

Las Instituciones de Educación Superior: su rol en la modificación de protocolos y políticas de las organizaciones*

Karolina González Guerrero**✉

Norma Constanza Berdugo Silva

Wendy Julieth Montaña Renuma***

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: González, K., Berdugo, N. y Montaña, W. (2017). Las Instituciones de Educación Superior: su rol en la modificación de protocolos y políticas de las organizaciones. *Revista UNIMAR*, 35(1), 39-48.

Fecha de recepción: 11 de agosto de 2016

Fecha de revisión: 18 de octubre de 2016

Fecha de aprobación: 16 de enero de 2017

RESUMEN

Las instituciones de educación superior (IES) 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 sectores cultural, social, económico, entre otros. Por esta razón 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 generalmente no realizan un adecuado proceso y actualización de los dos elementos anteriormente mencionados.

La investigación tiene 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 la productividad.

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

Higher Education Institutions: their role in the modification of protocols and policies of organizations

ABSTRACT

Higher education institutions (HEIs) are entities in charge of providing knowledge in an integral way, and of participating in the research processes whose main purpose is to generate social transformations and contribute to the 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 processes of structuring of organizational protocols and policies because these entities generally do not carry out an adequate process and update of these two elements.

The main purpose of the research is to solve the following question: What is the role of higher education institutions in the restructuring of organizations' protocols and policies?, highlighting the need for organizations to work on protocols based on improving the well-being and quality of life of subjects, rather than productivity.

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

* Artículo Resultado de Investigación. El estudio 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.

**✉ Docente Investigadora, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: karolina.gonzalez@unimilitar.edu.co

*** Correo electrónico: wendy2909@gmail.com

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

RESUMO

As instituições de ensino superior (IES) são entidades encarregadas de fornecer o conhecimento de forma integral e de participar nos processos de pesquisa cujo principal objetivo é gerar transformações sociais e contribuir para os setores cultural, social e econômico, entre outros. Por esta razão, eles servem de apoio às organizações para fazer melhorias em suas diretrizes, principalmente nos processos de estruturação de protocolos e políticas organizacionais, porque essas entidades geralmente não realizam um processo e atualização adequados desses dois elementos.

O objetivo principal da pesquisa é resolver a seguinte questão: qual o papel das instituições de ensino superior na reestruturação dos protocolos e políticas das organizações? Destaca-se a necessidade de as organizações trabalharem em protocolos com base na melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos sujeitos, em vez de produtividade.

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

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)

I. Introducción

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, y, 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).

Por esta razón las IES deben comenzar a realizar cambios en sus objetivos y proyección institucional, para convertirse en artífices de innovaciones en los procesos internos de las organizaciones. En una de las partes en las que pueden contribuir a mejorar

los procesos de las organizaciones, es precisamente en la elaboración y reestructuración de los protocolos y políticas de atención para los beneficiarios o clientes, siendo éstas relevantes para el desarrollo de diferentes actividades dentro de las mismas, dado que éstos son los instrumentos que rigen y orientan varias de las actividades, articuladas con los lineamientos misionales de las organizaciones.

Una de las áreas que utiliza con mayor frecuencia políticas y protocolos en las organizaciones, es la de intervención social, debido a que es allí donde se presenta más complejidad en el quehacer laboral, pues con frecuencia, son estos profesionales quienes se ven enfrentados a abordar dilemas éticos debido a que las políticas y protocolos de la organización no se articulan con sus códigos de ética, lo que lleva a reflexionar en torno al contenido de aquéllos, orientados generalmente a la productividad de la organización y no al mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los colaboradores y los usuarios. Por consiguiente en el presente documento se ha comenzado a analizar esta temática, reflexionando sobre el papel que tienen las IES 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

Para el desarrollo del siguiente artículo se ha utilizado elementos metodológicos tales como: el paradigma fenomenológico hermenéutico, el cual “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, y para comprender la realidad objeto de estudio a profundidad.

Igualmente, se toma un enfoque cualitativo. Rodríguez, Gil y García (1996), parafraseando a Lincoln y Denzin (1994), sostienen que éste es aplicado en un campo interdisciplinar, transdisciplinar y en muchas ocasiones contradisciplinar; utiliza un enfoque multimetodológico, y además está sometido a la comprensión interpretativa de la experiencia humana, en donde el investigador debe tener sensibilidad interpretativa, postmoderna y crítica, permitiéndole 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 y Tamayo (2004), es éste 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 cómo 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 IES 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 IES frente a la restructuración de los protocolos y políticas de las organizaciones para atender los dilemas éticos que se les presentan a los profesionales que laboran en una institución, se ha desarrollado siete 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 matriz de análisis de las variables encontradas en las entrevistas.
7. Triangulación de la información.

Tomando lo anterior como referente, es de resaltar que se hizo la revisión aproxima de 29 artículos mediante 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 toma específicamente nueve documentos claves para el desarrollo del tema del presente artículo. Es de aclarar que se seleccionó una muestra no probabilística por participación voluntaria de 17 personas que laboran específicamente en el sector empresarial, educativo, público y de salud, que se encargan del área de atención e intervención dentro de la empresa; son 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...
				¿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 genera 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, entendidas como "las labores sociales en materia de la garantía de bienestar, derechos humanos, participación y promoción del desarrollo social" (Tovar, 2004, citado por Berdugo-Silva y Montaña, 2016, p. 30) fragmentan de algún modo la intervención del profesional con relación a 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 éstas por mejorar su producción, más que por mantener el bienestar de sus usuarios y/o empleados.

Esto lleva a los profesionales a enfrentarse a situaciones de dilemas éticos frente a su actuar, y a que diseñen estrategias de intervención para darles solución en su quehacer, tanto en el sector público como en el privado, siguiendo las normatividades y objetivos de la organización, concibiendo ésta 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, 2005, p. 212), para así ejecutar una planificación de las acciones acordes con la filosofía institucional, pues todas las actividades y acciones que se realice 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 los entes reguladores dispongan. Algunos colaboradores refieren que cuando se les presenta una dificultad o algún dilema ético, 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.

Calahorro (1997, citado por Sierra, 2008) sostiene que las políticas organizacionales vinculan el protocolo como una plasmación visual de la imagen de la identidad de las empresas, y precisa:

El procedimiento y el protocolo, que siempre han proyectado de forma visual la imagen de instituciones y personas, deben de caminar al unísono 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. 342).

Esto da cuenta de lo importante que resulta para las diferentes disciplinas, tener políticas organizacionales que rijan su acción profesional, articuladas con su código de ética, pues al tener un instrumento que oriente su quehacer, pueden generar acciones más efectivas que benefician a la comunidad con la que se va a trabajar, lo cual disminuye el número de casos coyunturales, propendiendo 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 conflictivas, siguiendo una ruta operativa que contenga algunos lineamientos éticos e institucionales de la organización. Por otro lado, aquéllos que laboran en áreas de intervención social, expresan que generalmente se les dificulta mantener el criterio de confidencialidad en terapia de pareja, familiar, de responsabilidad penal, entre otros, como lo expresa uno de los entrevistados:

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.

Este relato expresa que en el actuar profesional, los dilemas éticos más frecuentes en las áreas de intervención social, son los relacionados con la confidencialidad, informar a terceros, las contraprestaciones económicas, lo cual lleva a afirmar que el uso de los protocolos y la atención de las políticas organizacionales es esencial 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 expone: “La estrategia para resolver el dilema es la planeación, reajustar rutas de atención y revisar los objetivos y la metodología que se está 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.

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 IES 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 éstas promueven el conocimiento de manera integral, aportando a los procesos investigativos y a la transformación social, y cumplen un papel fundamental en la modificación de las políticas organizacionales, pues apoyan los procesos investigativos y de planeación, como lo establece el Decreto 80 de 1980:

La educación superior 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. (Art. 3).

Esto significa que a través de sus modelos pedagógicos y de investigación, las IES pueden aportar a los procesos de actualización y modificación de las políticas y protocolos de las organizaciones, para centrarse en responder de manera completa a las demandas sociales, articulando elementos éticos en su acción y lineamiento de las políticas, generados a través de la cooperación entre organizaciones, orientados en un trabajo en red entre los entes públicos y privados en torno a programas que den muestra de la importancia de utilizarlos en la organización, dirigida a todos los profesionales y empleados de la entidad para así orientar a los profesionales desde elementos bien constituidos e integrales, abarcando tanto la planificación, como la ejecución y evaluación de las acciones del profesional.

Barranco (s.f.) sostiene que 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, [bajo] tres vertientes: -Calidad de vida, -Calidad de servicio y -Calidad de vida laboral, a lo que he denominado 'Calidad integrada', que [...] ha de contemplarse en la intervención de los profesionales en el marco de las organizaciones. (p. 86).

... puesto que el trabajo en red da la posibilidad de que las IES sirvan como instrumentos de apoyo para la modificación de las políticas y protocolos de

las diferentes organizaciones. Por consiguiente, al tener dentro de sus acciones la investigación, pueden colaborar de igual forma en la planeación y ejecución de protocolos y políticas de atención, haciendo uso de equipos interdisciplinarios. Según Velde (2015), también se podría llegar a pensar que éstas 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" (p. 17), puesto que en varios casos, el no tener un protocolo para abordar algunas situaciones, limita el actuar profesional. En este sentido, si se hace las modificaciones correspondientes a las políticas y protocolos organizacionales en cuanto a los lineamientos a seguir en la intervención de las diferentes disciplinas, esto tiene que dar solución a las problemáticas emergentes existentes en la actualidad y a los desafíos que se evidencia en el ámbito organizacional, para lo cual es importante proponer el uso adecuado de las políticas y protocolos organizacionales. Para Bernard (1967, citado por Raya y Caparrós, s.f.) los desafíos desde el ámbito organizacional de las profesiones que realizan su quehacer en el área de intervención social de las organizaciones, están articulados alrededor de 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. (p. 342).

Esto da una visión de lo pueden realizar los profesionales en el área laboral en cuanto a la intervención social, orientada por unas políticas y protocolos integrales, brindándoles la oportunidad de realizar intervenciones de manera eficaz, gracias a la acción conjunta de las organizaciones y las IES. Sería importante también, que éstas reprodujeran el conocimiento en torno a la elaboración de políticas y protocolos, generando así habilidades para que el profesional pueda apoyar en los procesos de consolidación o modificación en las organizaciones.

4. Discusión

La mayoría de entrevistados fueron personas trabajadoras del sector público; por esta razón muchos afirman en sus narraciones, tener un protocolo o política de atención debido a las normatividades que rigen a las instituciones en las que se encuentran laborando. Sin embargo, es necesario que se comience a evaluar si realmente estos protocolos están articulados con el código de ética, ya que en algunas ocasiones 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.

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; por esto, las IES toman un papel importante a la hora de modificar o reestructurar los protocolos de atención que se establece en muchas de las organizaciones, dado que se encuentra -en algunos casos- desarticulación de éstos respecto al código de ética de cada uno de los profesionales. Como sistemas de enseñanza integral, las IES tienen 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 que cotidianamente se ve en la sociedad.

Sumado a esto, su articulación 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.

Los resultados permiten evidenciar que para la realización de una modificación o reestructuración de los protocolos, las organizaciones pueden valerse de una ayuda cooperativa, que no es más que la “acción simultánea de dos o más agentes que obran juntos y producen un mismo e idéntico efecto” (Eurosur, s.f., párr. 2), con el fin de generar dos tipos de efectos: -Incluir a profesionales en formación en el campo

organización y -Aprovechar el apoyo en red que tienen las organizaciones con las IES, porque son éstas las que a través de la investigación interdisciplinar pueden generar verdaderas transformaciones en las políticas y protocolos organizacionales, siempre y cuando se tenga en cuenta los objetivos y la filosofía organizacional, entrelazada con las múltiples metodologías de investigación, 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.

Para ello es necesario que no solo se vean involucrados los investigadores de la IES con sus asistentes y jóvenes investigadores, sino 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 tener una participación activa en el proceso de reestructuración de las políticas y protocolos de atención, como actores políticos para equilibrar los intereses y beneficios, al igual que algunos de los administrativos de las empresas y organizaciones, ya que los protocolos serán modificados bajo 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 las narrativas 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 los protocolos y políticas de atención estén orientados a mejorar la calidad de vida de los usuarios, a través de la adecuada atención de sus necesidades e intereses.

La articulación de estos elementos puede cambiar la imagen de las empresas y el actuar de los profesionales; cambiar la idea de que las primeras se fijan únicamente en lograr una producción y unas

ganancias económicas, y que ven 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 ésta, entendiéndose como el apoyo filantrópico o de responsabilidad social para temas de desarrollo comunitario a nivel socioeconómico y ambiental” (Ministerio de Relaciones Exteriores, Reino de los Países Bajos, 2010, p. 1), pues uno de los objetivos principales de la intervención es precisamente apoyar la satisfacción de las necesidades de los sujetos y la adquisición del bienestar.

De esta manera la ética de la empresa también se vería involucrada, dado que maneja gran parte de las decisiones que se toma en sus procesos, y que modifica la forma 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 a lo que es considerado como la ética de la empresa, en donde se debe dar, siguiendo a Cortina (2003) 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, para poder generar prácticas y acciones encaminadas a apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, siempre articulada a su filosofía institucional, como uno de los deberes de las organizaciones o empresas, porque la mayoría de ellas han caído en el formalismo institucional, dejando de lado la articulación de lo que Weber (1972) define como la ética de la convicción y ética de la responsabilidad, y reprobando las injusticias del orden social para hacer un ejercicio de mejora constante dentro de los procesos internos de atención e intervención, y evitar así generar 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 (RS), puesto que ésta:

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).

Las empresas, a través de su RS deben ejecutar acciones que beneficien a cada uno de los actores involucrados en sus procesos, sean empleados, usuarios, proveedores, haciendo que cada una de las acciones realizadas a su interior, esté directamente relacionada, para generar mejores efectos con la población que se interviene, pues aunque la RS se vea alejada de las políticas y protocolos de atención, debe estar articulada para forjar procesos más efectivos, eficaces y óptimos.

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

5. Conclusiones

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, y que las organizaciones trabajen protocolos basados en mejorar el bienestar y la calidad de vida, más que la productividad, siguiendo la visión, misión y elementos éticos del quehacer de los profesionales.

Se propone que las políticas organizacionales sean modificadas de manera conjunta con las IES, puesto que pueden representar una red de apoyo muy valiosa para la reforma y planificación de lineamientos integrales mucho más transversales y eficaces, para aportar a la solución de los problemas éticos y morales que diariamente enfrentan los profesionales de las áreas de intervención social.

Esto permitiría hacer un proceso de reconstrucción y modificación mucho más completo de las políticas y protocolos, ya que las IES, dentro de sus tres ac-

ciones principales ejecutan la investigación como una de las formas para contribuir a la transformación social; es por ello que a través de su participación pueden crear estrategias de cambio acorde con las necesidades sociales, respondiendo a su vez con la filosofía institucional de las empresas.

Es de resaltar que el papel de las IES 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 al ser parte de un sistema y ejercer diferentes tipos de acciones pueden generar beneficios y subvenciones entre las mismas, conformando 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.

Los resultados arrojados en las entrevistas indican un amplio panorama de la realidad que se vivencia tanto en las entidades públicas como en las privadas, reflejando un comportamiento de no consulta de los protocolos y políticas en el actuar profesional de los colaboradores de las diferentes profesiones, lo que pone al descubierto la necesidad de fomentar en ellos su uso en las organizaciones.

La ética de la convicción y la ética de la responsabilidad están aplicadas no solo a las empresas, sino también a los profesionales que se encuentran dentro del área de atención e intervención, pues si éstos no son consultados, es muy difícil lograr cambios en las situaciones donde hay dilemas que muchas veces pueden perjudicar a la empresa, pero principalmente a los usuarios o beneficiarios; es por esta razón que 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 sean empleados.

Es necesario que al momento de reestructurar las políticas y protocolos de atención e intervención, se tenga en cuenta cada una de las normatividades de la empresa, la filosofía institucional, los deberes, las acciones de RS, el 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 coyunturales, mejorando los procesos y focalizando las acciones según los objetivos y las características de la comunidad beneficiaria de sus servicios.

La participación activa de los administrativos de la empresa, los profesionales del área de intervención, los usuarios e investigadores de las IES, puede generar acciones integrales, reconociendo cada uno de los aspectos a tener en cuenta en una situación en donde se presente un dilema ético, buscando siempre generar un beneficio para ambas partes, de la mano de las normatividades específicas que rigen cada caso, para alcanzar 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 su bienestar y la mejora en 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 sus acciones; sin embargo, es necesario estructurar conforme al código de ética de cada una de las profesiones, para evitar la desarticulación de los lineamientos éticos que rige a los 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

- Barranco, C. (s.f.). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
- Barriga, L. (2000). Calidad en los servicios sociales. Reflexiones sobre la calidez. *Revista Servicios Sociales y Política Social* No. 49.
- Berdugo-Silva, N. y Montaña, W. (2016). Actuar profesional de los trabajadores sociales vinculados al sector público: dilemas éticos y morales. *Revista Tecné, Episteme y Didaxis, Número extraordinario*.

- Cajiga, J. (s.f.). El concepto de responsabilidad social empresarial. Cemefi, Centro mexicano para la filantropía. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cortina, A. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid, España: Editorial Trotta.
- Eurosur. (s.f.). Capítulo 2: ¿Qué es la cooperación? Recuperado de <http://www.eurosur.org/OLEIROS/coodes/manual/Cap2.html>
- Ministerio de 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
- Ministerio de Educación Nacional. (MEN). (1980). Decreto 80 de 1980. Recuperado de 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. (2005). *Administración de empresas. Teoría y práctica, segunda parte*. México, D.F.: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação* 31(1), 11-22.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Editorial Aljibe
- Sierra, J. (2008). Protocolo: herramienta comunicativa persuasiva y simbólica. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Protocolo.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4^a ed.). México: Editorial Limusa.
- Velde, H. (2015). Trabajo Social en el sector empresarial: desafíos, contradicciones, dudas e inquietudes, desde un enfoque de 'cooperación genuina'. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000545.pdf>
- Weber, M. (1972). *El político y el científico*. Madrid, España: Alianza Editorial.