

Dilemas y potencialidades del trabajo social empresarial*

Marcos Chinchilla Montes**

Fecha de recepción: 10 de septiembre de 2014

Fecha de aceptación: 28 de noviembre de 2014

Resumen

Si bien el trabajo social empresarial en América Latina no es reciente, en algunos países su desarrollo es sumamente limitado, y en otros tiene una marcada presencia, coexistiendo con iniciativas profesionales enmarcadas en la acción del Estado, pero con una limitada o nula reflexión sobre su desarrollo, fortalezas y limitaciones. El presente documento posiciona algunas reflexiones introductorias que faciliten la comprensión de esta experiencia profesional. Para ello se recurrió inicialmente a contextualizar el trabajo social latinoamericano desde su génesis en la década del veinte, para luego avanzar por las transformaciones societarias que hemos venido experimentado desde la década de los cincuenta, y la emergencia del neoliberalismo desde los años setenta del siglo pasado, periodo que marca un golpe de timón en las expresiones que asumió la profesión. El trabajo social se ha incorporado de diversas formas en esas transformaciones, sea desde la estructura del Estado, del trabajo social liberal, desde las empresas o desde el tercer sector, espacio donde tiene cabida la responsabilidad social empresarial y el denominado trabajo social empresarial. Se reflexionará sobre los dilemas y posibilidades que la profesión tiene en ese espacio de intervención profesional.

Palabras clave: trabajo social, empresa, responsabilidad social, desarrollo histórico.

* Artículo de reflexión resultado de disertaciones académicas en el marco del I Encuentro Latinoamericano de Trabajo Social en Empresa: Nuevos Escenarios y Desafíos para la Intervención del Trabajo Social en la Gestión Humana, organizado por la Asociación de Asistentes Sociales de Empresas (ASEM) del Perú durante 2010.

** Licenciado en Trabajo Social y maestrando en Ciencias Políticas. Profesor de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica. Integrante de la dirección ejecutiva de la Asociación Latinoamericana de Enseñanza e Investigación en Trabajo Social, gestión 2009-2012.

CÓMO CITAR: Chinchilla Montes, M. (2015). Dilemas y potencialidades del trabajo social empresarial. *Tendencias & Retos*, 20(1), 195-209.

Dilemmas and potentials of corporate social work

Abstract

Corporate social work in Latin America is not a recent phenomenon; its development, however, is extremely limited in some countries, while in others it has a strong presence, coexisting with professional initiatives under the action of the State, but with limited or no reflection on its development, strengths and limitations. This article presents some introductory reflections that contribute to the understanding of this professional experience. For this purpose, it initially contextualizes Latin American social work from its genesis in the 1920s, to analyze then corporate transformations experienced since the 1950s, and to finally focusing on the emergence of neoliberalism since the 1970s, a period that marked a change of direction in the expressions of the profession. Social work has been incorporated into these transformations in various forms, either from the state structure, from liberal social work, from the companies, or from the third sector, a space for corporate social responsibilities and the so-called corporate social work. It finally reflects on the dilemmas and possibilities of the profession in this space of professional intervention.

Keywords: Social work, companies, social responsibility, historical development.

Dilemas e potencialidades do trabalho social empresarial

Resumo

Se bem é verdade que o trabalho social empresarial na América Latina não é recente, em alguns países o seu desenvolvimento é sumamente limitado, e em outros tem uma marcada presença, coexistindo com iniciativas profissionais incluídas na ação do Estado, mas com uma limitada ou nula reflexão sobre seu desenvolvimento, fortalezas e limitações. Este documento posiciona algumas reflexões introdutórias que facilitem a compreensão desta experiência profissional. Para isso se recorreu inicialmente a contextualizar o trabalho social latino-americano desde seu gênesis na década de vinte (anos 20), para logo depois avançar pelas transformações societárias que temos experimentado desde a década dos cinquenta, e a emergência do neoliberalismo desde os anos setenta do século passado, período que marca uma mudança de rumo nas expressões assumidas pela profissão. O trabalho social tem se incorporado de diversas formas nessas transformações, seja desde a estrutura do Estado, do trabalho social liberal, desde as empresas ou desde o terceiro setor, espaço onde tem cabida a responsabilidade social empresarial e o denominado trabalho social empresarial. Reflexionar-se-á sobre os dilemas e possibilidades que a profissão tem nesse espaço de intervenção profissional.

Palavras chave: trabalho social, empresa, responsabilidade social, desenvolvimento histórico.

1. Recorridos del trabajo social latinoamericano

En el marco del desarrollo del capitalismo nos interesa circunscribirnos a los tipos de Estado¹ que tuvieron lugar durante el siglo pasado y lo que va del presente,² así como las manifestaciones que asumió nuestra profesión en cada uno de ellos, precisamente en un contexto de surgimiento y evolución del trabajo social latinoamericano. Cada tipo de Estado y modelo de desarrollo le impone condiciones particulares al ejercicio profesional, a las tendencias teórico-metodológicas, epistemológicas, ontológicas y ético profesionales que asume. El trabajo social empresarial no es una ocurrencia de un grupo de profesionales o de empresarios, es una manifestación profesional determinada por condicionantes históricos anclados a la forma de producción del momento.

Para 1925, cuando surge la primera escuela de trabajo social en Chile (Gómez, 1995), la región se encuentra transitando en diferentes grados entre el Estado liberal y el Estado desarrollista/benefactor/empresario (conocido también como el *Welfare State*).

El Estado liberal se caracterizó por la limitada o inexistente acción pública en materia social y el *laissez faire, laissez passer* en materia económica. Amplios sectores de la población latinoamericana estaban some-

tidos a condiciones de vida miserables, aunado esto a la falta de empleo, una alta tasa de mortalidad, bajos niveles educativos y una estructura productiva que ponía énfasis en la explotación intensiva de la mano de obra, la siembra y exportación de mono cultivos, y la explotación de recursos naturales —especialmente los mineros—. El panorama económico y social no era favorable para la región, especialmente por las relaciones de dependencia tejidas con Europa y con la emergente economía de los Estados Unidos de América.

El naciente trabajo social latinoamericano concentraría sus esfuerzos en la ejecución de políticas sociales estructuradas desde el Estado, y por su influencia académica y profesional devenida del *Social Work* estadounidense se limitaría principalmente al asistencialismo, al control social, al ajuste del individuo al sistema económico y social, y la atención individual desde una perspectiva psicológica de la cuestión social. En síntesis, el trabajo social de esos primeros años trasladaba la responsabilidad de los problemas sociales a las personas, obviando las condiciones estructurales que los determinaban, y reproduciendo el sistema económico y social desde el entendido funcionalista de que la sociedad no se podía transformar. La posibilidad para aportar de forma integral al desarrollo de la calidad de vida de la persona, su empoderamiento social y el avance en la construcción de una sociedad democrática, justa y solidaria no era uno de los temas relevantes en la agenda del trabajo social latinoamericano de aquel periodo.

La crisis económica mundial de 1929, la Segunda Guerra Mundial y la presión de

1 El tipo de Estado estará estrechamente articulado a un modelo de desarrollo económico y consecuentemente a una comprensión instrumental de lo social.

2 Desde el entendido de que ningún tipo de Estado se manifestará de forma pura, sino que gracias al contexto sociopolítico nacional e internacional existirán variantes; lo que también refiere a condiciones de transición —incluso de décadas— en las cuales las características de un tipo se entremezclan con el que precede.

los movimientos sociales progresistas supondrían fisuras en la lógica del mercado como organizador del capitalismo y llevaría desde tímidos intentos de intervención estatal en materia económica y social, hasta complejas formas de intervencionismo estatal. Finalizada la Segunda Guerra Mundial —con la consecuente devastación de Europa y Japón, y con el sistema económico mundial en recuperación—³ el Estado desarrollista se instala en la lógica capitalista occidental y viene a asumir las funciones que el mercado no podía asumir en ese momento en su totalidad: infraestructura, servicios, banca, energía, telecomunicaciones, empleo, seguridad social; en suma, llega a garantizar las condiciones de reproducción del modelo de producción, a propiciar la gobernabilidad política y a generar una legitimidad integradora. El Estado desarrollista también sería un contrapeso ideológico utilizado por el imperio norteamericano y las burguesías criollas para combatir al Estado socialista —con una economía centralizada y planificada—, el cual se había convertido en una aspiración política para numerosos movimientos sociales en Latinoamérica y por lo tanto en un riesgo para la producción capitalista.

Esta sustantiva ampliación de las competencias del Estado en materia económica y social es respuesta al convulso periodo político que se vivió en diversas partes del planeta: la Revolución Cubana, los movimientos

independentistas en África, la Primavera de Praga, el Mayo Francés, el movimiento antiguerra en Vietnam, el movimiento *hippie*, la expansión de movimientos sociales de cuño izquierdista en América Latina. Este esfuerzo emancipador se manifestó también en la Teología de la Liberación, en la Psicología de la Liberación, en la Pedagogía de la Liberación y el Movimiento de la Reconceptualización del Trabajo Social latinoamericano, entre otros.

En lo que compete a nuestra profesión, la reconceptualización supone un punto de inflexión con algunos componentes que caracterizaban al trabajo social clásico norteamericano: responsabilidad en el individuo y no en la estructura de producción económica y social, una ontología en la que la realidad social ya estaba dada y no se podía transformar, ajuste de la persona al sistema, compartimentalización de la realidad social, profesión técnica y sin acción, y práctica política. La apuesta fue por un trabajo social que desarrollara nuevos métodos de intervención profesional, que aspirara a una comprensión de la totalidad de la realidad social, con sentido de transformación social, con una práctica política emancipadora y con referentes teóricos y metodológicos sustentados en el marxismo y en una visión crítica de la realidad social.

Si bien la discusión académica de la reconceptualización no se manifestó con la misma intensidad y vehemencia en la intervención profesional (el mundo laboral), es un hecho que abrió condiciones de intervención que suponían importantes rupturas y alcances para la profesión: acompañamiento a los movimientos sociales, impulso a la exigibilidad, promoción y disfrute de los derechos

3 La Segunda Guerra Mundial supuso para el caso de Estados Unidos de América reconvertir y ampliar su industria para atender las necesidades militares propias del conflicto. Finalizada la guerra, todo ese vigor productivo debía ponerse nuevamente en función ya no solo del mercado interno, sino que en su nueva condición de súper potencia debía profundizar las relaciones económicas imperiales con el resto del mundo capitalista.

humanos, una mejor comprensión de la realidad social, sus contradicciones y sus efectos en los “problemas sociales”, reconocimiento de la autonomía relativa del Estado y de los profesionales en trabajo social. Estas remozadas cualidades profesionales, en conjunto con la ampliación del Estado en materia social, facilitaron la incorporación de miles de profesionales en el desarrollo de políticas sociales de muy diversa naturaleza, y que podían ser entendidas como una forma de garantizar la reproducción del sistema capitalista, pero que a su vez materializaban la lucha de décadas de diversos sectores sociales en el afianzamiento de los derechos sociales. El Movimiento de la Reconceptualización como sello distintivo latinoamericano al trabajo social mundial se mantiene hasta nuestros días en diferentes expresiones profesionales, sea por las siempre renovadas expresiones teóricas de cuño crítico, por el proyecto ético-político que aspira por la emancipación humana y que impregna a la profesión de una direccionalidad política o por el constante cuestionamiento a la instrumentalidad que caracteriza al trabajo social desde sus orígenes.

La respuesta hegemónica a los movimientos sociales de la década de los cincuenta y la de los sesenta en América Latina fue una serie de golpes de Estado y la instalación de dictaduras militares en varios países de la región. Lo anterior, junto a la crisis económica que se vivió en la década de los setenta, fomentó un discurso que cuestionaba las capacidades del Estado en materia económica y social, y que a la postre pretendía deslegitimar los alcances del Estado desarrollista (Borón, 1992) y su expresión social: el Estado de bienestar.

El golpe de Estado en Chile (contra Allende) y la asunción de los “Chicago Boys” en la administración de los temas económicos y sociales de ese país, así como el arribo al Gobierno de Margaret Thatcher y Ronald Reagan en Inglaterra y Estados Unidos de América, respectivamente, dan cuenta de cómo el Estado neoliberal desplaza al Estado desarrollista, en algunos países de forma apresurada y en otros progresiva.

En términos estrictamente instrumentales, el Estado desarrollista no garantizaba para mediados de la década de los setenta las tasas de acumulación de riqueza que el capital requería para reproducirse, pero a su vez evidenciaba que existían sectores económicos que se habían recuperado de las crisis anteriores y que ya tenían la capacidad para asumir las riendas del mercado sin la intermediación⁴ del Estado. El neoliberalismo supuso desmontar la intervención del Estado en la esfera económica y social vendiendo empresas públicas, reformando los sistemas de seguridad social, reduciendo su tamaño por medio de la disminución del empleo público, focalizando la política social hacia los grupos de poblaciones más pobres. Así mismo, a través de la descentralización de las competencias del Estado con el consecuente traslado de estas a los gobiernos locales, a las organizaciones no gubernamentales, a las organizaciones filantrópicas y a las empresas; liberalización económica y libertad de flujos de capital, desregulación fiscal y flexibilización de la legislación que “afectaba” la actividad económica.

4 Claro que siempre requerirían la legitimidad del Estado para consolidar las reformas propuestas y contar con las garantías jurídicas necesarias para consolidarlas.

Para justificar estos abruptos cambios se recurrió a la teoría del derrame —que desde nuestra perspectiva es más un enunciado—, la cual afirmaba que en la medida en que produjera y acumulara riqueza a partir del nuevo modelo económico, esta se derramaría y beneficiaría así al resto de la sociedad. Finalmente el derrame nunca llegó a darse, y la lógica de derechos sociales que estuvo relacionada con el Estado desarrollista fue sustituida por la del mercado como orientador de las relaciones sociales. América Latina ha visto incrementar la pobreza en el periodo neoliberal, así como las asimetrías sociales.

Puesto que el Estado neoliberal no ha sido homogéneo en la región, tampoco lo fueron las manifestaciones que este tuvo en la profesión.⁵ Si para los tiempos del trabajo social clásico el acento estuvo puesto en la naturalización de las desigualdades sociales y la pobreza, y para el trabajo social reconceptualizado el acento estuvo en comprender y transformar el sistema capitalista, en la actualidad el trabajo social asume una serie de tendencias que no siempre resultan fáciles de categorizar.

En algunos países se retorna al trabajo de caso, grupo y comunidad; en otros se puso énfasis en temas familiares y terapéuticos; en otros se destaca la administración de servicios sociales y la gerencia social;⁶ se

discurre entre la asistencia, el asistencialismo, lo socioeducativo, lo terapéutico (Molina y Romero, 2001) y la Administración de Servicios Sociales. Sin embargo, hay tres elementos sobre los que se pueden delimitar puntos de encuentro y distanciamiento:

1. Una práctica profesional que se articula con o asume una posición a favor de la promoción, exigibilidad y disfrute de los derechos humanos, o que por el contrario, sin negarlos, no los toma como referencia de su intervención profesional.
2. Muy vinculado con lo anterior,⁷ una práctica profesional en la cual existen diferentes posibilidades de proyecto ético-político entre sus integrantes: superación del capitalismo, transformación gradual del capitalismo con ampliación y consolidación de los derechos sociales y mantenimiento per se del capitalismo. Esto refiere a la existencia de posicionamientos críticos —en sus diversas expresiones— y conservadores a lo interno de la profesión.
3. La práctica profesional puede estar estrechamente relacionada con la ejecución de políticas sociales administradas y financiadas por el Estado; delegadas en organizaciones no gubernamentales, organizaciones filantrópicas, en empresas

la segunda como una práctica para administrar la pobreza —sin superarla— y que tiene su génesis en entes como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (véase Chinchilla, 2006).

5 Recuérdese que un modelo económico nunca cambia de la noche a la mañana, se van introduciendo cambios de forma gradual. Según como fuera el país y la correlación de fuerzas sociales, se avanzaría en la profundidad de las reformas y por lo tanto en sus efectos sociales.

6 Diferenciamos entre administración de servicios sociales y gerencia social. La primera como una experiencia profesional desarrollada por el trabajo social y que recurre a conocimiento administrativo;

7 La filosofía y práctica de los derechos humanos deben materializarse en algún contexto social específico. A manera de ejemplo, desde el discurso de los derechos humanos de los Estados Unidos de América, se justifican las guerras preventivas, los asesinatos selectivos. Para el caso costarricense, el discurso de los derechos humanos se entreteteje con la negación a los derechos a las poblaciones homosexuales o en no reconocimiento de la autonomía indígena.

(responsabilidad social) y desde experiencias privadas con una connotación comercial.

2. La naturaleza de la responsabilidad social

Si bien la responsabilidad social empresarial (RSE) no es una práctica reciente, sí lo es la incorporación del trabajo social en esta dinámica de inserción profesional.

Antes que nada, es prudente diferenciar aquellas empresas que hacen de la venta de servicios sociales la columna vertebral de su actividad productiva, de aquellas que además de desarrollar su actividad productiva principal, impulsan la RSE implementando servicios sociales para sus empleados o para comunidades de influencia, no obstante que en la actualidad ambas expresiones empresariales deben ser contextualizados en el marco del desarrollo del neoliberalismo, pero en esferas de acción empresarial diferenciadas. Así las cosas, en la primera modalidad encontraremos que el trabajo profesional del trabajo social, entre otros, aporta directamente al desarrollo de servicios sociales que se ofrecen a los clientes en una relación comercial; mientras que en la segunda modalidad, el trabajo profesional será colocado en la lógica de la RSE para mejorar desde la empresa, la calidad de vida de las y los trabajadores y la competitividad de la empresa.⁸

8 Este pudiera ser un primer intento de categorización, pero como la realidad social siempre es dinámica y compleja, es de esperar que también en la primer modalidad se contraten profesionales en Trabajo Social para desarrollar la RSE, o que desde las mismas instituciones públicas se impulse la RSE con la participación de profesionales en Trabajo Social.

Ya mencionamos que la reducción y eliminación de las competencias sociales del Estado durante el periodo neoliberal implicaron la focalización de políticas sociales —dirigidas a los sectores con mayor pobreza—, así como delegar en el mercado la atención de las necesidades sociales, de manera que las personas que estuvieran en capacidad de pagar por servicios como la educación, la salud, las pensiones, la vivienda, el cuidado de niños y adultos mayores debían destinar una parte de sus ingresos económicos a atender esas necesidades. Esto hizo que una cantidad importante de personas vieran limitado su acceso a esos derechos y que de una u otra forma se ensayaran nuevas maneras de atenderlos fuera de la lógica de los servicios sociales desarrollados por el Estado.

En ese contexto, la RSE desempeña un importante papel, pues desde las empresas se realizarán esfuerzos por invertir una parte de sus ganancias⁹ en mejorar la calidad de vida y capacidades laborales de sus empleados, impulsando prácticas productivas con un mayor compromiso ético con la sociedad (ambientales, respeto por la legislación laboral, inversión social), sin descuidar el propósito fundamental de una empresa que es producir riqueza (Cerdas, 2005). Se hacen comunes expresiones como voluntariado, ayuda al prójimo, servicios sociales dirigidos tanto para el empleado, como para la familia y las comunidades aledañas a la empresa o con las que se establezca un vínculo; mejora en la cali-

9 En diversos casos, los recursos que destinan las empresas para sus actividades de RSE son justamente los impuestos que deben tributar al Estado; razón por la cual resulta una falacia afirmar que destinan una parte de sus ganancias para invertir las en actividades de RSE.

dad de vida del trabajador, atención de las necesidades de las y los empleados realización personal, la persona como un activo de la empresa, inversión en el recurso humano, equilibrio entre las necesidades de las y los trabajadores y los intereses de las empresas, respeto por la legislación laboral, encadenamiento productivo socialmente responsable, participación social (Cerdas, 2005; Groppo, 2007; Morales, 2009).

Incorporar estas y otras dimensiones sociales en las prácticas productivas tiene una ventaja fundamental para las empresas: les permite alcanzar la certificación en diversas normas de calidad ISO,¹⁰ lo que les abre la posibilidad para colocar sus productos en mercados donde se ha establecido la obligatoriedad de cumplir con esas normas como requisito para la comercialización de sus productos. En el marco de la globalización económica, la RSE le brinda a las empresas mejores condiciones de competitividad, un pago más elevado por sus productos pues los y las consumidores “responsables” los identifican como socialmente responsables y los tienden a preferir en sus compras.

Del estudio elaborado por Morales (2009, pp. 101-104) se desprenden algunas características sobre la RSE que vale la pena destacar, dado que son planteadas por las organizaciones y actores que la impulsan:

- Aumento de la competitividad y excelencia empresarial.
- Atención a los y las trabajadoras, a sus condiciones laborales, así como a la ca-

lidad de los procesos productivos que desarrollan.

- Impulso de la RSE por medio de alianzas público-privadas.
- Integración de las preocupaciones sociales y medio ambientales en las actividades comerciales con la intención de generar procesos de desarrollo sostenibles que den respuesta a los problemas nacionales.

La RSE impulsa una fusión estratégica entre los intereses empresariales y la necesidad de contar con una mano de obra que sea funcional a los requerimientos productivos. Los conocimientos laborales y las condiciones materiales¹¹ y emocionales¹² de las y los trabajadores son fundamentales para garantizar no solo una mano de obra en condiciones de desempeñar su trabajo y generar ganancias económicas, sino también para desarrollar un sentido de pertenencia con una organización con la que se comparten objetivos, en la que hay posibilidades de reconocimiento y con la cual se desarrolla un proceso de identidad que genera inclusión en la estructura empresarial. A esto hay que sumarle el prestigio social y la legitimación que adquieren las empresas cuando se reconoce que propician condiciones laborales y sociales que terminan beneficiando a toda la colectividad, lo que

10 Organización Internacional para la Estandarización; para el caso que nos ocupa, la RSE se incluye en la norma SA 8000.

11 Atender de forma satisfactoria las necesidades de abrigo, alimentación, educación, salud y seguridad social de las/os trabajadoras es fundamental para garantizar que sus capacidades personales estén en sintonía con las necesidades de producción y ganancia de la empresa.

12 Lo emocional es igualmente importante para garantizar la producción. Una trabajadora en conflicto con un familiar, o un clima laboral conflictivo, ve limitada su capacidad productiva y consecuentemente la capacidad de generar ganancias para la empresa.

incluso aumenta el valor de sus acciones y la marca de la empresa (Grosso, 2007).

Iamamoto (2003) plantea que con la re-tracción del Estado se da un deterioro en los servicios sociales públicos y que a su vez se genera una transferencia de estas competencias a la sociedad civil, hecho que “constata una tendencia a la *refilantropización social*, donde las grandes corporaciones económicas pasan a preocuparse y a intervenir en la cuestión social dentro de una perspectiva de filantropía empresarial” (p. 58). Vale la pena mencionar que esta refilantropización social se distancia de la filantropía pura o inicial, en la medida en que la segunda estaba orientada más por la buena voluntad personal, inconexa con la cuestión social, sin sustento profesional, sin arraigo metodológico, de limitado alcance; mientras que en la refilantropización se identifican lineamientos nacionales e internacionales que la incentivan y que incluso toman forma en legislación (Morales, 2009). Según Iamamoto, la refilantropización se integra al desarrollo de las fuerzas productivas y es incapaz de detener la pauperización que afecta a millones de personas.

Sobre el particular, Grosso (2007) es del criterio de que la RSE se debe enmarcar en la acción de las organizaciones del tercer sector, las cuales con su práctica tienden a invisibilizar las causas estructurales que se encuentran detrás de las manifestaciones de la cuestión social,¹³ explicándola en la incapacidad de los individuos y grupos por su falta de educación y de voluntad. Para este autor, la solidaridad se transforma en

una mercadería que permite alcanzar otros objetivos, en este caso comerciales.

En el marco del desarrollo capitalista se aspira a desarrollar una práctica empresarial que esté en capacidad de armonizar intereses empresariales con los intereses y necesidades de la población trabajadora, pero prescindiendo de la universalidad y solidaridad asociada a la intervención estatal como se conoció durante las décadas de los cincuenta, sesenta y setenta, en los países que impulsaron el Estado de bienestar.

Con las RSE se atisba una transferencia de renta desde el empresariado hacia las y los trabajadores, emulando en parte, pero con severas restricciones, el aporte que brindó el Estado de bienestar para consolidar la reproducción del capital, y sin acercarse a los alcances que tuvo el denominado salario social en términos de su magnitud y expansión social. Cualquiera podría pensar que es el resurgimiento de la socialdemocracia en los tiempos del neoliberalismo, pero ni por asomo se le acerca a las conquistas laborales y sociales que se tuvieron en la época de oro del Estado de bienestar.

Este esfuerzo empresarial, que puede contar con intencionalidades de muy diverso cuño, es incapaz de dar respuesta a las diversas manifestaciones que asume la cuestión social en la actualidad, precisamente porque:

- No tiene una cobertura universal,¹⁴ se limita a unas cuantas empresas que

13 El autor utiliza el concepto *problemas sociales* para hacer referencia a la cuestión social.

14 En otras palabras, la RSE no cobija a toda la población, sino a pequeños grupos de trabajadores, y si se toma en cuenta que la informalidad laboral afecta a millones de personas, el alcance de la misma es muy limitado.

impulsan la práctica de la RSE y que no representan el amplio abanico productivo de cada país.

- No se articula a una estructura de planificación nacional que indique una direccionalidad en materia social según las demandas del contexto.
- Las dimensiones humanas que promueve no abarcan el amplio, complejo, dinámico y contradictorio espectro de la naturaleza humana.
- No se impulsan condiciones salariales que garanticen una plena distribución de la riqueza, menos el pleno empleo, condiciones necesarias para garantizarle a la persona una calidad de vida digna y una estabilidad social en el mediano y largo plazo.

Aunque las iniciativas que impulsa la RSE por mejorar la calidad de vida de la población no se pueden comparar con las políticas sociales que en su momento se impulsaron desde el Estado de bienestar, ello no implica que estas se deban deslegitimar a priori, pues por sí mismas implican una forma de atender las necesidades y derechos sociales de una parte de la población —sin obviar el interés empresarial—, particularmente en un contexto donde el Estado delega u omite atender el bienestar social. En ese sentido, es necesario fortalecer la RSE, pero tomando conciencia de que existen límites estructurales que restringen sus alcances y que posiblemente sean insuperables.

Para Salas (2007), la RSE denota un esfuerzo de convergencia entre intereses públicos, empresariales y de organizaciones del tercer sector; el autor incluso llega a afirmar que esto no supone la privatización

—y la refilantropización— del bienestar, sino más bien un fortalecimiento de la sociedad civil que se involucra en la ampliación de espacios de participación, generación de empleo y alianzas estratégicas en pro del desarrollo nacional.

La propuesta de este autor parece desconocer las contradictorias expresiones que asumen las transformaciones societarias, el crecimiento de la pobreza y la exclusión social y los problemas estructurales que están detrás de ella. Como ya se dijo anteriormente, la RSE no tiene condiciones —y quizás no tenga el interés— para asumir las complejas manifestaciones de la cuestión social.

3. Dilemas, posibilidades y retos profesionales

A mayor intervención estatal en la atención de la cuestión social, mayor es el vínculo del trabajo social con la ejecución de políticas sociales de naturaleza pública; en el caso contrario, cuando el Estado se desmarca de la ejecución de políticas sociales, el trabajo social se articulará a espacios no estatales donde se desarrollen iniciativas de seguridad social. Esto permite explicar por qué en algunos países la RSE tiene un desarrollo tan limitado, y en otros es tan preponderante, situación que igualmente aplica para la intervención profesional del trabajo social en su expresión empresarial.

En América Latina no hay un desarrollo homogéneo del trabajo social empresarial. En países donde aún se mantiene una fuerte política social estructurada por el Estado, encontraremos que una buena parte de las y los profesionales en Trabajo Social labora con el Gobierno. En aquellos paí-

ses donde las reformas neoliberales calaron con mayor fuerza, siempre encontraremos profesionales en el sector público, pero un importante contingente se ubicará paulatinamente en empresas y en el tercer sector.¹⁵

Los dilemas de nuestra profesión no son exclusivos del trabajo social empresarial, pero dado que este espacio de discusión se articula desde lo privado, reflexionaremos a continuación al respecto:

1. Para una profesión que incorpora desde sus primeros años de formación universitaria la convicción de que es necesario avanzar en la construcción de una sociedad signada por la igualdad, la solidaridad, la justicia social, la distribución de riqueza y la promoción y disfrute de los derechos humanos, la RSE plantea un primer reto: no se puede aspirar a que estos principios sean universales, quedan limitados a la empresa y los espacios geográficos en los que desea intervenir. Pero nos preguntamos, ¿se universalizó esta aspiración durante el periodo de oro de los Estados de bienestar?, ¿fue el desarrollo pleno del ser humano lo que estructuró al Estado de bienestar, o por el contrario el Estado de bienestar desarrolló condiciones para garantizar la reproducción del capital, y generó así la inclusión social, identidad societal y legitimidad del sistema capitalista?

Si la RSE no se articula a un espacio de planificación nacional que históricamente ha sido una competencia e in-

tencionalidad del Estado, ¿qué certezas existen para que las y los profesionales en Trabajo Social implementen políticas sociales que enfrenten las manifestaciones de la cuestión social con la pretensión de superar las contradicciones estructurales que la explican?

2. Al impulsar espacios de participación y organización social mediatizados por el interés y lógica empresarial, y en muchos casos orientados por la filosofía del Banco Mundial o el Fondo Monetario Internacional, ¿qué posibilidad existe para avanzar en procesos participativos donde diferentes sectores de la sociedad puedan aspirar no solo a definir el tipo de sociedad que se quiere, sino también a participar políticamente en su construcción?
3. Si el abordaje de la cuestión social se hace desde la refilantropización, ¿cuál es el futuro de orientaciones medulares como la asistencia social, concebida como un derecho que potencia el desarrollo de la persona?
4. Ante una experiencia profesional de larga data que aún no termina de articularse y analizarse en lo nacional, cómo avanzar en cuantificar sus logros en materia social, particularmente utilizando indicadores sociales que den cuenta de que se avanza en la superación de la pobreza, la exclusión social y ampliación de la calidad de vida de toda la colectividad.

Con las limitaciones ya señaladas, podría pensarse que todo está perdido, pero ese sería un escenario derrotista que además es poco realista. ¿Cuáles son desde mi punto

15 Una de las consecuencias inmediatas de la inserción laboral en empresas y organizaciones del tercer sector va a ser la precarización y flexibilización laboral. Para profundizar sobre el particular puede consultarse a Benito y Chinchilla (2001).

de vista los principales retos que enfrenta el trabajo social empresarial?

1. Reconocer que la seguridad social que se implementa desde las empresas es insuficiente para atender las diversas expresiones de la cuestión social a nivel nacional e internacional. Antes que nada, no son todas las empresas las que asumen esta práctica productiva, pueden hacerlo las más grandes o las que están más vinculadas con procesos de producción y de comercialización en el marco de una economía globalizada. Por otra parte, la cantidad de recursos que se invierten internamente en las empresas no se corresponden con todas las necesidades de las y los trabajadores; es cierto que es un salario social que es bien recibido, pero el mercado sigue regulando una serie de relaciones sociales en las que no son favorecidos las y los trabajadores. En tal sentido, soy de la convicción de que no se puede aspirar a que la RSE suplante el deber que tiene el estado de garantizar la seguridad económica, jurídica, social y ambiental de su población, se debe recurrir a formas de financiación tripartita (trabajadores, empleadores y Estado), así como a una estructura de impuestos progresivos que garanticen el financiamiento de sistemas de seguridad social de naturaleza universal.
2. Históricamente la mayor parte de las y los profesionales en Trabajo Social se han ubicado en la ejecución de políticas sociales y han desatendido así la comprensión y acción en elementos de naturaleza estructural que determinan las situaciones particulares sobre las cuales intervenimos. Somos profesionales, con una excelente capacidad de ejecución,

pero con un dominio muy pobre de las condiciones políticas, económicas y sociales (nacionales e internacionales) que explican las manifestaciones de la cuestión social. Acá la apuesta va en el sentido de fortalecer nuestras capacidades de lectura crítica de la realidad social. La crítica no se limitará a hacer una valoración y comentario positivo o negativo sobre una situación en particular, sino que avanzará en una amplia comprensión de la sociedad en la que nos desarrollamos, identificando tendencias de desarrollo, contradicciones estructurales, respuestas estatales, del capital, de los actores sociales, avances y retrocesos en materia de derechos sociales, estructuras de poder, enfoques teóricos explicativos de la realidad social en la cual nos desarrollamos, discusiones técnico-operativas, teórico-metodológicas y ético-políticas del trabajo social.

Un trabajador no solo es un activo para la empresa, es ante todo un ser humano, con necesidades y particularidades que se explican en un entramado de relaciones y contradicciones sociales. Reconocer esas condiciones nos permitirá entender a las personas o comunidades con las que trabajamos en el marco de un conjunto de situaciones estructurales que limitan su pleno desarrollo humano.

3. América Latina se destaca por la diversidad de debates profesionales que generalmente tienen lugar en las universidades y que en muchas ocasiones también recogen y estimulan los colegios profesionales. Hay una riqueza impresionante en ese sentido, la cual nutre de forma sustantiva nuestra experiencia

profesional. Aquí la preocupación es de doble vía:

- En primer lugar, ¿cómo nos acercamos, actualizamos y enriquecemos con esos debates que produce el trabajo social latinoamericano? Cada país tiene énfasis y experiencias tan particulares que configuran una profesión en constante movimiento, no podemos desconocer esos debates. La participación en eventos profesionales y en redes electrónicas podría en parte suplir esa necesidad, concientes de que no siempre se puede llevar el ritmo de actualización que se impulsa desde las universidades.
- En segundo lugar, para el caso del trabajo social empresarial, se identifica una limitada presencia de los debates teóricos y metodológicos que se dan en la región, especialmente en los congresos internacionales. Esto se explica por las dificultades para realizar reflexión y debate desde adentro por parte de las mismas profesionales que están insertas en este espacio de intervención profesional y abocadas a un proceso de operacionalización y coordinación constante y desgastante —que incluso supera las jornadas para las cuales son contratadas. No queda entonces tiempo para dedicarse a investigar o escribir sobre las experiencias profesionales que se desarrollan.¹⁶ Esa es una tarea

urgente por resolver y en la cual pueden colaborar las asociaciones de profesionales, las universidades e incluso las experiencias prácticas de estudiantes que, en lugar de concentrarse en la ejecución, orienten sus trabajos a la reflexión y sistematización de experiencias.

El tema medular es alimentarnos de las diferentes manifestaciones que asume el trabajo social en la región, pero igualmente alimentarlo desde la *expertis* profesional de las colegas que se desenvuelven en el trabajo social empresarial.

4. Se mencionaron anteriormente los riesgos que implica el desarrollo de políticas sociales sin una matriz que las aglutine en función de un plan de desarrollo nacional. La evidencia sugiere que esta situación está sucediendo con el trabajo social empresarial, ya sea en los países donde tiene una amplia presencia o en aquellos donde sucede lo contrario. Sin una estructura de planificación y coordinación, se avanza en la suma de esfuerzos pero atomizados, sin certeza de saber cómo están impactando el desarrollo nacional.
5. Con las limitaciones del caso —en especial la sobrecarga laboral—, una tarea estratégica es diseñar y poner a andar una estructura de coordinación profesional que procure sintonizar las acciones de las profesionales con los grandes lineamientos de política pública. La sintonía no implica comprometer la autonomía, creatividad y pronta respuesta

16 Un ejemplo que desarrollo con mis estudiantes es el del lenguaje profesional que utilizamos para dar cuenta de los procesos de trabajo que impulsamos desde el trabajo social. Solemos recurrir al préstamo de conceptos que tienden a vaciar de su contenido político el que tradicionalmente veníamos utilizando: gerencia social sustituye a administra-

ción de servicios sociales; *coaching* en lugar de capacitación, formación y empoderamiento social. Las dificultades para reflexionar, escribir y publicar nos llevan a esos extremos.

que tienen muchas profesionales en el campo del trabajo social empresarial, pero sí articularse a un proyecto de desarrollo que impulse la inclusión social, la igualdad, la justicia social y, ante todo, la universalidad de la seguridad social. Dispersas por la vida no hacemos mucho por ella.

6. Uno de los aportes más relevantes del trabajo social latinoamericano a las ciencias sociales es el desarrollo de la sistematización como posibilidad de producir, problematizar y socializar conocimientos. Por esta razón, tenemos una deuda pendiente que saldar en esa materia desde la intervención profesional del trabajo social empresarial. Con la amplia diversidad de experiencias que se vienen desarrollando desde hace varias décadas, imaginemos la *expertis* metodológica acumulada, y la cantidad de experiencias exitosas y no tan exitosas que podrían nutrir el trabajo que hacen miles de colegas. Ni se diga de las repercusiones positivas que esto tendría para las personas y comunidades con que trabajamos y para las mismas empresas.
7. Autores como Yamamoto (2003) y Alayón (2000) advierten el riesgo de refilantropizar lo social cuando las empresas terminan asumiendo el desarrollo de políticas sociales, especialmente porque estas tienden a ser separadas de la lógica de los derechos humanos, mientras que el resto de la colectividad queda a la deriva ante la inacción estatal. Entonces la primera acción reivindicadora que deben asumir las y los profesionales en Trabajo Social es impulsar una acción profesional sustentada en el reconoci-

miento de que cada una de sus acciones va a permitir de una u otra forma el respeto y disfrute de los derechos humanos de las personas que se benefician con los servicios sociales que se desarrollan en las empresas.

Piénsese en una beca que se le brinda a la hija adolescente embarazada de una trabajadora. En primer lugar, con esa beca se va a potenciar el derecho a la educación, a una mejor calificación laboral a garantizar movilidad social. Pero si esa beca es acompañada con formación en sexualidad humana, en reconocimiento de derechos de género, en el derecho al placer y a mi cuerpo, se terminan profundizando los derechos humanos de esa adolescente. El abanico de posibilidades profesionales para avanzar en materia de derechos y acción política es inmenso.

8. A esta altura de la discusión se hace obvio que se requiere impulsar y fortalecer una serie de habilidades gerenciales por parte de las y los profesionales en Trabajo Social que permita:
 - Generar espacios de encuentro y coordinación profesional con un carácter integrador de los servicios sociales que se impulsan. Esto se puede realizar entre empresas con objetivos productivos similares, entre empresas ubicadas en una región similar y empresas que apuntan a una población beneficiaria afín.
 - Desarrollar espacios de encuentro y debate profesional en los que se analice la realidad social, las tendencias profesionales, los desarrollos teórico-metodológicos y los alcances

y limitaciones del trabajo social empresarial.

- Fortalecer espacios de negociación con las gerencias y juntas directivas de las empresas para ampliar los servicios sociales que se desarrollan; esto incluye tener en cuenta la urgente necesidad de investigar y producir conocimiento alrededor del trabajo social empresarial, como forma de renovar y mejorar constantemente la calidad de la intervención de nuestra profesión. Nos sobrarán argumentos profesionales y empresariales para avanzar en esa dirección, particularmente si se han sistematizado las experiencias.

Referencias

- Alayón, N. (2000). *Asistencia y asistencialismo: ¿pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Borón, A. (1992). La crítica neoliberal y el Estado. *Cuadernos de Ciencias Sociales*, 48, 243-270.
- Benito, L. y Chinchilla, M. (2001). Flexibilización laboral y desprofesionalización del trabajo social. *Tendencias & Retos*, 6, 69-80.
- Cerdas, A. (2005). *Calidad de vida laboral en Espejos el Mundo: la intervención de trabajo social empresarial acorde a la norma de responsabilidad social* (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica, San José.
- Chinchilla, M. (2006). Globalización y trabajo social: ¿nuevos compromisos o viejos retos? *Savia*, 4, 1-17.
- Gómez, L. (1995). Génesis y evolución de los sesenta años del trabajo social en Chile. En M. Quiróz (Comp.), *Antología del trabajo social chileno*. Concepción: Universidad de Concepción, 11-29.
- Grosso, L. (2007). Responsabilidad social empresarial y la mercantilización de la solidaridad. *Servicio Social y Sociedad*, 91, 143-162.
- Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: trabajo y formación profesional*. São Paulo: Cortez.
- Molina, L. y Romero, M. C. (2004). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social*. San Juan: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Morales, A. (2009). *Acercamiento a la responsabilidad social en Costa Rica: estudio de la proyección en el Programa de Acción Social de Asemeco - Hospital Clínica Bíblica* (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica, San José.
- Salas, L. (2007). Estado, empresa privada y sector social: una relación entre sectores que fortalece a la sociedad civil. *Trabajo Social*, 5, 107-130.

