.). (2006). *Mitos y realidades de la responsabilidad social corporativa en España. Un enfoque multidisciplinar*. Cizur Menor (Navarra): Civitas.
- Villasante, T.R., Montañés, M. & Martí, J. (2000) *La Investigación Social Participativa. Construyendo ciudadanía*. España: El viejo Topo.