

# EL TRABAJO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES: HACIENDO HISTORIA

*T. S. Adriana Lucía Sierra Arango\**

A través de la historia el Trabajador Social ha desempeñado una labor muy importante en las empresas productivas y de prestación de servicios. El talento humano es el activo más grande que poseen las Organizaciones y es precisamente en este campo en donde los profesionales de esta disciplina han actuado para preservarlo, brindándole condiciones de calidad de vida personal y laboral. Un personal motivado y satisfecho significa para la empresa mayor productividad y rentabilidad. Así las empresas generan riqueza y con ello desarrollo social y crecimiento económico. Vemos cómo el quehacer del profesional no sólo impacta a la organización en donde se desempeña sino también cómo contribuye, de manera indirecta, al progreso y crecimiento de las naciones y al bienestar general.

Para conocer la evolución que ha tenido el desempeño de los Trabajadores Sociales en el campo Laboral, es necesario remitirnos a sus orígenes. El nacimiento del capitalismo y la industrialización trajeron consigo nuevas formas de relaciones sociales: aparece la separación entre patronos y obreros. Los dueños del capital y los trabajadores al servicio de ellos. En principio estas relaciones no fueron precisamente mediadas por el respeto, la cordialidad y la ayuda mutua. Se presentó una abierta explotación de los trabajadores: condiciones indignas en el lugar de trabajo, bajos salarios, extensas jornadas laborales, ausencia de seguridad social.

Debido a la guerra entre 1914 y 1918 se necesitó, tanto del lado de los aliados como del bando opuesto, la contratación de personal femenino numeroso en la industria, viniendo a ser decisiva esta circunstancia para la creación del Servicio Social en la industria, aunque Eysken cita la National Cash Register Cy como la primera industria americana que se ocupó del Servicio Social industrial en 1892.

En Inglaterra, Francia y Alemania, se crean los Servicios Sociales de Industria encargados de ocuparse exclusivamente de los intereses y del bienestar de los obreros.

---

\* Trabajadora Social UPB. Directora de Recurso Humano de la Compañía Nacional de Chocolates

En Francia un grupo de personas conmovidas por las duras condiciones de trabajo de la mujer, fundaron en mayo de 1917 «La Escuela de Asociación de las Superintendentes de Industria y Servicios Sociales». Su trabajo se orientó a organizar restaurantes, a vigilar las condiciones de trabajo de las mujeres embarazadas, y a asegurar las condiciones de higiene material y seguridad moral.

Para dar una idea de la concepción patronal en 1927, puede citarse la definición del Servicio Social en cuanto a sus objetivos en la industria, según el Belga M.E. Van DycK:

«El objetivo principal es el evitar los conflictos industriales entre patronos y obreros y crear entre dirigentes y ejecutores una atmósfera de comprensión, de colaboración y de estima recíproca. Se obtendrá así un máximo de eficacia en la adaptación al trabajo. Este es ya un principio que debe servir de base de organización de toda empresa».

La organización de Escuelas de Servicio Social a partir de 1930 en algunos países de América del Sur, dio pronto un fruto abundante con la iniciación de un Trabajo Social organizado. Como consecuencia llega al medio laboral la iniciativa de utilizarlo en las fábricas de acero y en las minas, fábricas y empresas oficiales, tanto en Chile como en Argentina y más tarde en Brasil y Colombia.

En nuestro país las condiciones laborales entre 1947 y 1952 crearon la necesidad de organizar obras sociales en beneficio del trabajador y en prestar ayuda material y moral al trabajador y sus familias. Para esta época la acción del Trabajo Social está más enfocada en la vida privada del trabajador que en su vida laboral. Surgen una serie de actividades asistenciales aisladas.

Hacia 1956 la orientación se torna más integrada con los departamentos de personal pues la organización del Instituto Colombiano de los Seguros Sociales y la organización sindical con programas de bienestar creó la necesidad de integrar el grupo laboral y de trabajar en forma coordinada. La orientación y asesoría técnica se obtuvo gracias al Departamento de Servicio Social de la Andi.

Con el nacimiento de las Cajas de compensación familiar, el Trabajador Social adquiere un posicionamiento en el medio, que le permitirá crear y desarrollar proyectos sociales e intervenir de manera directa en la creación de políticas sociales.

La intervención con los departamentos de personal trajo otro tipo de retos que iban superando el asistencialismo imperante hasta ahora. La reglamentación de las primas extralegales, la colaboración con las Cajas de Compensación, y la vigilancia en la inversión de las cesantías fueron funciones que acogieron los Trabajadores Sociales.

En la década de los 60 se fortalece el trabajo en equipo apoyados en los recién conformados departamentos de relaciones industriales. Para el Trabajador Social se crea la necesidad de incluir en su preparación académica las teorías administrativas del manejo del recurso humano. Se empieza a incursionar en los procesos de selección, inducción y contratación del personal, conservando el énfasis en la planeación, organización y ejecución de proyectos sociales tendientes a la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador y sus familias.

En las siguientes dos décadas se crearon cooperativas, proveedurías, fondos de empleados y fondos especiales para atender las necesidades de los trabajadores en salud, educación, vivienda, alimentación y recreación.

Los profesionales en Trabajo Social dedicaron sus esfuerzos a la formulación de políticas sociales y la administración de estas entidades que de alguna manera se convirtieron en instituciones complementarias de bienestar social, dada la escasa intervención del Estado en este campo. Así mismo se centró la atención en estudios socioeconómicos que permitieran la clasificación del personal y su necesidad de acceder a estos beneficios.

Vale la pena citar algunos ejemplos que dan fe de estos fenómenos:

- Muchos barrios de las ciudades fueron construidos por las grandes empresas para que vivieran sus trabajadores. Coltejer, Bavaria, Tejicóndor, Postobón, Fábrica de Licores de Antioquia construyeron barrios cercanos a sus instalaciones (conocidos como Barrios Obreros).
- Se construyeron escuelas alrededor de las fábricas para los hijos del personal. Los profesores estaban incluidos en la nómina de la Compañía.
- Las proveedurías –de las cuales aún se conservan algunas– suministraban alimentos a bajos costos.
- Las organizaciones crearon subsidios para atender la salud de la familia en áreas no cubiertas por la seguridad social. En otras entidades se organizaron servicios médicos contratados por las empresas para atender a la familia y al trabajador de forma gratuita.

A partir de los años 80, las condiciones económicas del país cambiaron y con ellas las formas de atender el bienestar social en las empresas. La apertura económica y el fenómeno de la globalización obligaron a las empresas a reestructurarse para competir en un mercado abierto. La protección estatal a los sectores productivos fue desapareciendo paulatinamente. Permanecieron las empresas competitivas y rentables. Se concentraron en su negocio, es decir, a la producción de telas, gaseosas, alimentos, etc y no a administrar escuelas ni barrios.

Así mismo el papel del Trabajador Social sufrió modificaciones. El bienestar del trabajador y su familia se enmarco en la plataforma estratégica de las organizaciones. Todos los proyectos, programas y servicios se alinearon con la misión, visión y objetivos estratégicos.

Para los profesionales se volvió imperante tener un amplio manejo de los servicios sociales que ofrecen las Cajas de Compensación, las Instituciones prestadoras de Salud, el Estado, para generar sinergias con ellos y aprovechar los recursos en beneficio del incremento del nivel y calidad de vida del trabajador y su familia.

La investigación social es otra herramienta poderosa para el desempeño de los Trabajadores Sociales en las empresas. El estudio del clima laboral, y de la actualización de requerimientos y necesidades le permiten obtener los insumos para la planeación efectiva de los programas para asesorar a la organización en la toma de decisiones en lo concerniente al bienestar de la gente.

Otros temas en los que impacta la intervención del Trabajador Social en la actualidad son:

- Responsabilidad Social Empresarial: en la definición de políticas de intervención con la comunidad. Programas de proyección y solidaridad social.
- Apoyo al proceso de selección e inducción del personal
- Coordinación de procesos de formación y desarrollo
- Participación en la implementación de los sistemas integrados de calidad. Esto exige actualización y conocimiento de las normas ISO de calidad y de gestión ambiental.
- Monitoreo de los programas sociales a través de la implementación de una serie de indicadores de gestión que permita medir los resultados de la gestión.
- Acompañamiento al personal en inquietudes respecto a las reformas laborales y pensionales. Esto exige amplio conocimiento de estas reformas.
- Medición e intervención del clima laboral para preservarlo procurando adecuada salud mental.
- Preparación y ejecución de programas dirigidos a mejorar la calidad de los grupos familiares.
- Coordinación con las áreas de salud ocupacional y seguridad industrial
- Dirección de áreas de Gestión Humana.

A modo de conclusión podemos resaltar la labor que el Trabajador Social ha desempeñado en el campo laboral, como en efecto lo mencionaba al inicio de esta reflexión, sobrepasa los muros de las empresas. Generando bienestar y tranquilidad a los trabajadores y sus familias, hacemos que las empresas tengan en su gente el activo más valioso, lo que finalmente se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones, teniendo en el Trabajador Social un profesional comprometido con la organización, participando con un rol estratégico en procesos de selección, bienestar, formación y desarrollo de su gente y sus familias.

El aporte del Trabajador Social lleva a las empresas a ser **socialmente responsables** lo que es sinónimo de **empresas exitosas**.

## **Bibliografía**

Gallego, Mery. Reflexiones sobre el Trabajo Social Laboral. En: Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB. No. 6, marzo 1990. pp 87 - 91

Mejía Picón, Ester. Servicio Social Laboral. Tesis de grado. Facultad de Servicio Social, Universidad Pontificia Bolivariana. 1962

Valencia de Hincapié, Gloria Cecilia. Contribución del Trabajo Social al Bienestar Social Laboral. Seminario Nacional de Bienestar Social Laboral. Medellín, agosto 1980

Vio, Gloria y otro. «Concretar la democracia». En: Aportes del Trabajo Social; Chile 1973-1989. Buenos Aires: Editorial Humanitas, 1990 pp. 257 - 281