

# Las instituciones de educación superior: su rol en la modificación de protocolos y políticas de las organizaciones\*

Norma Constanza Berdugo-Silva\*\*✉

Wendy Yulieth Montaña Renuma\*\*\*

Karolina González Guerrero \*\*\*\*

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo:** Berdugo-Silva, N., Montaña, W. y González, K. (2016). Las instituciones de educación superior: su rol en la modificación de protocolos y políticas de las organizaciones. *Revista UNIMAR*, 34(2), 175-184.

**Fecha de recepción:** 11 de agosto de 2016

**Fecha de revisión:** 13 de septiembre de 2016

**Fecha de aprobación:** 30 de noviembre de 2016

## RESUMEN

Las instituciones de educación superior son entidades que se encargan de brindar conocimientos de manera integral y de participar en los procesos investigativos que tienen como fin principal, generar transformaciones sociales y aportar a los diferentes sectores como lo es el cultural, social, económico, entre otros. Es por esta razón que, las instituciones de educación superior sirven como apoyo a las organizaciones para realizar mejoras en sus lineamientos, principalmente en los procesos de estructuración de los protocolos y políticas organizacionales, debido a que estas entidades, por lo general, no realizan un adecuado proceso y actualización de los dos elementos antes mencionados; por esta razón, las instituciones de educación superior brindan un apoyo importante mediante el desarrollo de la investigación. Por consiguiente, la investigación tuvo como fin principal resolver la siguiente incógnita: ¿cuál es el papel de las instituciones de educación superior en la reestructuración de los protocolos y políticas de las organizaciones? Resaltando la necesidad de que las organizaciones trabajen protocolos basados en mejorar el bienestar y la calidad de vida de los sujetos, más que en la producción.

**Palabras clave:** intervención social, instituciones de educación superior, organizaciones, protocolos.

## Higher education institutions: their role in modifying protocols and policies of organizations

## ABSTRACT

Higher education institutions are entities that are responsible for providing comprehensive knowledge and participation in research processes that have as their main goal, generate social transformations and contribute to different cultural, social and economic sectors, among others. For this reason, they serve as support to organizations to make improvements in their guidelines, mainly in the structuring processes of organizational protocols and policies, due to the failure to carry out an adequate process and update of the two elements mentioned. As a result, these institutions provide significant support through the development of research.

The main purpose of this paper was to solve the following question: what is the role of higher education institutions in the restructuring of protocols and policies of organizations?, highlighting the need for

\*Artículo Resultado de Investigación. Hace parte del proyecto de investigación titulado: *Los dilemas éticos del Trabajador Social en la actuación profesional de la Responsabilidad Social Empresarial* (INV-HUM 2041).

\*\*✉ Doctoranda en Educación de la Universidad Baja California; Magíster en Gestión de Organizaciones; Especialista en Mercadeo de Servicios; Especialista en Docencia Universitaria; Trabajadora Social. Docente investigador de tiempo completo Universidad Militar Nueva Granada. Grupo liderazgo Categoría A. Correo electrónico: norma.berdugo@unimilitar.edu.co

\*\*\*Estudiante de la Especialización en Docencia Universitaria; Trabajadora Social. Asistente de investigación Universidad Militar Nueva Granada. Correo electrónico: wendy2909@gmail.com

\*\*\*\*Doctora en Educación; Magíster en Educación; Licenciada en Electrónica. Docente investigadora Universidad Militar Nueva Granada. Correo electrónico: karolina.gonzalez@unimilitar.edu.co

organizations to work on protocols based on improving the well-being and quality of life of subjects, rather than on production.

Key words: Social intervention, higher education institutions, organizations, protocols.

## Instituições de ensino superior: seu papel na modificação de protocolos e políticas de organizações

### RESUMO

As instituições de ensino superior são entidades responsáveis por proporcionar um conhecimento abrangente e de participação em processos de investigação que têm como principal objetivo gerar transformações sociais e contribuir para diferentes sectores culturais, sociais e económicos, entre outros. Por isso, servem de apoio às organizações para aperfeiçoar suas diretrizes, principalmente nos processos de estruturação de protocolos e políticas organizacionais, devido à falta de um processo adequado e atualização dos dois elementos mencionados. Como resultado, essas instituições fornecem apoio significativo através do desenvolvimento da pesquisa.

O objetivo deste trabalho foi solucionar a seguinte questão: qual é o papel das instituições de ensino superior na reestruturação de protocolos e políticas das organizações? Destacando assim, a necessidade de as organizações trabalharem em protocolos baseados na melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos sujeitos, e não somente na produção.

**Palavras-chave:** Intervenção social, instituições de ensino superior, organizações, protocolos.

### I. Introducción

“La incorporación de la calidad es una exigencia ética para las organizaciones (...) la finalidad perseguida no debe ser la mejora de la calidad de los servicios sino la mejora de la calidad de vida de las personas”  
(Barriga, 2000, p. 25)

Las Instituciones de Educación Superior (IES) cumplen un papel fundamental en la ejecución de acciones tendientes a generar cambios en los diferentes actores de la sociedad, ya que a través de la investigación, formación y extensión pueden brindar grandes aportes a las transformaciones sociales, como lo expone Misas (2004):

Las universidades latinoamericanas deben reformar normas y estatutos que limiten la flexibilidad de sus equipos de investigación para entrar en relaciones de cooperación e investigación con otros actores (empresas, administraciones, ONG, etc.) externos a la universidad. Igualmente, las universidades deberían estimular la creación de grupos transdisciplinarios que pudieran enfrentar problemas de gran complejidad, como aquellos que abarquen la totalidad de un proceso innovador (p. 32).

Es por esta razón que las IES deben comenzar a realizar cambios en sus objetivos y proyección institucional, para que se conviertan en artífices de

innovaciones en los procesos internos de las organizaciones. Una de las partes en las que las instituciones pueden contribuir a mejorar los procesos de las organizaciones es la elaboración y reestructuración de los protocolos y políticas de atención para los beneficiarios o clientes, ya que son relevantes para el desarrollo de diferentes actividades dentro de las organizaciones, pues, son los instrumentos que rigen y orientan varias de las actividades que se realizan, articuladas con los lineamientos misionales de las organizaciones.

Una de las actividades que utiliza con mayor frecuencia las políticas y protocolos son las que realizan los profesionales en el área de intervención social en las organizaciones, debido a que es allí donde se presenta más complejidad en el quehacer laboral, pues en muchos de los casos son los profesionales quienes se ven enfrentados a abordar dilemas éticos, debido a que las políticas y protocolos de la organización no se articulan con los códigos de ética de los profesionales, lo cual lleva a reflexionar en torno al contenido de los protocolos y políticas institucionales, que generalmente están orientados a la productividad de la organización y no a mejorar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores y usuarios. Por consiguiente,

en el presente documento se ha empezado a analizar esta temática, reflexionando entorno al papel que tienen las instituciones de educación superior en la estructuración y modificación de los protocolos y políticas de las organizaciones, aportando al sector organizacional en cuanto a una nueva forma de apoyar a los colaboradores en su intervención social, de manera que las políticas y protocolos sean reformulados a través de elementos integrales.

## 2. Metodología

### Tipo de investigación

Se implementó el tipo de investigación fenomenológico-hermenéutico que “busca profundizar en la investigación, planteando diseños abiertos y emergentes desde la globalidad y contextualización” (Ricoy, 2006. p 17), llevando al investigador a utilizar una serie de pasos para el análisis de información, para comprender la realidad objeto de estudio a profundidad; igualmente, se tomó un enfoque cualitativo, parafraseando a Rodríguez, Gil y García (1996), es aplicado en un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contradisciplinar, utiliza un enfoque multimetodológico, además está sometido a la comprensión interpretativa de la experiencia humana, en donde el investigador debe tener sensibilidad interpretativa, posmoderna y crítica, permitiendo al investigador la comprensión de realidades complejas que requieren del análisis e interpretación de la situación, consignándose perfectamente con el objetivo del artículo.

Así mismo, corresponde a un tipo de investigación descriptivo debido a que como dice Tamayo (2004), es el que lleva a hacer un “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos... además trabaja sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p. 46), generando la posibilidad de mostrar la información de manera detalla a la comunidad académica y demás interesados, para así reflexionar el papel que tienen las instituciones de educación superior en la estructuración y modificación de los protocolos y políticas de las organizaciones.

### Procedimiento

A fin de reflexionar en torno al papel que tienen las instituciones de educación superior frente a la reestructuración de los protocolos y políticas de las organizaciones, para atender los dilemas éticos que se le presentan a los profesionales que laboral en una institución, se ha desarrollado 8 fases específicas: 1. Formulación de la pregunta de investigación, 2. Revisión de la literatura existente en cuanto al tema a tratar, 3. Sistematización de la información recolectada, conformando lo que sería el estado del arte, 4. Selección de la muestra, 5. Recolección de información a través de una entrevista semiestructurada, 6. Elaboración de la matriz de análisis de las variables encontradas en las entrevistas, 7. Triangulación de la información.

Tomando como referente lo anteriormente, es de resaltar que se hizo la revisión aproxima de 29 artículos en donde se realizó un análisis de la literatura a través de tres variables fundamentales, artículos o libros relacionados con la ética de los profesionales, dilemas éticos y actuar profesional, en donde se toman específicamente 9 documentos claves para el desarrollo del tema del presente artículo, también es de aclarar que se seleccionó una muestra no probabilística por participación voluntaria de 17 personas, la cuales laboran específicamente en el sector empresarial, educativo, público y de salud que se encargan de atender el área de atención e intervención dentro de la empresa, específicamente profesionales pertenecientes a disciplinas de las ciencias sociales, humanas y de la salud.

Tabla 1. Características de los entrevistados

No. de entrevistas	Estudios adicionales	Años de experiencia	Sector	¿Se le han...
1	Especialización Promoción...	6	Salud	Si
2	Especialización en Organización...	3	Privada	Si
3	Ninguna	7	Pública	Si
4	Maestría en Desarrollo...	9	Pública	Si
5	Especialización de Desarrollo...	19	Pública	Si
6	Gerencia Social y Participativa...	19	Pública	Si
7	Diplomado en Salud Ocupacional	3	Pública	Si
8	Especialización en Educación	3	Pública	Si
9	Técnico en Sistemas	2	Pública	Si
10	Especialización en Educación	10	Educación	Si
11	Ninguna	4	Pública	Si
12	Ninguna	15	Pública	Si
13	Especialización y Maestría en Discapacidad	10	Salud	Si
14	Especialización en Familia...	5	Pública	Si
15	Especialización en Inclusión	3	Pública	Si
16	Especialización en Administración Empresarial	29	Laboral	Si
17	Especialización en Responsabilidad...	11	Laboral	Si

Fuente: Proyecto de investigación "Dilemas éticos del trabajador social en el área de responsabilidad social empresarial"  
HUM-INV-2041 Facultad de Educación y Humanidades.

### 3. Resultados

La incidencia de las políticas y protocolos en el ámbito organizacional, generan nuevos retos y alcances en el quehacer profesional de las diferentes disciplinas que laboran en las áreas de intervención social dentro de las organizaciones; desempeñando así una labor muy importante en las empresas productivas y prestadoras de servicios, sin embargo, se ha visto que las políticas y protocolos organizacionales que rigen el actuar del profesional, entendido como "las labores sociales en materia de la garantía de bienestar, derechos humanos, participación y promoción del desarrollo social" (Tovar, 2004, p. 30) de algún modo, fragmenta la intervención del profesional en relación con su código de ética, a la hora de intervenir con los beneficiarios, debido a la baja actualización que hacen las organizaciones a sus protocolos y políticas de atención, sumado al enfoque centralizado de estas por mejorar su producción más que propender por mantener el bienestar de sus usuarios y/o empleados.

Lo anterior hace que los profesionales se encuentren, de forma constante, con dilemas éticos frente a su actuar, haciendo que diseñen

estrategias de intervención para solucionarlos, tanto en el sector público como en el privado; siguiendo las normatividades y objetivos de la organización, concibiendo esta como "la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados" (Reyes, 2015, p. 1), para así hacer una planificación de las acciones acordes a la filosofía institucional, pues todas las actividades y acciones que se realicen dentro de la institución, aunque no estén concebidas en las políticas y protocolos de atención, deben estar reguladas por los objetivos y normas de la empresa.

Las organizaciones a nivel público estructuran sus políticas organizacionales, según criterios de la propia institución y lo que disponga los entes reguladores; al igual, algunos colaboradores refieren que cuando se les presenta una dificultad o algún dilema ético (Entman citado por Ballesteros, 2014), acuden a las políticas organizacionales y en algunos casos, a los protocolos e instrumentos estandarizados por la misma; así mismo, implementan estrategias de intervención como:

informar al comité evaluador sobre la situación, generar espacios de intercomunicación interdisciplinar, realizar formatos de intervención social y estrategias orientadas al seguimiento, y revisiones de los informes, de esta manera, afirma Calahorro (citado por Sierra, 2008) que las políticas organizacionales:

Vinculan el protocolo como una plasmación visual de la imagen de la identidad de las empresas cuando precisa: El procedimiento y el protocolo, que siempre han proyectado de forma visual la imagen de instituciones y personas, deben de caminar con el modelo que han implantado las tecnologías de comunicación, en especial las audiovisuales, al conseguir que predomine una cultura visual en la sociedad e institucionalizar una forma de comunicación que genera una doble interacción, la de los protagonistas y participantes en los actos entre sí y todos ellos con el resto de la sociedad. (p. 56).

Esto da cuenta de lo importante que resulta para las diferentes disciplinas tener políticas organizacionales que rijan su acción profesional, que estén articuladas con su código de ética, pues al tener un instrumento que oriente su quehacer puede generar acciones más efectivas que beneficien a la comunidad con la que se va a trabajar, puesto que, disminuye el número de casos en donde se presenta algún dilema ético, propendiendo siempre por mejorar la calidad de vida de los usuarios; igualmente, es necesario recalcar que las políticas organizacionales, al ser instrumentos que pretenden responder a unas demandas sociales, deben ser actualizadas y modificadas constantemente.

De aquí que, los profesionales pueden enfrentar situaciones en donde se presentan dilemas éticos, siguiendo una ruta operativa que contiene algunos lineamientos éticos e institucionales de la organización. Por otro lado, los profesionales que laboran en las áreas de intervención social expresan que generalmente, se les dificulta el criterio de confidencialidad en terapia de pareja, familiar, responsabilidad penal, como lo expresa el entrevistado “porque a veces sin pensarlo termino contando información de la historia social y ello me hace pensar en mi ética profesional, Cuando no hay recursos económicos, prefiero tomar la iniciativa de contarle al usuario lo que pasa y recomendarle mejor otro camino de ayuda económica o material”(Relato de entrevistado,

2016). El relato citado anteriormente manifiesta que en el actuar profesional, los dilemas éticos más presentados en las áreas de intervención social son de confidencialidad, informar a terceros y contraprestaciones económicas, lo cual afirma que el uso de los protocolos y la atención de las políticas organizacionales son esenciales para una transparencia en la intervención ética profesional y en la especificidad y veracidad de la profesión.

En concordancia, al preguntar a los profesionales qué estrategia habría que seguir para mejorar las políticas organizacionales, uno de los entrevistados expuso que “la estrategia para resolver el dilema es la planeación, reajustar rutas de atención y revisar los objetivos y la metodología que se están llevando a cabo. También exponen que en algunos casos y por la gravedad de los mismos, se ven obligados a aportar de sus propios recursos para resolver las necesidades” (Relato de entrevistado, 2016). Por otro lado, las políticas organizacionales cumplen un papel importante en la interpretación, evaluación e información para la toma de decisiones de los profesionales en la organización, regidas en gran medida por las políticas, con el fin de tener una mejor calidad de vida laboral para los trabajadores y usuarios.

A primera vista se podría decir que, las instituciones de educación superior no tienen ninguna relación con la modificación de las políticas organizacionales en los dilemas éticos de los profesionales de las diferentes disciplinas que laboran en las áreas de intervención social, pero la verdad es que estas instituciones que promueven el conocimiento de manera integral, aportando a los procesos investigativos y a la transformación social, cumplen un papel fundamental en la modificación de las políticas organizacionales, pues estas apoyan los procesos investigativos y de planeación, como lo establece el Decreto 80 de 1990:

Promoverá el conocimiento y la reafirmación de los valores de la nacionalidad la expansión de las áreas de la creación y goce de la cultura, la incorporación integral de los colombianos a los beneficios del desarrollo artístico, científico y tecnológico que de ella se deriven y la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales para adecuarlos a la satisfacción de las necesidades humanas. (Ministerio de Educación, 1990, Art. 3).

Esto da cuenta que, a través de sus modelos pedagógicos y de investigación, pueden aportar a los procesos de actualización y modificación de las políticas y protocolos de las organizaciones, para que estén enfocados en responder de manera completa a las demandas sociales, articulando elementos éticos en su acción y lineamiento de las políticas. Esto puede ser generado a través de la cooperación entre organizaciones, orientado en un trabajo en red entre los entes públicos y privados, entorno a programas que den muestra de la importancia de utilizar los protocolos y políticas en la organización, dirigida a todos los profesionales y empleados de la entidad; para así orientar a los profesionales desde elementos que estén bien constituidos y de manera integral, abarcando tanto la planificación, ejecución y evaluación de las acciones del actuar del profesional, parafraseando a Barranco (2000), las organizaciones conjuntamente con el personal, están llamadas a promover la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores que ofrecen sus servicios en las mismas. Entre estas tres vertientes: calidad de vida, calidad de servicio y calidad de vida laboral, es lo que he denominado calidad integrada, que entiendo ha de contemplarse en la intervención de los profesionales en el marco de las organizaciones (Barranco, 2000), puesto que el trabajo en red da la posibilidad que las instituciones de educación superior sirvan como instrumentos de apoyo para la modificación de las políticas y protocolos de las diferentes organizaciones.

Por consiguiente, las instituciones de educación superior al tener dentro de sus acciones la investigación, pueden colaborar en la planeación y ejecución de protocolos y políticas de atención, haciendo uso de equipos interdisciplinarios, parafraseando a Velde (2005), también se podría llegar a pensar que estas pueden apoyar en la planificación de sistemas de gestión que tengan como fin principal, hacer un proceso de control y evaluación del cumplimiento del desempeño social, medioambiental y económico de la organización; puesto que, en varios casos el no tener un protocolo para abordar algunas situaciones, limita el actuar profesional. En este sentido, si se hacen las modificaciones correspondientes a las políticas y protocolos organizacionales en cuanto a los lineamientos a seguir en la intervención, las

diferentes disciplinas tienen que dar solución a las problemáticas emergentes que se están presentando en la actualidad y, a los desafíos que se muestran en el ámbito organizacional, para esto es importante proponer el uso adecuado de las políticas y protocolos organizacionales. Para Bernard (1997), los desafíos desde el ámbito organizacional de las profesiones que realizan su quehacer en el área de intervención social de las organizaciones, se articula en torno a tres planos:

Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y, Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo. (Bernard, 1997, p. 34).

Esto da una visión de lo que pueden realizar los profesionales en el área laboral en cuanto a la intervención social, orientado por unas políticas y protocolos integrales, brindando la oportunidad de realizar intervenciones de manera eficaz, gracias a la acción en conjunto de las organizaciones y la instituciones de educación superior; también, sería importante que las instituciones reproduzcan conocimiento entorno a la elaboración de políticas y protocolos, generando así las habilidades para que el profesional pueda apoyar los procesos de consolidación o modificación de las organizaciones, dado que en muchas de las organizaciones, los profesionales no cuentan con las habilidades necesarias para apoyar en estos procesos.

#### 4. Discusión

La mayoría de entrevistados fueron personas que trabajan en el sector público, es por esta razón que la mayoría de entrevistados en sus narraciones expresan tener un protocolo o política de atención debido a la normatividades que rigen a las instituciones en las que se encuentran los empleadores, sin embargo, es necesario que se comience a evaluar si realmente estos protocolos van articulados con el código de ética de cada uno de los profesionales que labora en las organizaciones, ya que en algunas ocasiones, los protocolos o políticas de atención solo responden a las misiones y objetivos de las instituciones, desarticulando de algún modo,

lo que rige a los trabajadores por hacer parte de una disciplina o profesión.

De igual forma, la literatura revisada permitió identificar que no hay muchos documentos, que registren una investigación profunda frente a la ética de los profesionales en las organizaciones y los protocolos que las rigen, es por esto que las instituciones de educación superior toman un papel importante a la hora de modificar o reestructurar los protocolos de atención que se establecen en muchas de las organizaciones, puesto que, como se mencionó anteriormente, se encuentra en algunos casos la desarticulación de estos protocolos en relación con el código de ética de cada uno de los profesionales, logrando documentar la importancia de este proceso en las empresas y sus beneficios con los sujetos. Las instituciones de educación superior como sistemas de enseñanza integral, toman un papel importante en esta tarea, puesto que no solo realizan un proceso educativo con los sujetos y la sociedad en general, sino que también son las encargadas, en la mayoría de los casos, de realizar investigaciones de corte científico y reflexivo para retroalimentar y apoyar muchas de las problemáticas y necesidades de la cotidianidad que se ven en la sociedad.

Sumado a esto, la articulación de estos dos llevaría a disminuir el número de casos en los que los profesionales encuentran algún dilema ético, ya que orientarían a los trabajadores frente a su quehacer profesional, articulando sus principios éticos rectores como profesionales y objetivos como empleados de una organización.

Conforme a lo establecido en los resultados, también se evidenció que para la realización de una modificación o reestructuración de los protocolos, las organizaciones se pueden valer de una ayuda cooperativa, ya que es la “acción simultánea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto” (EUROSUR, s.f., s.p.); lo anterior con el fin de generar dos tipos de efectos, el primero, incluir a profesionales en formación en el campo organización y, el segundo, aprovechar el apoyo en red que tienen las organizaciones en relación con las instituciones de educación superior, porque son las que a través de la investigación interdisciplinar pueden generar verdaderas transformaciones en

las políticas y protocolos organizacionales, toda vez que se tengan en cuenta los objetivos y la filosofía organizacional entrelazada con las múltiples metodologías de investigación como lo es el estudio de caso, teniendo en cuenta particularmente las estrategias y rutas de atención como lo exponía uno de los entrevistados, que eviten que el profesional se encuentre en un dilema ético dentro de la organización.

Pero para ello es necesario que no solo se vean involucrados los investigadores de las instituciones de educación superior con sus asistentes y jóvenes investigadores, sino también los mismos profesionales de las organizaciones que se encargan de realizar acciones de intervención y atención a los usuarios o beneficiarios, con el fin de que tengan una participación activa en el proceso de reestructuración de las políticas y protocolos de atención como actor político, de manera que se equilibren los intereses y beneficios dentro de la organización, al igual que algunos de los administrativos de las empresas y/o organizaciones, ya que los protocolos serán modificados teniendo tres aspectos fundamentales:

1. La filosofía, objetivos y deberes de la institución como aquello que permitirá tener en cuenta lo que desea la empresa.
2. El código de ética que rige el actuar de los profesionales encargados del área de atención e intervención dentro de la organización, la cual tendrá en cuenta los lineamientos que rigen a los empleados encargados de esta área, así mismo se tendrá en cuenta la narrativa de sus experiencias de aquellas situaciones en las que se ha presentado algún dilema ético.
3. Los derechos de los usuarios de las empresas, puesto que es importante que en los protocolos y políticas de atención se orienten a mejorar la calidad de vida de los usuarios, a través de la adecuada atención de las necesidades e interés de este.

La articulación de estos elementos puede cambiar la imagen de las empresas y el actuar de los profesionales, puesto que se comienza a modificar la idea de que las empresas solo se fijan en lograr una producción y en las ganancias económicas, además de su idea de ver a los sujetos como capital humano, por una concepción que “representa la consideración

y reconocimiento de una empresa hacia el bienestar de una comunidad y una adecuada relación con esta, entendiéndose como el apoyo filantrópico o de responsabilidad social para temas de desarrollo comunitario a nivel socioeconómico y ambiental” (Ministerio Relaciones Exteriores – Reino de los Países Bajos, 2010, p. 1), pues uno de los objetivos principales de la intervención es precisamente lograr apoyar la satisfacción de las necesidades de los sujetos y adquisición del bienestar.

De esta manera, la Ética de la empresa también se vería involucrada, puesto que maneja gran parte de las decisiones que se toman en sus procesos, porque de igual forma, se modifica la manera de proceder de los profesionales en el área de atención e intervención, a través de la reestructuración de las políticas y protocolos internos de atención de la institución, respondiendo así de una u otra forma a lo que es considerado como la ética de la empresa, en donde se debe dar “el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario”(AECHILE, 2013, p. 2), así, la empresa puede generar prácticas y acciones encaminadas a apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, siempre articulada a su filosofía institucional, debido a que ese es uno de los deberes de las organizaciones o empresas; la mayoría de las empresas han caído en el formalismo institucional, dejando de lado la articulación de lo que Max Weber define como la ética de la convicción y ética de la responsabilidad, donde “reprueba las injusticias del orden social...y tomando a consideración todas las fallas del hombre” (Weber, 2005, p. 32), para hacer un ejercicio de mejora constante dentro de los procesos internos de atención e intervención para evitar que se generen situaciones confusas para los profesionales, los usuarios y la empresa en particular. Es de resaltar que las acciones de reestructuración de las políticas y protocolos de atención deben estar enfocadas en la responsabilidad social del mismo puesto esta:

Es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo

social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (Cajiga, s.f., p. 2).

Y es en el último fragmento de esta cita donde se hace referencia, ya que como lo expresa Cajiga, las empresas a través de su responsabilidad social deben ejecutar acciones que beneficien a cada uno de los actores involucrados en sus procesos como empleados, usuarios, proveedores, entre otros; haciendo que cada uno de las acciones realizadas dentro de la empresa estén directamente relacionadas, para así generar mejores efectos con la población que se interviene, pues aunque la responsabilidad social de la empresa se vea alejada de las políticas y protocolos de atención, deben estar articuladas para generar procesos más efectivos, eficaces y óptimos.

Pero no se debe desmeritar que los protocolos y políticas de atención de las organizaciones están bien estructuradas, siguiendo las normatividades correspondientes, dependiendo de la misión de las empresas y el tipo de población para la que están destinados sus servicios; sin embargo, aún falta esa articulación con el código de ética profesional de los colaboradores y, aunque es un proceso tedioso, es allí donde las instituciones de educación superior se convierten en una red de apoyo para las organizaciones.

## 5. Conclusiones

Para concluir de manera general la intervención profesional se ve orientada en los protocolos y políticas que tienen como objetivo, facilitar la actuación de los profesionales en el área de intervención, por lo tanto, surge la necesidad de generar conciencia en el uso de estas herramientas. Así mismo, se ve la necesidad de que las organizaciones trabajen protocolos basados en mejorar el bienestar y la calidad de vida, más que en la producción; siguiendo la visión y misión de la institución y elementos éticos del quehacer de los profesionales.

Igualmente, se propone que las políticas organizacionales se modifiquen de manera conjunta

con las instituciones de educación superior, puesto que pueden representar una red de apoyo muy valiosa para la modificación y planificación de lineamientos integrales que sean mucho más transversales y eficaces, para aportar a la solución de esos problemas éticos y morales que diariamente enfrentan los profesionales de las áreas de intervención social.

De forma similar, esto permitiría hacer un proceso de reconstrucción y modificación mucho más completo de las políticas y protocolos, ya que las instituciones de educación superior dentro de sus tres acciones principales, ejecutan la investigación como una de las formas para contribuir a la transformación social; por ello, a través de su participación pueden crear estrategias de cambio acorde a las necesidades sociales, respondiendo a su vez, a la filosofía institucional de cada empresa; también, las pueden documentar sobre tema, ya que en la revisión documental realizada no se encontraron muchos textos que abordaran de manera cercana el tema del papel de las instituciones de educación superior en la reformatión de las políticas y protocolos de atención e intervención.

Cabe resaltar que el papel de las instituciones de educación superior en este proceso de transformación de los protocolos y políticas de atención e intervención de las empresas, se considera como un apoyo entre redes, pues juntos, al ser parte de un sistema y ejercer diferentes tipos de acciones, pueden generar beneficios y subvenciones entre las mismas al poder retroalimentarse; incluso, esto puede generar procesos mucho más eficaces de reestructuración de los protocolos y políticas, pues se conformará un equipo interdisciplinario efectivo, ya que se tiene en cuenta a cada uno de los actores involucrados y otros actores que participan de manera colaborativa.

En cuanto a los resultados arrojados en las entrevistas, estos indican un amplio panorama de la realidad que se vivencia tanto en las entidades públicas como privadas, donde se puede ver reflejado un comportamiento de no consulta de los protocolos y políticas en el actuar profesional de los colaboradores de las diferentes profesiones, lo cual pone al descubierto la necesidad de fomentar en los profesionales el uso de los protocolos y políticas de atención de las organizaciones.

Tomando como referente lo anterior, se puede ver cómo la ética de la convicción y la ética de la responsabilidad está aplicada no solo a las empresas, sino también a los profesionales que se encuentran dentro del área de atención e intervención, pues aunque se reestructuren, si no son consultados y si son ignorados, es muy difícil que se logran cambios en las situaciones donde se presentan dilemas, y muchas veces esto puede perjudicar a la empresa, pero principalmente a los usuarios o beneficiarios; por esta razón, se debe hacer énfasis en el compromiso que tienen los profesionales de conocer los protocolos y políticas de atención para las empresas en las que se emplean.

Es necesario que al momento de reestructurar las políticas y protocolos de atención e intervención se tengan en cuenta cada una de las normatividades de la empresa, filosofía institucional, deberes de la empresa, acciones de responsabilidad social de la organización, código de ética correspondiente a la profesión de la persona que labore en el área de atención e intervención, los derechos del usuario o beneficiario, para lograr disminuir las situaciones en donde se presentan dilemas éticos, mejorando los procesos que se ejecutan para los usuarios, específicamente porque en su reestructuración se va a tener en cuenta múltiples aspectos, necesarios para focalizar las acciones según los objetivos de la empresa y las características de la comunidad beneficiaria de sus servicios.

La participación activa de los administrativos de la empresa, profesionales del área de intervención, usuarios e investigadores de las instituciones de educación superior, puede generar acciones integrales, que reconozca cada uno de los aspectos a tener en cuenta en una situación en donde se presenta un dilema ético, buscando siempre generar un beneficio para ambas partes, toda vez que vaya de la mano con las normatividades específicas que rigen cada caso, para así lograr un equilibrio en los beneficios para cada actor, pues no solo se beneficia a la empresa y a sus procesos productivos, sino también a los usuarios como sujetos portadores de derechos y seres humanos que necesitan de una atención e intervención que se enfoque en garantizar el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida.

Ya para finalizar, se hace importante esclarecer que los protocolos y políticas están orientados al

bienestar social de la organización como mecanismo facilitador, ya que les da herramientas a los profesionales para el desempeño eficiente y asertivo de las acciones de los profesionales, sin embargo, es necesario que se modifique alguno de ellos para que estén estructurados conforme al código de ética de cada una de las profesiones, porque se ha visto que la mayoría de ellos, se encuentra desarticulado de los lineamientos éticos que rige a los profesionales encargados del área de atención e intervención.

## 6. Conflicto de intereses

Las autoras de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

- AECHILE. (2013). Ética. Recuperado de <http://aechile.cl/wp-content/uploads/2013/02/Etica-MH.pdf>
- Ballesteros, H. (2014). El enmarcado informativo del cannabis: Un Estudio cuantitativo exploratorio desde la teoría del Framing. *Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.3840>
- Barranco, C. (2000). La intervención desde trabajo social desde la calidad integrada. Centro Superior de Ciencias Políticas y Sociales de la univesidad de laguna, 46.
- Barriga, O. (2000). Desempeño de la organizaciones. Univesidad Gran colombia, 25 .
- Bernard, A. (1997). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. Universidad de la Rioja, 26.
- Cajiga, J. (s.f.). El concepto de responsabilidad social empresarial. CEMEFI. Recuperado de [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- EUROSUR. (s.f.). *Manual de cooperación descentralizada al desarrollo*. Recuperado de <http://www.eurosur.org/OLEIROS/coodes/manual/defaultt.htm>
- Ministerio Relaciones Exteriores – Reino de los Países Bajos. (2010). Participación activa de la comunidad. Recuperado de [http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/7\\_guia\\_participacion\\_activa\\_comunidad.pdf](http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/7_guia_participacion_activa_comunidad.pdf)
- Ministerio de Educación. (1990). Decreto 80 de 1990. Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-102556\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-102556_archivo_pdf.pdf)
- Misas, G. (2004). *La Educación Superior en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Reyes, A. (2015). La organización. Recuperado de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Tradición y enfoques en la investigación cualitativa*. Málaga: Editorial Aljibe.
- Sierra, J. (2008). *Protocolo: herramienta comunicativa persuasiva y simbólica*. España: Universidad San Jorge.
- Tamayo, M. (2004). *Proceso en la investigación científica*. México: Limusa.
- Tovar, R. (2004). *Una Mirada a la ética*. EDERE.
- Velde, H. (2005). *Trabajo Social en el sector empresarial: desafíos, contradicciones, duda desafíos, contradicciones, dudas e inquietudes desde un enfoque de cooperación genuina*. Managua: UNAN.
- Weber, M. (2005). *El político y el científico*. Madrid: Alianza Editorial.