



# Servicios Sociales y Política Social

Ética,  
Deontología y  
Trabajo Social

117

**Dirección / Editor-in-chief**

**Carmen Verde Diego** - Profesora Titular de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. Vocal del Consejo General del Trabajo Social.

**Administración-Coordinación / Publishing Editor**

**Óscar Cebolla Bueno** - Licenciado en Derecho. Técnico del Consejo General del Trabajo Social.

**Coordinación Científica de este número/ Scientific Coordination of this issue**

**Carmen Verde Diego** - Profesora Titular de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. Vocal del Consejo General del Trabajo Social.

**Consejo de Redacción / Editorial Board**

**Ana Isabel Lima Fernández** - Presidenta del Consejo General del Trabajo Social. Directora de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Vellilla. Madrid. Presidenta de la FITS EUROPA. **Manuel Gutiérrez Pascual** - Tesorero del Consejo General del Trabajo Social. Director de la Mancomunidad Las Vegas. Madrid. **Mari Cruz Vergillos Ramos** - Gerente del Consejo General del Trabajo Social. Madrid. **Enrique Pastor Seller** - Vicepresidente Segundo del Consejo General del Trabajo Social. Profesor Titular de Trabajo Social en la Universidad de Murcia. **Carmen Verde Diego** - Vocal del Consejo General del Trabajo Social. Profesora Titular de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. **Berta Lago Bornstein** - Trabajadora social jubilada, colaboradora en distintas organizaciones. Madrid. **Javier Escartín Sesé** - Jefe de Sección de Participación Ciudadana y Trabajo Social. Gobierno de Aragón. Zaragoza. **Óscar Cebolla Bueno** - Técnico del Consejo General del Trabajo Social.

**Consejo Científico Asesor / Scientific Advisory Committee**

**Gustavo García Herrero** - Jefe de Unidad de Alojamientos Alternativos en el Ayuntamiento de Zaragoza. **Trinidad Gregori** - Profesora en la Universidad de Valencia. **Begoña García Álvarez** - Trabajadora social en los servicios sociales de la Diputación de León. **Ana Hernández Escobar** - Directora de Firma Quattro-Trabajo Social. Sevilla. **Agustina Hervás de la Torre** - Trabajadora Social Sanitaria. Socióloga. Jefa Unidad de Trabajo Social del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. **Santa Lázaro Fernández** - Profesora de Trabajo Social en la Universidad Pontificia de Comillas. Vicedecana de Ordenación Académica de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Madrid. **Francisco Lemus Carrillo** - Trabajador social del Instituto de Realojamiento e Integración Social. Madrid. **Manuel Martín García** - Defensor del Ciudadano de Granada. **Miguel Ángel Martínez Murcia** - Trabajador social del ámbito de educación. Madrid. **Maria Asunción Martínez Román** - Profesora Titular de Trabajo Social en la Universidad de Alicante. **Alicia Montalvo Fernández** - Jefa de Servicio de Coordinación de Actuaciones. Dirección General de la Mujer. Madrid. **Gregorio Rodríguez Cabrero** - Profesor de la Universidad de Alcalá de Henares. Madrid. **Eva María del Pino Villarubia** - Trabajadora social en la Asociación Mujer S. XXII. Punto de encuentro familiar. Málaga. **F. Xavier Uceda-Maza** - Profesor de Trabajo Social en la Universidad Pública de Valencia. **Fernando Vidal Fernández** - Profesor Titular de Trabajo Social en la Universidad Pontificia de Comillas. Presidente de la Fundación RAIS. Madrid. **Antoni Vilà Mancebo** - Investigador del Instituto de Gobierno y Políticas Públicas (IGOP) de la Universidad Autónoma de Barcelona. **José Manuel Barbero** - Profesor Titular en la Universidad de Barcelona. **Alfredo Hidalgo Lavié** - Profesor Contratado Doctor en la UNED. Madrid. **Victor R. Barril Testera** - Trabajador social en el ámbito penitenciario. Asturias. **Francisca Ramos Martín de Argenta** - Jefa de Servicio del área de envejecimiento activo. IMSERSO. Madrid.

**Consejo Científico Asesor Internacional / International Scientific Advisory Committee**

**Laura Elizabeth Acotto** - Expresidenta FITS-América Latina y Caribe. Coordinadora de Carrera Técnicatura en Organizaciones de la Sociedad Civil de ISTEEC. Gobierno de Mendoza. Argentina. **María Luisa Ibor Arriagada** - Jefa del área psicosocial en la Gerencia del Hospital Clínico Mutual. Chile. **David Jones** - Expresidente de la FITS-Mundial (2006- 2010). Inspector Gubernamental en servicios para niños. Exdirector General de la Asociación Británica. Reino Unido. **Klaus Khüne** - Delegado de la FITS en las Naciones Unidas en Ginebra desde 2011. Profesor jubilado de la BFH Universidad de Ciencias aplicadas de Berna. Suiza. **Henry Parada** - Profesor de trabajo social en Ryerson. Canadá. **Cristina Martins** - Expresidenta de la FITS-Europa. Portugal. **Josefine Johanson** - Asesora Metodológica de Servicios Sociales (adicciones y salud mental). Comunidad de Sundbyberg. Estocolmo. **Charles Mbugua** - Expresidente de la FITS-Africa. Kenia. **Graziella Juste Ballesta** - Trabajadora social en la Oficina de la Propiedad Intelectual de la UE (EUIPO). Alicante. España.

**Edita / Editorial Management**

Consejo General del Trabajo Social

**Junta de Gobierno del Consejo General del Trabajo Social / CGTS Board**

Presidenta: Ana Isabel Lima Fernández

Vicepresidenta Primera: Encarnación Peláez Quero

Vicepresidente Segundo: Enrique Pastor Seller

Secretaría General: Emiliana Vicente González

Tesorero: Manuel Gutiérrez Pascual

Vocales: Carmen Verde-Diego, Cristina Roca Carpio, Ana María Maya González, Rafael Arredondo Quijada, Juan Manuel Rivera Puerto y Ana Muñoz Colera.

**Administración, redacción, suscripción y venta / Administration, editorial office, subscription and selling**

C/ San Roque, 4 - 28004 Madrid Tel. 91 541 57 76 / 77

email: [revista@cgtrabajosocial.es](mailto:revista@cgtrabajosocial.es) - [www.cgtrabajosocial.es](http://www.cgtrabajosocial.es)

Suscripción: [suscripciones@cgtrabajosocial.es](mailto:suscripciones@cgtrabajosocial.es) / Información. Reclamaciones: 902 070 853

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h

**Segundo Cuatrimestre (Agosto 2018) / Second Quarter 2018**

ISSN: 1130-7633 | ISSN digital: 2530-3090

Dep. Legal: M-16020-1984

Primera publicación nº 0, año 1984

# Sumario | Summary

## Artículos/Articles

La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad  
The ethics like core of the social work at present  
*Carmen Verde* ..... 11-27

Ética y derechos humanos en trabajo social  
Ethics and human rights in social work  
*Graça Maria André* ..... 29-43

Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España. Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos  
Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies  
*Francisco Idareta Goldaracena* ..... 45-58

La integridad de los empleados públicos  
Public integrity  
*Damián Salcedo Megales* ..... 59-73

Deontología, ética y Trabajo Social: Aproximación a la realidad profesional  
Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality  
*Natividad de la Red, Rogelio Gómez, María del Carmen Hernández, Cayetana Rodríguez, Daniel Rueda y María del Carmen Valle* ..... 75-89

El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo  
The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas  
*Luna Marrubi Rodríguez y María Jesús Úriz Pemán* ..... 91-108

Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)  
Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)  
*Sara de la Peña García* ..... 109-126

La ética en los servicios sociales en Catalunya  
Ethics in the social services of Catalonia  
*Elisa Abellán Hernández* ..... 127-145

El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario  
The approach to ethical issues in community social work  
*Mercedes Cuenca Silvestre* ..... 147-162

## En abierto/Public

Entrevista Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo Social  
*Ana I. Lima y Óscar Cebolla* ..... 164-175

Entrevista: Teresa Matus “Cuestionar las reglas es la MATRIX para innovar en lo social”  
*Vanessa Pi* ..... 176-182

## Nos interesa/On our interest

El Consejo General, en las I Jornadas ‘Nuevas perspectivas para los Servicios Sociales’, celebradas en Cádiz ..... 184-186

El Consejo participa en el Encuentro de Decanos/as y Directores/as de Trabajo Social de la Universidad Española en Salamanca ..... 186

Ana Lima interviene en el XIII Congreso de la Asociación Estatal de Trabajo Social y Salud ..... 187

Las participantes del Programa CIF en España visitan el Consejo ..... 188

El CGTS presenta su guía de protección de datos de los/las usuarios/as de los servicios sociales ..... 189-191

El CGTS potencia el ámbito de intervención de trabajo social en Justicia ..... 190-191

Ana Lima participa en la Asamblea de Delegados de la FITS Europa ..... 192

El Consejo asiste al 26 Congreso Europeo de Servicios Sociales ..... 193

El Consejo colabora con una investigación sobre trabajo social con grupos ..... 194

El Consejo acoge el III Encuentro de la BlogoTSfera..... 195

Ana Lima y Enrique Pastor representan al Consejo en la reunión del CRECS ..... 196

El Consejo organiza con Socidrogalcohol una jornada sobre adicciones..... 197-198

El CGTS organiza el II encuentro 'Collegium' ..... 199-200

El CGTS participa en Bruselas en la reunión del Grupo de Referencia del Semestre Europeo ..... 200-201

El CGTS participa en la Asamblea General de la FITS Global en Dublín..... 202

La FITS Mundial renueva su Ejecutiva ..... 203-204

El CGTS participa en el Congreso Mundial de Trabajo Social en Dublín ..... 204-205

La Red de Trabajo Social/Serviço Social Iberoamericana se reúne en Dublín ..... 206-207

El Trabajo Social en el Día Mundial de la población ..... 207-208

Enrique Pastor presenta el libro 'Trabajo Social: Construyendo Comunidades Sostenibles' en el 56 Congreso Internacional de Americanistas ... 208-209

La Cumbre Social cumple 6 años ..... 209

Nuevo calendario de la exposición de Mary Richmond ..... 210

## **Reseñas/Reviews**

Familias  
*Iria Sánchez Prieto* ..... 212-213

**Bases de datos, plataformas de evaluación, repositorios y catálogos** ..... 214-215

**Información sobre el proceso de estandarización de la revista** ... 216-217

**Normas de publicación** ..... 218-219

**Código ético** ..... 220-223

En 1998, lanzábamos el número 41 de la revista con un monográfico sobre la “Ética en la intervención Social”. Os recomendamos rememorar el número en nuestra hemeroteca digital ([www.serviciossocialesypoliticassociales.com](http://www.serviciossocialesypoliticassociales.com)) de acceso libre.

En aquel editorial nuestras predecesoras hicieron un editorial titulado: Buenos tiempos para la ética. Se preguntaban entonces: *¿Qué es la ética en 1998? En una sociedad de tecnología planetaria que depende de modernos aparatos o de los servicios asociados a ellos, en una sociedad amenazada por armas de destrucción masiva, ¿de qué hablamos cuando decimos ética?*

Hace ya veinte años de aquellas preguntas al aire pero a veces tenemos la sensación de que aunque las décadas se sucedan deprisa, las preguntas siguen siendo las mismas: ¿Qué es la ética en 2018? ¿de qué hablamos cuando decimos ética?

En 2017 en el coloquio de la Universidad Complutense de Madrid denominado *De marrones, dilemas y conflictos profesionales. Reflexiones éticas en intervención social*, al hilo de la presentación de un monográfico dedicado a la ética en trabajo social de la revista *Cuadernos de Trabajo Social*, Damián Salcedo Megales analizaba los monográficos que se habían realizado sobre ética y deontología en las publicaciones de trabajo social en veinte años y se podían contar con la palma de una mano.

Entendemos que podríamos titular de la misma forma nuestro editorial porque éstos sí que son buenos tiempos para la ética, de hecho si una institución u organismo no es capaz de responder éticamente y con transparencia a las exigencias de la ciudadanía tiene los días contados. Son numerosos los códigos éticos en las instituciones, la proliferación de Comités Éticos en Servicios Sociales en distintas Comunidades Autónomas, los códigos de conducta de responsabilidad social corporativa, etc.

Por otro lado la deontología profesional es uno de los fundamentos de la existencia de las organizaciones profesionales, ya que sirve de guía para procurar la excelencia profesional y evitar la mala praxis. De hecho, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales ha aprobado y reformulado su nuevo Código Ético como respuesta a esta necesidad global de redefinir todo este tejido que va surgiendo en torno a la ética y la deontología profesional. El documento *Declaración Global de Principios Éticos* fue aprobado en la Asamblea General de la FITS Global y en la Asamblea General de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Dublín, Irlanda, en Julio de 2018.

Hoy en día las profesionales del trabajo social abordan de manera continua conflictos éticos que son *auténticos marrones* y en muchas ocasiones desde la más absoluta soledad e incluso desconocimiento.

Por ello nos parece necesario y adecuado ahondar en este tipo de iniciativas que aborden de forma conjunta los problemas y dilemas éticos. Pero no sólo eso. Tenemos la firme convicción de que es preciso ofrecer formación especializada sobre la materia tal y como llevan años demandando en sus obras diferentes autoras como Natividad de la Red o Teresa Zamanillo, por poner dos ejemplos.

Entendemos que una asignatura sobre ética o deontología, a lo largo de la carrera de trabajo social, no es suficiente capacitación para que los futuros profesionales afronten los problemas reales a los se van a enfrentar día a día en sus puestos de trabajo. De hecho, no existe criterio en las universidades ni sobre la denominación, ni sobre el contenido, ni sobre el carácter de la asignatura ya que incluso a veces es opcional o simplemente no está en el plan de estudios.

Creemos que monográficos como éste son más necesarios que nunca para tratar de ampliar nuestros horizontes éticos y deontológicos y os animamos a tener siempre presente nuestro libro de cabecera: el Código Deontológico, puesto que será referencia obligada ante cualquier dilema ético o *marrón* que surja en cualquier intervención profesional que realicemos.



# Artículos

Articles

Servicios Sociales y Política Social

Ética,  
Deontología y  
Trabajo Social

117





## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

### Resumen

Este artículo, de revisión teórica, realiza un recorrido (a grandes trazos) por la atención prestada a la ética en el Trabajo social en España a finales del siglo XX y principios del XXI. Se han intentado vincular las principales influencias que han afectado al trabajo social en España con su producción bibliográfica sobre ética. Se defiende, además, que si bien la preocupación por la ética en España es escasa hasta finales de la década de los noventa, a fecha de hoy, constituye el fundamento de la profesión que aboga por el compromiso ético-político y la militancia como signo de identidad del trabajo social.

### Palabras clave

Ética. Deontología. Trabajo social crítico. Compromiso ético. Militancia.

## The ethics like core of the social work at present

### Abstract

This article, through theoretical review, considers, broadly, the attention paid to ethics in Spanish Social work from the end of the 20th century to the beginnings of the 21st. An attempt to link the main trends that have affected Social work in Spain with its bibliographical production on ethics has been made. It is argued that, even though the concern about ethics in Spain presents as scare until the end of the 90s, nowadays it constitutes the underpinnings of the profession, which defends political-ethical commitment and activism as identity signs of Social work.

### Keywords

Ethics. Deontology. Critical social work. Ethical commitment. Activism.

### Author/Autor

**Carmen Verde**

Trabajadora Social

Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Vigo

[cverde@cgtrabajosocial.es](mailto:cverde@cgtrabajosocial.es)

RECIBIDO: 23.07.18 | REVISADO: 13.08.18 | ACEPTADO: 20.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

## Introducción

Hace 20 años exactamente, en 1998, la revista *Servicios Sociales y Política Social*, lanzaba en su número 41, un monográfico dedicado a la “*Ética en la intervención Social*”. Se publicó en un año especialmente prolijo en obras sobre ética para el trabajo social teniendo en cuenta que hasta entonces la preocupación específica por la misma en España es todavía escasa.

La poca atención prestada a la ética profesional no es una característica exclusiva de nuestro contexto: se reproduce en todos los países de nuestro entorno, donde otras lógicas -políticas, ideológicas, económicas, gerenciales, tecnócratas- ocupan los debates de la profesión, como explica más adelante en este número 117 de *Servicios Sociales y Política Social*, Graça Maria André (2018). En esos debates *urgentes* en los que se ocupa la profesión se deja atrás lo *importante*: la ética es el aspecto más abandonado del trabajo social hasta finales de los noventa y la deontología, como gusta subrayar Óscar Cebolla es la gran denostada. (Verde y Cebolla, 2017).

## 1. La escasa preocupación por la ética profesional en trabajo social antes de 1998

En un interesante artículo Idareta, Úriz y Viscarret (2017) revisan los 150 años de historia de la ética del trabajo social y la periodización de sus valores éticos. Sitúan el inicio del “Periodo de valores” entre 1960 y hasta 1980 y lo subdividen en varias etapas (p.38). En la denominada “de reflexión ética” (1965-1970), se identifican rasgos comunes en España a los de la crisis de identidad del trabajo social europeo. Esta crisis había surgido de las

críticas del pensamiento radical de raíz marxista a los roles profesionales adquiridos por los ejercientes del trabajo social a la luz de las definiciones de trabajo social de la ONU de 1959 y del Consejo de Europa de 1968. Los reproches acusaban al trabajo social de servir al mandato del sistema, esto es al Estado opresor, para el control de la población. A las críticas del pensamiento radical se unieron los defensores de prácticas profesionales anti-opresivas y antidiscriminatorias, sobre todo de origen anglosajón, y alineados con movimientos sociales como el feminismo, el antirracismo o el ecologismo. Las consecuencias de esta controversia sobre si el trabajo social tiene por finalidad “ayudar o controlar” fueron una profunda reflexión sobre la propia naturaleza del trabajo social y su sentido teleológico (*por qué, y para qué sirve*).

En este período, en España, al igual que en Europa, aunque por razones históricas específicas: “El propósito de las y los profesionales del trabajo social no era tanto el de ayudar a los individuos como el de concienciar al pueblo de las desigualdades estructurales y sobre la importancia de las reivindicaciones sociales” (Idareta, Úriz y Viscarret, 2017, p.42). El debate es, en cualquier caso, más ideológico que ético en esta etapa, tanto en Europa como en España. Esto no quiere decir que no exista vinculación del trabajo social con la ética sino que el foco de atención no es, en sí mismo, el fundamento ético de la profesión en relación a las personas usuarias sino la propia legitimación como profesión.

La etapa de “emancipación axiológica profesional” que ocupa la década de 1970 a 1980 (Idareta, Úriz y Viscarret, 2017, pp.42-43) supone una búsqueda de valores éticos que sustenten el ejercicio profesional: el movimiento de la reconceptualización iberoamericana influye en la búsqueda de

## The ethics like core of the social work at present

valores éticos de la profesión en España, y en la responsabilidad profesional que pretende enmarcarse en una moral laica, renovada y progresista. Estas cuestiones serán largamente debatidas en las Jornadas de Valencia en 1975 y las de Pamplona en 1977 (p.44).

A nivel internacional, los valores y principios básicos que sustentan el trabajo social no serán explicitados hasta la aprobación del primer Código de Ética Internacional de la profesión por parte de la Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) en 1976<sup>2</sup>. Allí se postulan como principios básicos del trabajo social: la “dignidad” de cada persona; el derecho a su “autodeterminación”; el objetivo profesional de maximizar el beneficio para todos los miembros de la sociedad; el compromiso de las y los profesionales de formarse para adquirir competencia en su ejercicio profesional; y la obligación del servicio a los demás (esto es la responsabilidad profesional) por encima de cualesquiera otros intereses (por ejemplo, obtener beneficios personales) o ideologías particulares (neutralidad profesional).

En España, la Transición democrática y la construcción de un nuevo sistema público de protección social denominado “Servicios Sociales”, su puesta en marcha, extensión y la estabilización del sistema, ocupan las preocupaciones principales de la profesión de Trabajo social en España durante toda la década de los ochenta (Lima Fernández, Verde-Diego y Pastor Seller, 2016).

Aún así, en el inicio de este periodo denominado por Idareta, Úriz y Viscarret (2017) “de principios éticos, burocratización y reivindicaciones” (1980-2002), se inicia con cierta preocupación específica por la ética profesional y por la dimensión deontológica del trabajo social. La profesión deja

de preocuparse por el debate interno sobre su legitimación y en menor medida por su dimensión teleológica (*por qué y para qué sirve el trabajo social*) para centrarse en *qué se debe hacer* para un ejercicio ético respecto a los usuarios, respecto a los colegas, respecto a las instituciones y respecto a la sociedad en general.

Muestra de ello es, a finales de los ochenta, del primer Código de ética existente en territorio español elaborado por el colegio profesional de Cataluña durante 1988 y aprobado en 1989<sup>3</sup>.

Con el nombre de *Código de ética de los asistentes sociales* usa como referentes tanto el código de la FITS (1976) como el estadounidense de la National Association of Social Work (NASW, 1979). Afirma inscribirse en un conjunto de ideales humanitarios, religiosos y filosóficos de inspiración democrática, cuyo objetivo es el bienestar social de las personas. Parte del valor único de las personas, su derecho a la participación en la solución de sus problemas (autodeterminación) y la obligación de los profesionales de capacitarse para un idóneo ejercicio de la profesión. Establece en sus cinco capítulos responsabilidades hacia los clientes; hacia la entidad para la que se trabaja; hacia los colegas, hacia la sociedad y hacia la profesión. El código de ética catalán servirá de referente du-

### notas

<sup>1</sup> Se puede leer en abierto en <http://www.serviciossocialesypoliticassocial.com/etica-en-la-intervencion-social>.

<sup>2</sup> Los primeros códigos de ética se publican en Francia en 1949, en Chile en 1959 y en Estados Unidos por la NASW en 1960. Pero el primero de carácter internacional es el de la FITS de 1976.

<sup>3</sup> Col·legi Oficial de Diplomats en Treball social i assistents socials de Catalunya (1989): *Codi d'ètica dels assistents socials*. Fue publicado íntegramente en 1997 en el monográfico sobre “Ética y treball social” de la *Revista de Treball social* (RTS).

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

rante toda una década a las y los trabajadoras/es sociales del resto de España ya que el primer *Código deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo Social del Consejo General del Trabajo social* no se aprueba hasta 1999.

Con todo los esfuerzos de las/los trabajadoras/es sociales hasta finales de los noventa siguen principalmente centrados en la intensa actividad de la puesta en marcha del Sistema Público de Servicios Sociales y sus procesos de burocratización, la preocupación por la mejora de la formación de los profesionales que acceden a la Universidad como Diplomados en 1983 y que pretenden su licenciatura a partir de 1992, así como la mejora de la relación entre la teoría y la práctica y el perfeccionamiento de las metodologías de la intervención (Lima Fernández, Verde-Diego y Pastor Seller, 2015).

### 2. El interés por la ética profesional y la deontología a partir de 1998

A partir de los noventa, con servicios sociales generales en todos los municipios de España, y servicios sociales especializados en todas las Comunidades autónomas, se produce la renovación de la legislación en servicios sociales. Estas leyes de *segunda generación* pretenden superar la sectorialización de las primeras, dirigidas a un tipo de usuario concreto para extenderlo a todas aquellas personas en situación de necesidad en algún momento de sus vidas (Pastor, Verde-Diego, Peláez y Lima, 2017, p.115). En la segunda generación de leyes de servicios sociales se conceptualizan a las personas destinatarias del sistema como sujetos con derechos, en vez de como “objetos” de la intervención social del trabajo social.

Es ésta una etapa de profundos debates éticos en la profesión influenciados por un grupo de publicaciones de gran trascendencia. Diego Gracia ya había publicado *Fundamentos de la Bioética* en 1989 pero es ahora cuando comienza a ejercer su influencia; aparece en España, *Ética y valores en el trabajo social* de Sara Banks (1997) publicado dos años antes en inglés, de gran impacto en el Trabajo social; Damián Salcedo Megales edita *Autonomía y bienestar. La ética del trabajo social* en 1998, un referente absoluto para la profesión; y Francisco Bermejo comienza a divulgar una serie de artículos que culminarán en 2002 con la publicación de *La Ética del trabajo social* un texto de gran valor en el mundo profesional.

La estructura colegial de trabajo social también se implica en la reflexión sobre la ética profesional y la deontología. El Colegio de Cataluña publica en su *Revista de Treball social* (RTS) en 1997 un monográfico sobre “Ética y trabajo social”. El Consejo General de Trabajo Social, como se ha mencionado, presenta un año más tarde otro monográfico “Ética en la Intervención Social” en su revista *Servicios Sociales y Política Social*, nº 41 (1998), coordinado por María Luisa Fuertes Cervantes, en el que se encuentran grandes aportaciones.

Victoria Camps inaugura el número con una interesante aportación sobre “Ciudadanía: derechos y deberes” (1998, pp.9-16). Dolors Colom, en un artículo titulado “De la ética celestial a la ética en casa, pasando por la oficina” intenta fijar la importancia de la toma en consideración de la ética en el ejercicio cotidiano del trabajo social (1998, pp.43-58). También Dolores Hernández invita a reflexionar sobre la “Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato: de una coherencia entre el pensar, el sentir y el actuar” (1998, pp.69-78).

## The ethics like core of the social work at present

Manuel Hernández coloca sobre el escenario público “Las aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano” (1998, pp. 59-68), al igual que Cayetano Prieto, desde una perspectiva más jurídica en “La protección de datos personales en el derecho español” (1998, pp.109-141). Los aspectos más normativos de la ética profesional son analizados por Antonio Ruiz-Giménez en “Ética de la intervención social desde la ética de la abogacía”.

Nicole Fuchts trae al debate ético, las relaciones entre la “Ética e interculturalidad” y Tomás Gómez de Valenzuela, “Algunas cuestiones éticas en el trabajo en protección de menores (1998, pp.91-98).

José Daniel Rueda elabora un extenso artículo sobre “La ética profesional y el código deontológico”, un hito en España en la descripción de lo que son los códigos deontológicos (1998, pp.17-41) más allá de quienes pudieran haber leído la obra de Laura Grazziosi, *Códigos de ética del servicio social* de 1978.

Por su parte, Beatriz Morilla y Esperanza Calderero debaten sobre “La necesidad e importancia de un código deontológico para los trabajadores sociales” (1998, pp.103-108) a un año vista de la aprobación del *Código Deontológico de la profesión* que ya se encontraba en elaboración por parte del Consejo General del Trabajo Social.

En los *Comentarios de libros*, Teresa Rossell analiza el libro recién publicado en España de Sara Banks, *Ética y valores en el trabajo social* (1998, pp.159-160) y en la sección dedicada a la *Bibliografía selectiva de ética* (1998, pp.141-146) se da cuenta de los títulos publicado hasta entonces en España sobre filosofía moral con especial atención

a Aranguren, Ferrater Mora, Victoria Camps, Adela Cortina, Esperanza Guisán, Fernando Savater, José Rubio Carracedo o Adolfo Sánchez Vázquez; y en el ámbito internacional se mencionan obras de Erich Fromm, Hans Kung, Lipovetsky, Annemarie Pieper, Friedo Ricken, Aldo Schlemenson o Peter Singer.

En el apartado de esta *Bibliografía selectiva* destinado a la “Ética y el trabajo social” (pp.144-146) ya se aludía a los códigos deontológicos de Francia e Italia y a libros relacionados con ellos del que se menciona el de Heylen (1960), *Código de moral del servicio social* reeditado en 1980 y enmarcado en un periodo *moralizador* (como dirían Idareta, Úriz y Viscarret, 2017), y la obra ya clásica de Laura Grazziosi (1978). También aparecían referencias a los principios éticos de la FITS de 1994 (publicados por el Consejo General del Trabajo Social en 1996), o a los debates, en su mayor parte franceses, sobre el secreto profesional.

Así mismo ya se identifican los grandes textos internacionales sobre ética y trabajo social, listando el mencionado libro de Sara Banks y los de Robert Barker, Brigitte Bouquet, Chris Clark y Asquith, André Dumas, Natalio Kisnerman, Perrot, Jean Pierre Rosenczveig y Pierre Verdier, Noel Timms, o Brenda McGowan.

Las referencias bibliográficas españolas relativas a la “Ética y el trabajo social” aún se encuentran dispersas sobre todo en artículos publicados en *Revista de Treball Social* (RTS, nº 112, nº 126) y *Servicios Sociales y Política Social*. En la revista catalana se publican artículos de Montserrat Colomer, Salvador Giner, Berta Llopis, Ros, y Rubí. En la del Consejo General del Trabajo Social se presentan artículos de Dolors Colom y otros firmados institucionalmente sobre todo en relación a los

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

principios y los criterios éticos de la FITS (1994). Más allá de estas referencias se detecta algún que otro artículo esporádico en las revistas *Cuadernos de Trabajo Social* (1988, nº 1), *Trabajo Social Hoy* (1996, nº 14) y *Documentación Social* (1996, nº 104).

La preocupación por la ética profesional comienza a instalarse en el trabajo social en España y llega para quedarse.

### 3. Veinte años después: la ética profesional y la deontología en el centro del trabajo social

#### 3.1. La complejidad del contexto entre milenios

No se puede obviar que la “crisis de identidad del trabajo social” iniciada en la década de los setenta en Europa va pareja a la crisis del Estado de Bienestar y se prolonga casi hasta finales del milenio enredándose en debates sobre la legitimidad del neoliberalismo en la era de la globalización. En España, como se ha comentado, es éste un periodo de crecimiento para el trabajo social, aunque que ya vislumbra el impacto de los efectos de la crisis europea en el bienestar social.

El final del milenio fue, ciertamente, un período de profundo análisis filosófico y sociológico sobre los acelerados e intensos cambios en el mundo<sup>4</sup>. Los grandes problemas de la contemporaneidad son identificados y debatidos: la globalización, las desigualdades provocadas por el neoliberalismo, la (in)justicia, el poder, la democracia puesta en tela de juicio, la gobernanza, los movimientos migratorios reprimidos por el “primer mundo”, el envejecimiento y la soledad en las sociedades

“avanzadas”, el uso o mal uso de las nuevas tecnologías, la (todavía) subyugación de las mujeres...

En el IX Congreso nacional del Consejo General del Trabajo Social, celebrado en el año 2000 en Santiago de Compostela, en pleno cambio de milenio, se pusieron de manifiesto los nuevos desafíos: el compromiso con el desarrollo humano desde una perspectiva integral y el deseo de equilibrio y retroalimentación entre la construcción científica de la disciplina y la intervención profesional para comprender y hacer frente a los procesos de exclusión social en el nuevo contexto de la compleja globalización.

En este encuentro se identificaron como nuevos retos para el trabajo social: la incidencia de las nuevas tecnologías en la convivencia; las nuevas formas de convivencia familiar y de interrelaciones sociales; la globalización y los localismos; las migraciones y la multiculturalidad; el cambio de valores sociales; las nuevas manifestaciones de la exclusión social y sus nuevos perfiles; las tendencias del bienestar social; la privatización de los servicios; la cooperación social; y la intervención en el terrorismo y la guerra (Colexio oficial de diplomados en Trabajo social de Galicia, 2000).

En el ámbito internacional, grandes pensadores y pensadoras revitalizan los debates filosóficos, ideológicos, políticos y económicos de fondo. Por sólo citar algunos, ya que sería imposible relacionarlos todos, partimos de John Kenneth Galbraith, autor de *La Sociedad opulenta* (1960) quien presenta en 1996, *Una sociedad mejor*. Tal como él la concibe sería una sociedad posible, más que utópica, capaz de conciliar la libertad con el bienestar en permanente conflicto, en la que Galbraith ofrece soluciones al desempleo, la educación, el



## The ethics like core of the social work at present

enriquecimiento, la pobreza, la desigualdad, las migraciones....

Así mismo nos detenemos en las reflexiones de Ulrich Beck quien publicara ya en 1986, *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad* provocando una gran conmoción con su interpretación de las nuevas coordenadas de las sociedades occidentales en transformación. Teorizó los procesos de individualización y de fragmentación familiar y social en el marco de la globalización y la revolución tecnológica que hacen desaparecer las tradicionales estructuras y “seguridades” de pertenencia de clase. El riesgo de caer en la inseguridad y la desigualdad se *democratizan* apareciendo nuevas fragilidades y vulnerabilidades en este nuevo tiempo que denominará “segunda modernidad”.

En línea con esta transformación de la solidez de las estructuras y seguridades tradicionales escribe Zygmunt Bauman, el filósofo de la modernidad líquida, quien edita en 1997 *La posmodernidad y sus descontentos* y un año más tarde *La globalización: consecuencias humanas* (1998). Ahondó en el estudio del ser humano postmoderno, enmarcado en la revolución de Internet y en nuevos movimientos sociales, viviendo en un mundo inestable y carente de valores duraderos. Bauman consideraba que Internet adormecía las mentes llevando a las personas a un “activismo de sofá” que ponía fin al compromiso mutuo. La era de la modernidad líquida prescinde de la ética entre los seres humanos, cada vez más individualistas, más alejados entre sí, más indiferentes con los demás, más confusos en sus límites entre la vida personal, la laboral y la social, desdibujada por el uso de las nuevas tecnología y las redes sociales.

Sobre la modernidad, la posmodernidad y la globalización también publica Alain Touraine *Crítica*

*de la modernidad* (1994). Analiza la fragmentación social y el espejismo de la inmediatez que producen los medios de comunicación y las redes sociales e intenta recomponer la idea de esta nueva modernidad, a su juicio tan líquida como la de Bauman, “una economía fluida, un poder sin centro, una sociedad sin actores” (Barinaga, 1994, p.4). Sus nuevas coordenadas serán reinventar la vida social (más allá de la individual) y la vida política ausente del ámbito privado de individuos desafectos con lo público y, por ende, con la implicación en el bien común. Apuesta por los nuevos movimientos sociales que provocan un auténtico vuelco de la acción colectiva en el rescate de la ética del sujeto y de su vida en la polis.

Robert Castel publica en 1997, *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado* realizando un profundo análisis sobre las transformaciones de la clase obrera del capitalismo industrial

### notas

<sup>4</sup> Por sólo recordar algunos de estos acontecimientos, en 1997 ya habíamos sufrido el impacto del nacimiento de la oveja *Dolly*, el primer mamífero clonado a partir de una célula adulta y una esperanza para el tratamiento de patologías humanas. Se comenzaba ese mismo año a cartografiar trimensionalmente el cerebro, y la sonda espacial de la NASA Mars Pathfinder iniciaba la exploración de Marte. En 1997 también disfrutamos con la aparición del DVD. En la política internacional, Inglaterra devolvía Hong Kong a China, se firmaba el Tratado de Amsterdam y el Tratado de Otawa sobre minas anti-persona, un empeño personal en la vida de Lady Dy, princesa de Gales, quien moría ese mismo año. Sólo un año más tarde, en 1998, se inicia la comercialización masiva de la telefonía móvil, y el astronauta Pedro Duque, hoy ministro, navegaba en el Discovery. Nos preparábamos para el euro, ya que nuestra vida se calculaba en pesetas, mientras disfrutábamos de estrenos tan inquietantes como *El Show de Truman* o *Matrix*, que se estrenaría un año más tarde. Y hablando de cine, Ken Loach ya había dirigido *Ladybird* en 1994 y *My name is Joe* que se estrenó en 1998. Amartya Sen, economista, conocido por sus trabajos sobre desarrollo humano, ganaba el Premio Nobel de Economía en 1998, y en 1999, Médicos del Mundo obtenía su Premio Nobel de la Paz.

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

hasta nuestros días y el tránsito de una sociedad de exclusión a una sociedad de vulnerabilidad de masas, atravesada por distintas condiciones del *salariado*: proletaria, obrera, salarial (Agú, 2016). Sobre la transformación del trabajo también teorizaron Bauman y Touraine, pero Castel se centra en los efectos que genera en el reconocimiento de los derechos colectivos vinculados al trabajo. Si tradicionalmente el mercado de trabajo ha prescindido de “individuos por defecto” (mujeres, inmigrantes, jóvenes), en la actualidad, la inseguridad para el acceso al empleo se extiende a cualquier persona y la protección social adquirida a partir del trabajo ya no garantiza los mínimos de protección social necesarios. La constatación de que la “sociedad salarial” fue tornándose desigualitaria provoca que Castel reflexione sobre cómo mantener la cohesión social en este mundo fragmentado también respecto al trabajo y al salario.

Pierre Boudieu, a quien se le atribuyen los nuevos conceptos de “habitus”, “campo”, y “capital cultural” (entre otros), también fue muy crítico con la globalización, el neoliberalismo, las nuevas formas de explotación capitalista y la xenofobia analizando la reproducción de las relaciones sociales de dominación en *La miseria del mundo* (1993). En 1998, extiende su crítica al dominio del patriarcado, publicando *La dominación masculina* de gran impacto para los estudios feministas.

Martha Nussbaum, defensora del multiculturalismo en el contexto del universalismo ético, investiga la raza, el género y la sexualidad humana para defender la *ciudadanía del mundo*, criticar la objetivación de la mujer y desplegar una teoría sobre las capacidades humanas. En 1997 publica *El cultivo de la humanidad: una defensa clásica de la reforma en la educación liberal* (traducido al español en 2001); un año más tarde publica *Sex*

*and Social Justice* (1998) y en el año 2000, *Las mujeres y el desarrollo humano: el enfoque de las capacidades* (traducido en España en 2002).

Por su parte, Judith Butler, intelectual y experta en género y sexualidad cuya contribución fundamental remite a la teoría queer y al feminismo postmoderno publica en 1993, *Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del “sexo”*. Nancy Fraser, a su vez, destacada por sus estudios sobre la justicia, el estado y el género publica *¿De la redistribución al reconocimiento? Dilemas en torno a la justicia en una época “post-socialista”* (1997).

Está claro que las transformaciones del milenio muy ligadas a la era de las nuevas tecnologías modifican las relaciones humanas y la sociedad y diferentes pensadores y pensadoras, desde diferentes ámbitos de análisis, tratan de ofrecer nuevas respuestas a los problemas que originan. Saskia Sassen profundiza en sus investigaciones sobre el poder y la desigualdad derivados de los procesos de globalización publicando en 1998 *Globalization and its discontents: Selected essays 1984-1998*. Construye en torno al concepto de ciudad global un lugar de intersección entre lo local y lo global para aforntar esta nueva era (*The global city: New York, London, Tokio*, 1991). Pierpaolo Donati, sociólogo italiano, a su vez, nos introduce en el concepto de la *sociedad reticular*, sociedad de redes, con su tesis sobre *La autonomía social después de la modernidad: modelo de ciudadanía societaria* (1998). Richard Sennett, reactualiza el pragmatismo norteamericano, ya que para él, el problema de occidente es el idealismo europeo procedente de Hegel que impide religar la filosofía a las prácticas concretas de los seres humanos en las artes, las ciencias, la economía política o la religión. Pretende poner de nuevo en valor la experiencia y



## The ethics like core of the social work at present

los hechos concretos (ya reivindicados por William James) para insertar los avances del conocimiento en la vida cotidiana donde los individuos necesitan libertad para realizar sus proyectos vitales. Publicó en 1998 *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, editada en España en 2006, pero su influencia en el trabajo social fue especialmente importante con la obra *El respeto: sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad* (2003). Amartya Sen, Premio nobel de economía en 1998, nos deja innumerables textos sobre las relaciones entre la libertad, la racionalidad y el desarrollo económico ético de los seres humanos, por ejemplo en *El desarrollo como Libertad* (1999). Da un nuevo sentido a la economía del desarrollo, que no lo es si no es *desarrollo humano*, y al enfoque de las capacidades humanas, como también hará Nussbaum, conocedora de su obra.

Ese mismo año Edgar Morin, publica *La inteligencia de la complejidad* (1999) que da cuenta del movimiento de reforma del pensamiento que pretende religar lo pragmático con lo epistemológico intentando restaurar la inteligencia de la complejidad en nuestras culturas y enseñanzas. Morin describe el saber, en esta era, simplificado y aislado en disciplinas o profesiones, un saber que reproduce los problemas del mundo: “Un saber fragmentado y disperso nos vuelve cada vez más ciegos frente a nuestros problemas fundamentales, la inteligencia de la complejidad se convierte en una necesidad vital para las personas, las culturas y las sociedades” (Morin y Le Moigne, 2006, p.5). Se trata pues de reconocer y reconstruir la complejidad en todos los campos del conocimiento que interpretan al individuo y a la sociedad, una inteligencia de la complejidad como “tejido solidario del mundo de los fenómenos” (p.5).

### 3.2. La complejidad del contexto ético y su incidencia en el trabajo social entre milenios

Además de los autores ya señalados siguen ejerciendo mucha influencia en el tercer milenio: Michel Foucault, Jacques Derrida, Emmanuel Lévinas, K.Otto Apel, Roland Barthes, Gilles Deleuze, Julia Kristeva, Tom Beauchamp y James Childress, entre otros.

Se profundiza en la teoría de la justicia como imparcialidad de John Rawls y la teoría del discurso de Jürgen Habermas para avanzar en la construcción de las éticas dialógicas. También se desenvuelven las tesis de Alasdair MacIntyre tras la publicación de *Tras la virtud* en 1981 y su propuesta de ética sustancialista (igualmente desarrollada por Charles Taylor).

El neo-pragmatismo de Hans Jonas, Richard Sennet o de Richard Rorty actualizan los postulados de los pragmáticos clásicos John Dewey y William James, en especial en la obra de Rorty *Contingencia, ironía y solidaridad* publicado en España en 1996 (en inglés en 1989). David P. Gauthier desarrolla la teoría moral contractualista neohobbesiana publicando *La moral por acuerdo* en 1994, una obra que pasará inadvertida durante años, y en 1998, *Egoísmo, moralidad y sociedad liberal*. El alemán Julian Nida-Rümelin publica en 1997, *Crítica del consecuencialismo*. En Francia, Michel Onfray, desarrolla el hedonismo ético en proyectos utópicos de capitalismo libertario, al estilo de las comunas de Proudhon, publicando en 1998, *Política del rebelde. Tratado de la resistencia y la insumisión*. Por su parte, Carol Gilligan despliega la ética del cuidado, identificando los sesgos de género existentes en las producciones éticas anteriores a la mirada feminista.

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

En lo que respecta al Trabajo social, se sigue desarrollando el trabajo social crítico y anti-opresivo que se confronta con la injusticia y la discriminación defendiendo nuevas miradas en el marco de las nuevas diversidades sociales. Formarán parte de este enfoque, como indica Teresa Matus (2017):

(...) autores como Lena Dominelli<sup>5</sup>, Frederic Reamer, Henry Parada, Ann Hartman, Bruce Jansson, Robert Adams<sup>6</sup>, Greta Bradley, Helen Cosis, Chris Clark, Margaret Loyd, Audrey Mullender, Patrick O'Byrne, Joan Orme, John Pinkerton, Keith Popple, Alastair Roy, Frances Young<sup>7</sup>, David Gil, Elaine Pinderhughes, Nancy Hooyam, Bernie Sue Newman, Rita Beck Black<sup>8</sup> activos protagonistas y productores de conocimiento en este enfoque de Trabajo Social crítico. En especial, cabe destacar que en esta última tradición florece el concepto de práctica antiopresiva. A ellos se suman ciertos aportes de las teorías del advocacy con: R. Hoefer, A. Abbot, R. Albert, N. Bateman, E. Brawley, C. Clark, J. Coffman, M. Ezell, M. Gibelman, M. Laney, V. Lens, R y Linch, R. Schneider, entre otros. (p.75)

Todos estos autores tienen en común, a juicio de Matus (2017, 74):

el carácter post estructural que asume el proceso deconstructivo y se reconocen dentro de una pluralidad de interpretaciones como son, entre otras: la genealogía de Michel Foucault y el textualismo de Jacques Derrida, la semántica postestructural de flujo en Roland Barthes, Gilles Deleuze, Julia Kristeva, entre otros.

El postestructuralismo y sus consideraciones sobre el poder, la identidad y el cambio, proporcionan

fuentes para la discusión sobre la reconstrucción crítica de discursos e innovadoras prácticas en el Trabajo Social de hoy, con especial incidencia, según Matus, de la obra colectiva:

*Reading Foucault for Social Work*<sup>9</sup>, donde artículos sobre la *Cultura de Trabajo Social* de Laura Epstein, *Esperando por Foucault* de Allan Irving, *Haciendo la familia visible* por Adrienne Chambon, *Sexualidad y Trabajo Social* de Carol-Anne O'Brien, *Resistencia y viejos* de Frank T.Y. Wang, *Reconfigurando las prácticas* de Nigel Parton, *El recipiente del bienestar* de Ken Moffet, dan claras orientaciones de investigaciones en esa línea. (pp.74-75)

Matus (2017) señala así mismo la relevancia de la obra de Karen Healy (2001). *Trabajo Social, perspectivas contemporáneas* oportunamente publicada en los inicios del tercer milenio con buena parte de estos referentes y de gran influencia en el trabajo social en España.

Por su parte, Matus insta a retornar en la actualidad en trabajo social al análisis crítico de autores marxistas, en especial de Benjamin<sup>10</sup>, tal y como lo realizan en Iberoamérica, entre otros, José Paulo Netto<sup>11</sup>, Marilda Iamamoto<sup>12</sup>, María Lucía Martinnelli, Yolanda Guerra, Reinaldo Nobre Pontes, Ana Elizabeth Motta, Elaine Bering, para construir un “nuevo proyecto ético-político para un otro Trabajo Social crítico” (Matus, 2017, p.77).

Idareta y Ballesteros (2013, p.153) señalan como trabajadores sociales relevantes en la ética profesional y la deontología, los ya mencionados Sara Banks, Frederic Reamer y Chris Clark, además de William E. Gordon, Charles Levy, Margaret Rhodes, Frank Loewenberg, Ralph Dolgoff (1982) y Elaine Congress.

## The ethics like core of the social work at present

### 3.3. El desarrollo de la ética en España

En España, a la vista de la producción bibliográfica, las reflexiones que tienen que ver con la ética se han desarrollado atendiendo a una mejor comprensión de los argumentos específicos de la filosofía moral, de sus significados, y de cómo éstos afectan a la ética profesional de los y las trabajadoras sociales en la práctica profesional.

Los textos de Damián Salcedo Megales son, en este sentido, una prueba de la necesidad y del esfuerzo por interrelacionar la filosofía moral a la ética profesional<sup>13</sup>.

A fecha de hoy podemos decir que se ha desarrollado profusamente el análisis de las tres dimensiones de la deontología según Bermejo (2002), teleológica, deontológica y pragmática de la ética profesional.

La primera dimensión en la que el Trabajo Social profundizó fue la teleológica, estudiando los fines, valores y principios de la intervención social. Seguidamente se optó por profundizar en la dimensión deontológica con el estudio de las normas y los deberes profesionales. La última de las dimensiones, la pragmática, es la que mayor desarrollo continúa requiriendo en la actualidad y tiene por objeto el análisis ético de las consecuencias concretas de la intervención social. (Úriz y Megales, 2017, p.18)

Las dimensiones teleológica y deontológica se han ido desplegando con firmeza en los inicios del milenio, y a partir de 2002, comenzó su desarrollo la dimensión pragmática del trabajo social denominada por Idareta, Úriz y Viscarret (2017), como "Periodo de resolución de dilemas éticos (2002-

#### notas

<sup>5</sup> Lena Dominelli y Eileen Macleod (1999). *Trabajo Social feminista*. Madrid: Ediciones Cátedra.

<sup>6</sup> Adams, Robert, Dominelli, Lena and Payne, Malcolm (2002). *Critical Practice in Social Work*. Jo Camppling: Consultant editor.

<sup>7</sup> *Critical Practice in Social Work*. Edited by Robert Adams, Lena Dominelli and Malcolm Payne. Palgrave. New York, 2002.

<sup>8</sup> Para un mayor análisis ver: *The foundations of Social Work Knowledge*. Edited by Frederic Reamer. Columbia University Press, 1994.

<sup>9</sup> Adrienne S. Chabon, Allan Irving y Laura Epstein (1999). *Reading Foucault for Social Work* Columbia: University Press.

<sup>10</sup> Benjamin, Walter (2013). *Obras Completas*. Madrid: Editorial Tecnos.

<sup>11</sup> Netto, José Paulo (2009). Trabajo Social y el orden mundial. *Revista Trabajo Social*.

<sup>12</sup> Iamamoto, Marilda V. (2008). *Servicio Social no tempo do capital fetiche*. Sao Paulo: Cortez editora.

<sup>13</sup> Salcedo Megales (1999). La participación social en los servicios públicos desde la perspectiva del trabajo social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 16, 113-119; (Comp.) (1999). *Los valores del trabajo social*. Madrid: Narcea; (2000). El respeto de la autonomía personal y la definición de paternalismo profesional. En María José Martínez (Coord.) *Para el trabajo social: aportaciones teóricas y prácticas*; (2002). Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 57, 43-56; (2000). Código de ética de la Asociación Nacional de trabajadores sociales estadounidenses. En M.J. Martínez (Coord.). *Para el Trabajo social* (pp.123-158). Granada: Maristán. (2003). La ética del trabajo social en la época posmoderna. En Tomás Fernández García, María del Carmen Alemán Bracho (Coords.) *Introducción al trabajo social* (pp.313-339). Madrid; (2004). La ética del trabajo social y los valores de la postmodernidad. *CABS: Cuadernos andaluces de bienestar social*, 11-12, 113-142; (2006). La naturaleza de la relación profesional y la ética del trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, nº Extra 1, 189; (2006). Los Sennett y la naturaleza de la relación profesional del Trabajo Social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 38, 93-104; (2010). Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales. *Trabajo social global - Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, 1 (1), 10-38; (2011) Valentía y reconciliación en el ámbito del trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, 93, 131-144. (2012). Mala praxis, corrupción y juicios de ética profesional. ▶

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

2016)". En este sentido, no se puede dejar de citar el equipo de investigación EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de la Ciencia) de la Universidad pública de Navarra, dirigido por M<sup>a</sup> Jesús Úriz con Ballesteros, Viscarret e Idareta quienes han introducido en España el análisis de los dilemas éticos, los modelos para su resolución, y han explorado cómo los resuelven las y los trabajadoras/es sociales en España en su cotidianidad<sup>14</sup>.

Siguiendo a Idareta y Ballesteros (2013, p.151, p.153) también se han de citar en este período "pragmático" a Francesc Pereda y Joan Canimas pertenecientes al *Observatorio de ética de la intervención Social* de la Universidad de Girona, al *Seminario de ética aplicada a la Intervención social* (SEIS) de la Universidad Pablo de Olavide con Nuria Cordero, y así mismo también a los ya mencionados Francisco J. Bermejo y Damián Salcedo Megales. Añadimos nosotros al equipo liderado por Natividad de La Red. Con Daniel Rueda, Cayetana Rodríguez, María del Carmen Hernández, Rogelio Gómez y María del Carmen del Valle.

Así las cosas, las referencias relativas a la ética del trabajo social se han multiplicado estos últimos años, como también el interés suscitado por la necesidad y la puesta en valor de los códigos deontológicos en trabajo social, las Comisiones deontológicas de la estructura colegial, los Comités de ética en los entornos laborales de las y los trabajadora/es sociales y el inicio de las auditorías éticas. De este interés se da cuenta en este número 117 de la revista de *Servicios Sociales y Política Social*.

En general, se ha incrementado la reflexión sobre la calidad del servicio profesional ligado al ejercicio ético de la profesión; la ética en la intervención

social con diferentes sectores de población, en especial, con menores pero también con personas mayores y con discapacidades; la ética profesional en salud mental y, en general, en el ámbito sociosanitario; el burnout que pueden sufrir las y los trabajadoras/es sociales; y temas más inéditos hace algunos años como el posible abuso de poder (o violencia) ejercido sobre las personas en la acción profesional (Falla Ramírez, 2015; Idareta, 2014), el afrontamiento ante la revictimización de las personas usuarias, la inclusión de la inteligencia emocional y las emociones en el ejercicio ético del y de la profesional de trabajo social, la ética en la investigación del trabajo social, o incluso, la necesidad de que los fundamentos éticos de la profesión se induzcan desde las evidencias de la praxis y no deriven tanto de los fundamentos de la filosofía moral.

Según Úriz y Megales (2017), en la presentación del número monográfico dedicado a la "Ética y Trabajo social" en *Cuadernos de trabajo social*, estos son algunos de los nuevos debates éticos y retos en trabajo social:

(...) actualmente están surgiendo nuevos retos para la ética del Trabajo Social en España: la reflexión sobre el papel de los y las trabajadoras sociales como elementos fundamentales del cambio y la lucha por la justicia social, la defensa de los derechos sociales de las personas, la clarificación y desarrollo de las virtudes profesionales, la influencia de factores emocionales en la toma de decisiones éticas, la aplicación de nuevas teorías éticas en las intervenciones profesionales, las nuevas cuestiones éticas relacionadas con el desarrollo tecnológico y el uso de las tecnologías informáticas a través de las plataformas digitales de comunicación. Creemos que estas

## The ethics like core of the social work at present

cuestiones también deben formar parte de la reflexión ética a lo largo del siglo XXI. (p.19)

Podemos incrementar los retos del trabajo social, en la actualidad, en el abordaje metodológico de la intervención en la diversidad familiar, el análisis de los sesgos de género de la sexualidad heteronormativa, los desafíos de la sostenibilidad global (que incluyen los de la sostenibilidad medio-ambiental), la construcción de comunidades inclusivas, o cualesquiera otros de los objetivos de la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* (2015-2030) aprobada por la Asamblea General de la ONU en el año 2015 y concebida como un “plan de acción” que los Estados miembros de las Naciones Unidas, consideran imprescindible para mejorar la vida de las personas del planeta, el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la paz universal a través de diecisiete objetivos generales centrados en comunidades resilientes y sostenibles (Verde-Diego, Pastor-Seller y Lima Fernández, 2017).

No es objeto de este artículo relacionar la producción en España de las dos últimas décadas sobre estos retos o sobre la ética y el trabajo social. Simplemente constatamos su incremento y mencionamos dos nuevos monográficos sobre el ética: el más reciente y ya comentado “Ética y Trabajo Social” publicado en *Cuadernos de Trabajo social* en 2017 (Vol. 30, nº 1) y el titulado “Ética y bioética en trabajo social” publicado en 2013 en la *Revista de Treball social* (nº199).

### 4. A modo de epílogo: el trabajo social hoy en España comprometido y militante

De todas las nuevas preocupaciones abordadas que colindan con la ética profesional y la deontología en trabajo social deseamos, para finalizar, detenernos en dos cuestiones.

La primera remite al hecho de que durante la primera década del milenio, se renovaron las leyes de servicios sociales cuya tercera generación ahonda, entre otros aspectos, en la consideración de la universalidad de los derechos sociales de ciudadanía, aprovechando que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* otorgara derechos subjetivos a las personas (Lima Fernández, Verde-Diego y Pastor Seller, 2016; Pastor-Seller, Verde-Diego, Pelaéz Quero y Lima Fernández, 2017).

Esto supuso una gran novedad y una gran oportunidad para el trabajo social que daba un paso más en la consideración de las personas usuarias de los servicios. Las y los trabajadoras/es socia-

**notas** ▶ *Revista internacional de filosofía política*, 1, 115-146; (2013) La moral personal, la profesional y la política en el ámbito del trabajo social. En Luis Miguel Rondón García, Marisa Taboada González (Coords.) *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos* (pp.175-190). Madrid: Paraninfo y Consejo general del Trabajo social.

<sup>14</sup> Úriz, M.J. (2004). Modelos de resolución de conflictos en Trabajo social. *Revista de Treball social*, 175, 6-27; Úriz, M.J. (2013). Dilemas éticos en torno a los principios éticos básicos del trabajo social. En L.M.Rondón y M.L. Taboada (Coords.) *Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos* (pp.193-209). Madrid: Paraninfo y Consejo General del Trabajo Social; Úriz, M.J., Ballester, A., Viscarret, J.J. (2011). Cómo resuelven los trabajadores sociales los dilemas éticos. *Portularia*, 11(2), 47-59; Úriz, M.J., Ballester, A., Viscarret, J.J. e Idareta, F. (2013). ¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del trabajo social en España y cómo los resuelven?. *Revista de Treball Social*, RTS, 199, 35-45; Úriz, M.J., Ballester, A., Viscarret, J.J. y Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención. Una perspectiva profesional desde el Trabajo social*. Zaragoza: Mira; Úriz, M.J., Idareta, F. y Ballester, A. (2017). Methodologies for ethical decision making in Social Work. *Ljetopis Socijalnog Rada*, 24 (1), 33-54.

## La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

les se alienan en este momento con la defensa de los derechos sociales de ciudadanía al lado de las personas con las que entabla relación (de ayuda) en una posición horizontal en la que el trabajo social defiende lo mismo que defienden las personas que acuden a los servicios. El tránsito de la conceptualización de las personas usuarias -objeto de intervención- a sujetos con derechos y, por fin, a ciudadanía plena, vincula al trabajo social con las tres generaciones de leyes de servicios sociales y con la defensa de los derechos de primera, segunda y tercera generación (Verde-Diego, 2016).

El otro hecho destacable que deseamos mencionar por sus implicaciones en el trabajo social es el impacto que provocó en la profesión la política de recortes en los años subsiguientes a la crisis estructural del año 2008. Al igual que la crisis de identidad que sufrió el trabajo social en los años setenta en Europa, enmarcada en la crisis de los Estados de bienestar, la actual crisis económica ha convulsionado la profesión: las y los profesionales del trabajo social hubieron de escoger entre aceptar “asépticos” las restricciones del sistema donde trabajaban (situándose como prolongación de las políticas de austeridad) o posicionarse al lado de la ciudadanía reclamando con ellos derechos sociales cercenados por políticas gubernamentales aplicadas en sus puestos de trabajo. Esto es, tuvieron que repensar críticamente (nuevamente) cuál es el sentido de la profesión de trabajo social y su rol como profesionales del mismo, así como cual es la principal responsabilidad profesional: priorizar a las personas o ser fieles a los requerimientos del “empleador”.

El impacto de la crisis de 2008 provocó grandes tensiones en el trabajo social en España. Al principio suscitó una situación de impotencia máxima entre las y los profesionales que vieron

incrementar la demanda de la población mientras disminuían los recursos que se le podían ofrecer y un cierto desasosiego ético ante esta situación. Pero también es cierto que pocos años más tarde propició un fuerte revulsivo en la profesión cuya consecuencia más visible fue la re-politización del ejercicio profesional (*Marea naranja*) que, en nuestra opinión, comporta un alto compromiso ético-político del trabajo social (Pastor-Seller, Verde-Diego, y Lima Fernández, 2018).

El trabajo social en este periodo defendió, como parte de sus principios éticos, los derechos sociales de ciudadanía a través de un trabajo social comprometido y militante que, a nuestro juicio, denota una intensa madurez ética. Véase por ejemplo, el documental del Consejo General del Trabajo social *Derechos sociales por la dignidad*<sup>15</sup> como paradigma de este compromiso de la profesión, entre otros ejemplos rastreados de militancia del trabajo social en España. (Verde Diego, 2016; Pastor-Seller, Verde-Diego y Lima Fernández, 2018)

No fue ésta una gesta aislada del trabajo social español ya que la crisis de 2008 fue planetaria. Ya Stéphane Hessel en 2010 solicitó a quien quisiese oírle ¡*Indignaos!* frente a la profunda desigualdad en el mundo provocada por el neoliberalismo económico y político. Guy Standing, en 2011, en *The precariat-The new dangerous class*, caracterizó la caída de la clase media como nuevo precariado social en línea con los análisis de Castel: ni el empleo ni el salario garantizan la inclusión social porque trabajar, en esta sociedad opulenta y de la abundancia, no impide verse arrastrado hacia la pobreza, el hambre o la exclusión social.

Las y los trabajadoras/es sociales en España son testigos directos de esta nueva situación y, no



## The ethics like core of the social work at present

en pocas ocasiones acaban formando parte de la misma, al haberse deteriorado y precarizado sus propias condiciones laborales. De esta forma, los profesionales se han mimetizado con la ciudadanía. Tal como indican Pastor Seller, Verde-Diego y Lima Fernández (2018) la “proletarización” del trabajo social, se ha producido en otros lugares del mundo en los que se ha vivenciado una realidad de austeridad compartida, tal como la define Pentaraki (2017, p.7) respecto del impacto de la crisis en Grecia: “El concepto de realidad compartida se refiere a situaciones en las que el trabajador social ayuda al usuario del servicio a enfrentar las consecuencias adversas de una realidad socioeconómica que ellos mismos también experimentan”.

Otros mensajes informan al trabajo social de que la construcción de otro mundo posible, y de que *Hay alternativas*, tal como declaró Vicenç Navarro en 2011, por ejemplo, a través de la economía del bien común (Christian Felber, 2015, 2017), o de estrategias de innovación social (Verde-Diego, Lima Fernández y Pastor-Seller 2017). En todo caso, las consecuencias de la crisis, una década ya después de su inicio, han provocado la salida del trabajo social de la *zona de confort* en la que probablemente se había instalado desde los años ochenta.

A fecha de hoy son numerosísimas las publicaciones internacionales y españolas cuya temática principal es la necesidad de reflexionar si los principios éticos del trabajo social son compatibles con el neoliberalismo económico y político en el que se ha sumido gran parte del planeta (Pastor Seller, Verde Diego y Lima Fernández, 2018).

La FITS parece ofrecer apoyo deontológico a este dilema en la publicación de los “comentarios” a la última definición global de trabajo social de 2014:

La profesión está igualmente comprometida con el mantenimiento de la estabilidad social, siempre y cuando dicha estabilidad no sea utilizada para marginar, excluir u oprimir a un grupo particular de personas (...) Se prioriza el desarrollo socio-estructural y económico, y no se adhiere a la creencia convencional de que el crecimiento económico es una condición indispensable para el desarrollo social. (FITS, 2014)<sup>16</sup>

La FITS ha publicado así mismo, nuevos principios éticos para adecuarlos a esta nueva definición en *La Declaración mundial de los principios éticos del trabajo social* (2018)<sup>17</sup> que refuerzan el compromiso militante de las y los trabajadoras/es sociales cuya responsabilidad principal, se reitera, es hacia las personas antes que hacia los intereses del *mercado*.

El trabajo social, en la actualidad, se enraíza en el enfoque de derechos (subjettivos) de la ciudadanía, con intervenciones centradas en la (dignidad de la) persona, asumiendo perspectivas de género, antidiscriminatorias y anti-opresivas, y con un horizonte de construcción de sociedades inclusivas donde cobran nuevos sentidos los conceptos de justicia social, igualdad, solidaridad y sostenibilidad. Así las cosas, es un buen momento para profundizar en la reflexión ética del trabajo social desde todas sus dimensiones.

### notas

<sup>15</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=a9poEy8RuQE>

<sup>16</sup> International Federation of social workers (2014). *Global Definition of Social Work* Recuperado de: [ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work](https://www.ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work). Traducción propia de la versión inglesa

<sup>17</sup> International Federation of social workers (2018). *Declaración mundial de trabajo social de principios éticos*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles>.

# La ética como núcleo del trabajo social en la actualidad

## BIBLIOGRAFÍA

- Agú, E. (2016). "La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado" de Robert Castel. *Estudios de Desarrollo económico y Política social* (sin nº, sin pp.). Recuperado de <http://estudiosdeps.org/la-metamorfosis-de-la-cuestion-social-una-chronica-del-salariado-de-robert-castel/>
- André, G.M. (2018). Ética y derechos humanos en trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*, 117, 29-43.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Barinaga Osinalde, R. (1994). Notas sobre "crítica de la modernidad" de Alain Touraine. *Zerbitzuan. Revista de servicios sociales*, 26, 4-7.
- Bermejo, F.J. (2002). *La Ética del Trabajo social*. Colección La ética de las profesiones. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Colexio oficial de diplomados en Trabajo social de Galicia (2000), *Trabajo Social. Compromiso y Equilibrio. Conferencias y Ponencias del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo social y Asistentes Sociales. Santiago de Compostela 25, 26 y 27 de octubre de 2000*. Santiago de Compostela, Colexio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.
- Falla Ramírez, U. (2016). La intervención como forma de poder en Trabajo social. *Tabula Rasa*. Bogotá-Colombia, 24, 349-368.
- Felber, Ch. (2015) *Change everything. Creating an Economy for the Common Good*. Londres: Zed Books.
- Felber, Ch. (2017). Creando una economía para el bien común. En A.I. Lima Fernández, E. Pastor y C. Verde-Diego (Coords.). *El Trabajo social construyendo comunidades sostenibles* (pp. 83-99). Madrid/ Navarra: Consejo General del trabajo social/ Ed. Aranzadi.
- Gracia, D. (1989). *Fundamentos de Bioética*. Madrid: Eudema.
- Graziossi, I. (1978). *Códigos de ética del servicio social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Healy, K. (2001). *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Madrid: Morata.
- Idareta, F. (2014). Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el trabajo social desde las perspectivas de E. Levinas y J. Derrida. *Portularia*, 14(1), 15-26.
- Idareta, F. y Ballester, A. (2013). La evolución del compromiso ético de los trabajadores sociales (1869-2013). *Zerbitzuan*, 54, 147-155.
- Idareta, Úriz y Viscarret (2017). 150 años de historia de la ética del trabajo social en España: periodización de sus valores éticos. *Cuadernos de Trabajo social* 30(1), 37-50.
- Lima Fernández, A.I., y Verde-Diego, C. y Pastor Seller, E. (2016). El trabajo social en los servicios sociales en España En E. Pastor, E. y L. Cano Soriano, L. (Coord.) *Políticas e intervenciones sociales ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorio: Un análisis comparado México-España (173-187)*. México/Madrid: Univ. Nacional Autónoma de México- UNAM) y Dickinson.
- Matus, T. (2017). Ejercicios de punto ciego. Desafíos de innovación y gestión de calidad en los procesos de intervención social. En A.I. Lima Fernández, E. Pastor y C. Verde-Diego (Coords.). *El Trabajo social construyendo comunidades sostenibles* (pp.45-81). Madrid/ Navarra: Consejo General del trabajo social/ Ed. Aranzadi.
- Morin, E. y Le Moigne, J.L. (2006). Inauguración. En E. Morin y J.L. Le Moigne (Drs.). *Inteligencia de la complejidad. Epistemología y Pragmática*. Coloquio de Cerisy. Ediciones de *l'aube*.
- Pastor Seller, E., Verde-Diego, C. y Lima Fernández, A. (2018). Impact of neo-liberalism in Spain: research from social work in relation to the public system of social services, *European Journal of Social Work*, Latest articles. DOI: 10.1080/13691457.2018.1529663.
- Pastor-Seller, Verde-Diego, C., Peláez-Quero, E. y Lima Fernández, A. (2017). El sistema de servicios sociales y dependencia en España. En E. Pastor (Ed.) *Sistemas y Políticas de Bienestar. Una perspectiva Internacional* (pp.111-130). Madrid: Dickinson.
- Pentarakis, M. (2017). Practising social work in a context of austerity: experiences of public sector social workers in Greece. *European Journal of Social Work*, Latest articles. <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2017.1369396>
- Reamer, F.G. (1983). Ethical Dilemmas in Social Work Practice. *Social Work*, 28(1), 31-35.
- Salcedo Megales, D. (1998). *Autonomía y Bienestar. La ética del trabajo social*. Granada: Comares.



## The ethics like core of the social work at present

Úriz, M.J. y Salcedo, D. (2017). Presentación del monográfico: Ética y Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo social*, 30(1), 17-21.

Verde-Diego, C. (2016). Un relato sobre la vinculación entre el trabajo social y los derechos sociales» (Un relat sobre la vinculació entre el treball social y els drets socials). *Revista de Treball social*. RTS, 207, 21-39.

Verde-Diego, C. y Cebolla Bueno, O. (2017). Deontología profesional: La Ética denostada. *Cuadernos de trabajo social*, 30(1) 77-95.

Verde-Diego, C., Lima-Fernández, A.I. y Pastor-Seller, E. (2017). Comunidades sostenibles: Algunas reflexiones sobre las estrategias del Trabajo social en el tercer Milenio. En A.I.Lima Fernández, E. Pastor y C. Verde-Diego (Coords.). *El Trabajo social construyendo comunidades sostenibles* (pp.19-44). Madrid/ Navarra: Consejo General del Trabajo social/ Ed. Aranzadi.



## Ética y derechos humanos en trabajo social

### Resumen

En este artículo se pretende explicar la pertinencia de la relación entre el trabajo social y los Derechos Humanos, tomados éstos como base axiológica del primero y teniendo en cuenta, además, como esa relación se ha ido fortaleciendo hasta la actualidad. Se recorren las aportaciones de Brigitte Bouquet (2004) así como las tesis de otros autores sobre los valores que fundan el trabajo social, reconociendo la transformación de los valores en cada época y sociedad. Éstos han sido reforzados por la reciente definición internacional de trabajo social (2014), en el marco de las líneas orientadoras de la Federación Internacional del Trabajo Social. El artículo finaliza con una breve alusión a las más recientes tendencias de la ética profesional en un abordaje de cooperación transdisciplinaria.

### Palabras clave

Derechos Humanos. Ética. Valores. Transdisciplinariedad

## Ethics and human rights in social work

### Abstract

In this article we seek to clarify the relevance of the relationship between social work and Human Rights, taking these as its axiological basis, taking also into consideration how this relationship has been strengthened up to the most recent acquisitions. Recognizing the transformation of the values that occur in each age and society, we resorted to Brigitte Bouquet (2004) who, along with other authors theses, develops an evaluation of the basic values of social work. These values are understood as reinforced by the most recent International Definition of Social Work (2014), according to the International Federation of Social Workers guidelines. This article ends with a brief reference to the latest trends in professional ethics in context of a transdisciplinary cooperation.

### Keywords

Human Rights. Ethics. Values. Transdisciplinary Cooperation.

### Author/Autor

**Graça Maria André**

Profesora de Ética en Trabajo social  
Doctoranda en Trabajo Social

Si se desea comprender el recorrido de la relación entre trabajo social<sup>1</sup> y Derechos Humanos, será imprescindible reflejar el fundamento ético del trabajo social a partir de su historia como actividad basada en valores y cuya misión es justificada por ser una actividad dirigida a la satisfacción de las necesidades humanas consideradas, en este texto, como básicas y universales.

El trabajo social ha sido entendido, a lo largo de historia, como una actividad cuyas estrategias deben dirigirse a la emancipación de los individuos y grupos, reconocidos como sujetos de derechos. La intervención ha sido caracterizada a través de metodologías y estrategias propias tanto como una actividad profesional como también como un espacio de investigación con contribuciones pertinentes en el ámbito de las Ciencias sociales. Siendo el trabajo social considerado como una actividad de intervención social, todavía a fecha de hoy, busca identificar aquellos mecanismos que puedan incidir en contrarrestar la reproducción de las desigualdades sociales, a través de prácticas y estrategias de negociación con las instancias de poder, a favor de las medidas más oportunas para el cambio social y el ejercicio de la ciudadanía.

La dimensión axiológica que le sirve de fundamento orientado a la promoción de los Derechos Humanos se entiende que tiene como fin último, la realización de la justicia social.

A pesar de que el trabajo social no se entiende de forma consensuada como una práctica y área de estudio dirigida a los Derechos Humanos, hay que subrayar que, en los últimos años, ha tenido defensores que han intentado legitimar el trabajo social como una actividad capaz de responder a los desafíos de la contemporaneidad y sus cambios,

sustentada como una profesión de Derechos Humanos. Véase a Silvia Staub- Bernasconi (2010), que parte de la teoría de las necesidades humanas como básicas y universales, consideradas como base científica que da soporte a la conceptualización del Trabajo social como una profesión de Derechos Humanos.

### 1. Derechos Humanos y su pertinencia en el Trabajo social

Atendiendo a la Definición Internacional de Trabajo social<sup>2</sup> aprobada por la Federación Internacional del Trabajo Social (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) se alude a que:

El trabajo social es una profesión de intervención y una disciplina académica que promueve el desarrollo y el cambio social, la cohesión social, el empoderamiento y la promoción de la persona. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y del respeto a la diversidad son centrales en el trabajo social.

Sustentada en las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social relaciona a las personas con las estructuras sociales para responder a los desafíos de la vida y la mejora del bienestar social. (FITS/AIETS, Melbourne, 2014)<sup>3</sup>.

Esta definición realiza una llamada de atención explícita a los Derechos Humanos evidenciados como valor fundamental del trabajo social, lo que no ocurriera antes en la historia de la profesión ni en otros documentos básicos anteriores<sup>4</sup>.

## Ethics and human rights in social work

Esta “alianza” entre trabajo social y Derechos Humanos si, por un lado, crea un nuevo estatuto para esta área de intervención y conocimiento en el ámbito de las Ciencias Sociales, por otro, permanece “cautiva” de las contradicciones inherentes a la substancia de los Derechos Humanos. O mejor dicho, la historia de los Derechos Humanos es fruto de posiciones filosóficas, socioeconómicas y políticas muy dispares, ellas mismas “cargando” con un conjunto de contradicciones. En la actualidad se observa que esas contradicciones están presentes entre las tres generaciones de derechos<sup>5</sup> o sea la de los derechos civiles y políticos (1ª generación) que apelan al Estado y a su papel de guardián de estos derechos por su legitimación, pero en un papel de distanciamiento en relación al ciudadano, los llamados derechos negativos; después los derechos económicos, sociales e culturales (2ª generación) en los que es al Estado al que le compete proporcionar los recursos para su realización como se espera del Estado de bienestar social, siendo de este modo designados también los derechos positivos; y por último, los derechos colectivos (3ª generación) de expresión más residual en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre (ONU, 1948) (Haarsher, 1997; Galtung, 1998; Villa, 2003). Esto es, las dos primeras generaciones se presentan con un cariz más individualista ante la tercera generación de derechos, los derechos colectivos, en perspectiva colectiva y de solidaridad con mayor apertura al mundo global. La dimensión predominantemente individualista de las 1ª y 2ª generaciones de derechos es reconocida por los autores mencionados en la medida en la que entienden los Derechos Humanos como soporte del Estado liberal. Esto marca el pensamiento occidental, más evidenciado en los derechos de 1ª generación, y por otro lado en los derechos económicos, sociales y culturales (2ª generación) fruto de las

transformaciones post revolución industrial y de la acción de los movimientos sindicales. Se apuesta por una mayor intervención del Estado en la protección de individuos y familias en situación de carencia frente a los desequilibrios del mundo del trabajo y del incremento de las desigualdades. A pesar de ello, esta dimensión más individualista no puede invalidar la pertinencia de estos derechos en la cotidianidad de individuos, grupos, familias o comunidades, protegiendo y cualificando las relaciones que establecen entre sí, así como con el Estado. Los Derechos Humanos adquieren de este modo un lugar desatacado como uno de los

### notas

<sup>1</sup> Traducción realizada por Carmen Verde-Diego. Nota de la traductora: En lengua portuguesa, esto es en Portugal y Brasil, el trabajo social es denominado “Serviço Social” y sus profesionales “Assistentes Sociais”. Para adecuarlo a la realidad española se han traducido por trabajo social y “trabajador/a social”, así como los acrónimos de las organizaciones del ramo como “Federación Internacional de los Asistentes Sociais”, traducido por Federación Internacional del Trabajo Social (FITS).

<sup>2</sup> Transcurridos más de 10 años de la última Definición Internacional de Trabajo Social (FITS/AIESS, 2001), ésta fue sometida a un proceso de revisión cuya responsabilidad recayó en un comité de especialistas en Trabajo Social, miembros de la FITS/AIESS, representando varios países y tendencias. Este comité recogió las contribuciones de las organizaciones profesionales afiliadas, como consta en el Informe de conclusiones. Su formulación final fue aprobada en la Asamblea General de estas organizaciones en 2014, en Melbourne, reforzando los Derechos Humanos como valor base del Trabajo Social.

<sup>3</sup> Traducido del portugués.

<sup>4</sup> Se pueden encontrar algunas referencias previas a los Derechos Humanos, pero no los Derechos Humanos como un principio de base del Trabajo social. Por ejemplo puede leerse que “El Trabajo social ha sido, desde su creación, una actividad de defensa de los Derechos Humanos, teniendo por principio fundamental el valor intrínseco de cada ser humano como uno de sus principales objetivos, la promoción de estructuras sociales equitativas, capaces de ofrecer a las personas seguridad y desarrollo, al tiempo que defienden su dignidad” (FITS, *Policy Papers*, 1988).

<sup>5</sup> Declaración Universal de los Derechos del Hombre (DUDH). 10 DEZ 1948, ONU.

principios fundamentales de la actividad de los trabajadores sociales, inherentes en sus funciones comprometidas con procesos de concreción de la justicia social, patente en la Definición Internacional de Trabajo Social (FITS, 2014).

### 2. De los valores fundamentales del trabajo social

Tal vez valga la pena preguntar cómo y porqué los Derechos Humanos son hoy asumidos como valores fundamentales en el trabajo social. Nos interesa, pues, analizar las diferentes influencias que han definido los valores que, en la actualidad, forman parte de la base axiológica del trabajo social.

Según Brigitte Bouquet (2004), es preciso tener en cuenta la forma en la que se van construyendo los valores en relación a los paradigmas en los que se encuentran y sus conceptos mutables y en permanente construcción. Los valores tienen en un primer momento, un periodo de adopción, después en un segundo momento, un periodo de apreciación y eventualmente de rechazo, al que la construcción de los valores fundamentales del trabajo social no es ajena.

El trabajo social no ha inventado sus valores; surgen en un mundo social instituido, hecho de valores, de leyes y de normas que determinan situaciones concretas de entre las cuales se han de realizar elecciones.

(...) Son heredados pero también innovadores. Cristalizan las aspiraciones del pasado, anuncian el futuro deseado. Cada valor es la norma interiorizada y, al mismo tiempo, mantenida a distancia (Bouquet, 2004, p.29)<sup>6</sup>.

El trabajo social, sostenido en un conjunto de valores que se presentan como uno de los puntos fuertes en su área de conocimiento y de la intervención, dando “sentido a su quehacer” conlleva, de esta forma, algunas fragilidades y contradicciones. Si se quisiera hacer un análisis historicista de este proceso de construcción habría que reconocer que estarán presentes en él, factores de orden política, económica, cultural, social e incluso de orden religiosa. Debe además añadirse que las distintas actividades que provocaron cambios en el ámbito social, al profesionalizarse e institucionalizarse como campos de intervención del trabajo social, fueron creando sus propios valores, incrementando los ya existentes. Esta particularidad puede justificar el carácter no permanente, frágil y mutable de los valores del trabajo social, según Bouquet (2004), tal como se debe entender hasta nuestros días<sup>7</sup>.

Ahora bien, si hablamos de valores, vale la pena detenerse en descubrir qué contenidos se asocian a ese concepto. Bouquet (2004) considera valor como “lo que importa” compartiendo esta apreciación con el Conseil Supérieur du Travail Social (2001) [Consejo Superior de Trabajo social de Francia]. Este órgano, a partir de una investigación en el campo del Trabajo social en Salud francés, intentó establecer un conjunto de paradigmas para los valores que fundamentasen la intervención de los profesionales de Trabajo social. Ya Sarah Banks (1997) en el Reino Unido, afirmara que los valores no son más que un conjunto de principios morales o éticos con los que se comprometen los trabajadores sociales, focalizando su definición hacia un área de actividad específica, como por ejemplo el Trabajo social. En el contexto sudamericano, como Argentina, Ezequiel Ander-Egg (1995) entiende “valor” como la cualidad con la que se aprecia

## Ethics and human rights in social work

a un sujeto o un objeto para satisfacer necesidades o elecciones que cada persona realiza y que dependen de una escala de importancia. Lúcia Barroco (2001), en Brasil, se refiere al concepto de valor como la génesis de la moral, siendo para ella la moral como el conjunto de normas y deberes para la socialización.

Como se puede deducir de estas diferentes contribuciones, el concepto de valor aparece, de una forma u otra, ligado a los términos de ética o moral. Bouquet (2004) al presentar su obra, se desmarca inmediatamente del concepto de moral, recurriendo preferentemente al término de ética que entiende como el cuestionamiento permanente sobre la práctica y que le parece más acorde con el desarrollo de los valores del Trabajo social en el sentido de “defensa” de “lo que es importante”. Según Sarah Banks (1997), la ética es considerada como el estudio de la moral que, a lo largo de su obra, tiene el cuidado de ir refiriendo como moral profesional. Al hablar de ética cuando se dirige a los trabajadores sociales, Banks va a introducir varias líneas de pensamiento, reflexión y actuación, que deben desarrollar estos profesionales para una adecuada postura ética del Trabajo social, o sea, como un conjunto de reglas a desarrollar “quasi” deontológicas. Lúcia Barroco (2001) es más explícita, al considerar la ética como la capacidad de actuar conscientemente en base a elecciones de valor, proyectar finalidades de valor y concretarlas en la vida social. Para esta autora está presente la capacidad reflexiva del profesional, su libertad para la toma de decisiones pero también el deber de operativizarlas. Podremos encontrar en la definición de ética de Barroco, cierta proximidad con Bouquet cuando esta se refiere a la *ética de la convicción*, como conocimiento de los valores que los trabajadores sociales deben dominar y

aprehender y la *ética de la responsabilidad*, o sea la necesidad de transformar aquellas “convicciones” en acción, lo que marca la diferencia. Retomando a Barroco, aquellos proyectos (*profesionales o comunitarios*) “deben atender a las necesidades sociales, realizadas de determinadas formas y producir un resultado objetivo, con implicaciones sociales y desdoblamientos éticos y políticos”. (Barroco, 2001, p.66)

Al analizar las diferentes contribuciones sobre el concepto de “valor”, y la complejidad de los conceptos accesorios a éste -ética y moral- como referencias significativas, podemos concluir que existe un conjunto de ideales transversales en las contribuciones de los autores comentados. Pueden rastrearse algunas líneas orientadoras que aluden a los Derechos Humanos como un valor a defender, legitimados por la Declaración Universal de los Derechos del Hombre (ONU, 1948), y su constante presencia en la Definición Internacional de trabajo social. Deben pautar la actuación de los profesionales del trabajo social, alimentando una actitud cuestionadora (ética) sobre la realidad social, sobre las prácticas a favor de la promoción de la dignidad de cada uno y la realización de la justicia social en la satisfacción de sus necesidades básicas y universales.

### notas

<sup>6</sup> Nota de la traductora: traducido del francés.

<sup>7</sup> Uno de los principales referentes conocidos como referencial base de los valores del trabajo social, que surge como una lista de principios de conducta profesional, se remonta a F.Biestek, (1961) señalando: individuación; expresión explícita de los sentimientos; implicación emocional controlada; aceptación, actitud de no enjuiciamiento; autodeterminación del usuario; confidencialidad; respeto para con los usuarios. Esta lista fue criticada, adaptada y modificada por seguidores de Biestek en los años 60 y 70, predominando el respeto por la persona como ser autodeterminado. (Banks, 1997, p.41).

### 3. La construcción de los valores básicos del trabajo social

Aunque se hable de trabajo social desde hace más de 100 años<sup>8</sup>, sólo recientemente se puede identificar una sistematización de valores que sirvan de soporte a la aplicación de conocimientos, intervención o investigación en este campo<sup>9</sup>. Se ha de reconocer, sin embargo que la profesión siempre ha sido deudora de un conjunto de valores humanistas como actividad dirigida a las personas. Recorriendo a Sarah Banks (1997), se pueden identificar esos momentos específicos. En los años 60 surge el listado de Principios de Biestek (1961) que viene a centrar la acción en el individuo, reforzándose una influencia de cariz kantiano en las relaciones con el usuario enmarcada en la máxima “utiliza al otro como un fin y no como un medio”. Abordaje éste, que la autora considera ser el fundamento del pensamiento liberal occidental en cuanto a derechos y deberes. Este listado de principios pasó a determinar documentos posteriores, las normas a tener en cuenta en una intervención en trabajo social dirigida por una dimensión axiológica como actividad dirigida hacia las personas. En los principios de Biestek la intervención está centrada en el contenido de la relación profesional-usuario. El individuo a partir de esta relación, debería ser capaz de resolver por sí mismo sus problemas, en el sentido más amplio, creando por sí sólo estrategias que le permitan adaptarse y convivir con su situación-problema. En los años 60 y 70 se van a reforzar algunos de los principios de Biestek, con otras versiones (críticas) privilegiando sin embargo los conceptos (heredados) de autodeterminación y respeto por el usuario que pasarán a delimitar la relación entre profesional y usuario de influencia kantiana.

Sarah Banks a partir de sus investigaciones con profesionales de trabajo social, es una de las

autoras que va a reconocer que, a partir de los años 80-90, se comienza a evidenciar otro tipo de valores en la intervención en trabajo social. Cuando el profesional de trabajo social percibe que se producen una serie de situaciones que el usuario por sí mismo no puede resolver, va a afrontar su papel de mediador de recursos, racionalizando su distribución en una intervención dirigida hacia el bienestar colectivo. Se pasa a “valorar el fomento del mayor bienestar, en una dimensión utilitarista<sup>10</sup>, buscando la más amplia distribución de recursos posible para la realización de la justicia” (Banks, 1997, pp.54-55). No se entiende en este texto el trabajo social como una profesión de ejercicio independiente y liberal, sino más bien como una profesión que actúa integrada en un servicio, donde las cuestiones éticas y de valor se ponen a disposición del ofrecer (seleccionar) recursos en la prestación de ayuda. El profesional se encuentra confrontado con un conjunto de recursos que debe distribuir sabiendo que no son suficientes para responder a todas las necesidades de los usuarios identificados. Hay que intentar alcanzar una intervención “justa” a través de un tratamiento equitativo y no parcial.

Banks va a identificar las bases axiológicas del trabajo social, ahora de tendencia más kantiana ahora de tendencia más utilitarista, “como basadas en un sistema de derechos y deberes individualizados cuyo énfasis es situado en principios morales, más abstractos, en la perspectiva de la imparcialidad y de la racionalidad” (Banks, 1997, pp.47-48). Pero la autora no se limita a identificar un conjunto de valores más ligados al pensamiento tradicional (referencias kantianas/ utilitaristas). Llama la atención sobre el movimiento crítico que atravesó las prestaciones en trabajo social en los años 70 y 80, donde se evidenció



## Ethics and human rights in social work

una mayor conciencia contra lo que algunos profesionales identificaban como opresión estructural. Este movimiento “reconocía el trabajo de los asistentes sociales como agentes de control social en nombre del estado opresor y los invitaba a desarrollar una concienciación con los usuarios, para estimularles a la acción colectiva a favor del cambio social, identificando alianzas con la clase trabajadora y organizaciones sindicales” (Banks, 1997, p.50). Este movimiento fue designado en la historia del trabajo social como Trabajo Social Radical. Ahora bien, la autora indica que lo que allí se discutía no eran valores éticos, sino un conjunto de aspectos considerados como “más importantes” (también de valor) diferentes de los que hasta ese momento se venían defendiendo. Como refiere Jordan (1999), la defensa de los valores de la profesión remite a la “obligación” que compete a los profesionales de trabajo social o sea, de transformar las desigualdades estructurales de la sociedad. Aún está por identificar el impacto en la acción de los profesionales de trabajo social, derivado de las diferentes perspectivas teórico filosóficas que avalan su encuadre axiológico, o sea, entender el impacto en la postura ética de los trabajadores sociales y como la traducen a su práctica.

El encuadre axiológico del trabajo social, asumido en este texto como el conjunto de valores que sostiene una moral profesional, o sea un conjunto de reglas para la acción, fue en algunos países entendido como una moral ligada a valores religiosos. Según Bouquet (2004) predominaba un ideal de justicia ligado al deseo de ayudar al otro, de estar disponible, siendo el profesional el soporte de la intervención principalmente asistido por los conocimientos que dominaba. Con el surgimiento de la ética humanista, hay una centralidad en el individuo como valor fundamental de la interven-

ción, traducido en el respeto por la persona, por su dignidad, respeto por su privacidad y confidencialidad de los datos personales, visión heredada de la perspectiva kantiana, materializado en el listado de principios de Biestek, antes mencionado. Se comenzó a recurrir a estrategias dirigidas al desarrollo de la responsabilidad de la persona y a sus oportunidades de participación. También el desarrollo de las ciencias sociales propició un mejor conocimiento del ser humano (psicología, psicología social, biología y etnología), siendo el individuo visto como alguien portador de competencias propias para su reconocimiento personal. Este conjunto de nuevas adquisiciones va configurar otra visión sobre los valores del trabajo social, en la que los nuevos conceptos recogidos de las ciencias sociales parecen confundirse con lo que hasta allí estaba designado como valor, o principios a seguir, legitimando nuevas estrategias de intervención.

Hay que mencionar que ya en los años 60, hay una nueva dimensión para la intervención social

### notas

<sup>8</sup> Relaciónese el nacimiento del trabajo social con la aparición de las Womens'University Settlements, (Londres) “que marca un giro significativo en el tratamiento de una necesidad sentida en relación a una profesionalización de la actividad de ayuda social ejercida en el ámbito del voluntariado” (Mouro, 2001, p.27)

<sup>9</sup> No será hasta el año 2000 que sea aprobada una Definición Internacional de Trabajo Social por las Asambleas Generales Mundiales de la FITS y AIESS cuyos valores básicos queden definidos como los Derechos Humanos y la Dignidad y Justicia Social, como referencia del encuadre teórico-práctico de esta actividad académica y profesional. En 2004 será aprobada la Declaración de Principios Éticos para el Trabajo Social (FITS/AIESS, Colombo, 2004).

<sup>10</sup> “Utilitarianism- this social philosophy , associated with J. Bentham and J. Mill (though the precursors such as T. Hobbes, J. Locke and D. Hume are sometimes called utilitarian as well) placed the satisfaction of individual's wants (utility) at its core. (Abercrombie, 2000, p.371).

donde predomina la preocupación por una redistribución más equitativa, teniendo en cuenta los frutos del crecimiento económico. Son definidos grupos diana entre aquellos más vulnerables, donde se agrupan a su vez, los mayores, los discapacitados y los jóvenes, por ejemplo. La misión atribuida al trabajo social es proceder a la reinserción de estos grupos para atenuar sus disfunciones sociales. El contexto, en el proceso de inserción del individuo y de los grupos, pasa a tener otro papel influenciando el tipo de estrategias utilizadas en la intervención que ponen en valor la dimensión colectiva a la par que las situaciones de caso que, como se vio en Banks (1997), se puede relacionar con una acción sustentada en la filosofía utilitarista. Aquí el abordaje derivado de las ciencias sociales en desarrollo, como la sociología, trajo consigo otra interpretación de la realidad presente. La relación (mutua), individuo y circunstancia de vida, pasa a ser el objeto de la intervención. Entiéndase, sin embargo, que la perspectiva humanista, a juicio de Banks (1997), subsiste en la intervención, caracterizada por una postura no directiva y de neutralidad solicitada a los profesionales de trabajo social.

La introducción del tecnicismo en la intervención social derivada de la expansión del sector social en los años 70, con un nuevo tipo de administración social, va interferir con los valores del trabajo social. Como reacción surgen por parte de algunos grupos de profesionales y sectores de la acción social, tomas de posición sostenida en movimientos contestatarios surgidos en Europa, por influencia de las ideas del Mayo del 1968. Frente a las organizaciones en ese contexto, se denuncia el control de algunas instituciones sociales y se intenta desmarcar de ellas la intervención del trabajo social. “Se confunde la ética con la ideología” según el análisis de Bouquet (2004). Los tiempos

que siguen traen al seno de los trabajadores sociales alguna decepción en el refuerzo de la postura ética:

Valores profesionales y/o ética personal colisionan con lógicas políticas, lógicas económicas y lógicas gestoras, el atractivo de la racionalización cientificista. La ética mal llevada se convertirá en la gran olvidada del trabajo social. (Bouquet, 2004, p. 35)<sup>11</sup>.

En relación a la transformación de los valores del trabajo social, aún habremos de tener en consideración a Fred Powell (2001) que va a apellidar al trabajo social de anti-ético en las etapas que siguen, una vez que le identifica como una representación social, como formando parte del aparato de presión del Estado y también como una profesión que implementa lo designado *workfar*<sup>12</sup>, que él entiende no como una medida emancipatoria sino más bien como una nueva *ley de pobres*<sup>13</sup>.

Retomando a Bouquet (2004), la autora remite a la “nueva cuestión social”<sup>14</sup>, a partir de los años 90, en los que la exclusión social se decreta como un problema mayor y la inclusión social, como la alternativa exigida. Emergen propuestas alternativas en la intervención como substituir el seguimiento de situaciones por el acompañamiento social, o la ayuda de larga duración por una intervención por proyectos, dando valor a la evaluación de las situaciones solamente cuando está basada en parámetros de calidad respecto a los resultados, que pasan a tener el peso de un valor a defender.

Bouquet cuestiona también el tipo de medidas como respuesta a la nueva cuestión social, poniendo en duda hasta qué punto promueven realmente la emancipación de los ciudadanos. Vale la pena saber qué cuestiones éticas pueden

## Ethics and human rights in social work

estar subyaciendo. Como, por ejemplo, entender si los trabajadores sociales están gestionando la exclusión o luchando contra ella; si son funcionarios del fracaso o promotores de vida; si se están sometiendo a las normas económicas y de gestión predominantes en vez de defender a la persona como el ciudadano del que hablaba Powell; o todavía más, hasta qué punto se está buscando crear individuos conformistas o se están promoviendo itinerarios de autoconfianza en uno mismo y autonomía en la vida.

Interesa preguntarse, a partir de los múltiples cambios sociales que tienen moldeado itinerarios y estrategias, en un registro de volatilidad e inestabilidad, cuál es el marco de valores de referencia donde el trabajo social se podrá anclar.

Siguiendo el pensamiento de Malcolm Payne (2008)<sup>15</sup>, hay un conjunto de características que imputa al trabajo social y que, a su entender, materializan la dimensión de “humano” como una referencia fundamental de esta actividad profesional. A saber, el abordaje holístico de los sujetos objeto de la intervención; la integración con el entorno, fruto de una etapa avanzada en las estrategias de intervención, antes mencionada; la concienciación, la capacidad de elección y responsabilidad reconocidas en cada sujeto; la intencionalidad y el sentido con los que se debe revestir toda la intervención, en la que se puede reconocer aquí toda la pertinencia de la ética del trabajo social, y por fin una intervención en una relación de igualdad y libertad, entre usuario y profesional.

El concepto de Derechos Humanos aparece en los argumentos del autor también como fuente de conocimiento en el que se refuerza su significado como valor básico del trabajo social y a partir de la Declaración de las Naciones Unidas de 1948.

Subraya su importante contenido en el reconocimiento de la dignidad inherente a la igualdad en derechos basados en la libertad, la justicia y la paz mundial. Al reconocer la influencia de las tres generaciones de derechos en la intervención del trabajo social, hace algunas observaciones a tomar en consideración. No se limita a los derechos fundadores del Estado de bienestar, donde se identifican mejor en sus funciones la mayor parte de los trabajadores sociales, sino que alude, por ejemplo a la *Advocacy*<sup>16</sup> como una metodología de intervención para la promoción de derechos, o que debe entenderse en una óptica de defensa de los derechos de 1ª generación. Los cambios organizacionales, la política social, se pueden entender en línea con la 2ª generación de derechos, en tanto que su concepto de desarrollo comunitario se puede encuadrar en un contexto de transformación y ya desde una pers-

### notas

<sup>11</sup> Nota de la traductora: traducido del francés.

<sup>12</sup> *Workfare*. Crítica al modo convencional de bienestar social que es entendido por las corrientes más críticas como que se piden pocas contrapartidas a los beneficiarios.

<sup>13</sup> Nueva Ley de Pobres (Poor Law Amendment Act 1834). Reforma del Parlamento del Reino Unido que substituyó la Ley de Pobres de 1601 considerada mala y despilfarradora.

<sup>14</sup> La *Cuestión Social* surgió en Europa Occidental en el Siglo XIX para designar el fenómeno de la creciente pobreza entre los miembros de la clase trabajadora, siendo una de las consecuencias de la Revolución industrial.

<sup>15</sup> Nos referimos a la ponencia titulada “O Humano e o Trabalho social” [El Humano y el Trabajo social] pronunciada por Malcolm Payne, en la Conferência Internacional de Trabalho social, celebrada en la Universidade Lusófona, Lisboa, 6-8 Nov. 2008 (Notas manuscritas).

<sup>16</sup> *Advocacy*. Representación a favor de los usuarios con vistas a defender sus intereses. Este concepto puede contener diferentes acepciones. (Simons, K. (1993). *Sticking Up for Yourself*. York: Joseph Rowntree Foundation. In Martin Thomas, John Pierson (Eds.) (1995 [1999]). *Dictionary of Social Work*, (pp.134-136). Londres: Collins Educational.

pectiva avanzada de derechos de 3ª generación. Este conjunto de parámetros presentados por M. Payne (2008), son entendidos en este texto como parámetros de naturaleza axiológica para una intervención con sentido.

Si retomamos a Bouquet (2004) la autora introduce aún, valores republicanos y democráticos que, al lado del humanismo, considera como columnas que soportan los valores estructurales del trabajo social. Para ella, la cuestión de los valores que sostienen una actividad profesional es inseparable de los valores que atraviesan a la sociedad.

Bouquet va a apoyarse en Rosanvallon para caracterizar los valores republicanos y democráticos.

Pensar la democracia, es hablar de la cuestión del vivir juntos, de la capacidad de aceptar y de reconocer la división y las diferencias, de la dificultad de dilucidar los mecanismos por los cuales una sociedad se otorga implícitamente umbrales de solidaridad (Rosanvallon, cit. en Bouquet, 2004, p.39)<sup>17</sup>.

Así, en el concepto de democracia está subyacente un conjunto de derechos que tuvieron sus orígenes en las primeras cartas de Derechos Humanos y que hoy se asientan en valores como el derecho, la dignidad, la justicia social, la ciudadanía, la cohesión social, la participación y la solidaridad.

Hoy en día, al hablar de solidaridad no se piensa en la dimensión religiosa, pero sí en un valor (ético), como valor principal, que debe tenerse en cuenta cuando por ejemplo se rompen vínculos y se corre el riesgo de desafección en un proceso de exclusión social de los individuos en las socie-

dades contemporáneas, (Castel, cit. en Bouquet, 2004, p.39).

Hablar de justicia es comprometerse con el cambio social, lo que supone no sólo un empeño a favor del bienestar de los individuos y de los más desfavorecidos, sino además trabajar a favor del cambio de actitudes y de políticas que promuevan las desigualdades:

La ética se sitúa en la confrontación entre un profesional comprometido en una acción con otra persona, y lo que comporta este compromiso y esta acción. Por otra parte, la ética profesional no sólo remite al carácter más o menos justo de la intervención con las personas, o a las capacidades creativas y la experiencia del trabajador social, sino también debe entenderse desde el punto de vista de la orientación de la sociedad. (Bouquet, 2004, p.210)<sup>18</sup>.

Ahora bien, la concreción de valores en una sociedad determinada, realizada a través del derecho (positivo), o sea a través de la norma, se funda en las condiciones sociales e históricas existentes y evolucionan por y con los valores de esa sociedad. Entre las competencias que le son atribuidas a un Trabajador Social, este tendrá que comprender hasta qué punto la legalidad coincide con la legitimidad que sirve a los valores de la profesión y permite una intervención con sentido.

### **4. Una nueva perspectiva ética para la realización de los Derechos Humanos a través de una estrategia de cooperación transdisciplinaria**

Por todo lo comentado con anterioridad sobre la fuente de inspiración de Brigitte Bouquet y por los

## Ethics and human rights in social work

demás autores mencionados, se puede entender cómo los valores éticos fundadores del trabajo social han sido influidos por las diversas transformaciones sociales, contribución de las ciencias sociales, a partir de nuevas lecturas y narrativas sobre los contextos de intervención.

La complejidad de las cuestiones de ámbito social, y no solamente la forma en cómo afectan a individuos, grupos y comunidades, ha dejado un conjunto de dificultades relativas a la identificación de nuevas necesidades en la senda de un conjunto de derechos emergentes. Las limitaciones evidenciadas en la operativización de las respuestas más adecuadas por parte de profesionales en una relación de proximidad con sus usuarios, ha provocado estrategias de conjunto, en clave de intervenciones transdisciplinarias, suscitando nuevas reflexiones sobre la ética profesional a las que se van sumando algunos académicos<sup>19</sup>.

Este grupo de académicos muy próximos al paradigma de Silvia Staub Bernasconi en lo relativo a la articulación de las necesidades humanas como base de la realización de los Derechos Humanos, van a presentar su reflexión sobre la historia de las Ciencias Sociales para justificar el sentido de las vivencias de lo cotidiano, aportando a sus análisis los referentes de la perspectiva idealista y de la perspectiva materialista. Parten de la perspectiva idealista de Immanuel Kant (1960) cuya tesis remite al ser humano como un ser auto-determinado, recorriendo tres etapas para alcanzar ese estadio: el ejercicio de la libertad, dado que todo ser humano nace libre, siendo esta dimensión la garante de su dignidad; la igualdad en la medida en que todos deben estar en las mismas condiciones (de igualdad) para ejercer su libertad, y si esto no se produjese, deben buscar una forma de encontrar soluciones para que todos puedan ejer-

cer sus derechos; y, por último, la justicia, o sea el usufructo de los mismos derechos en libertad y en condiciones de igualdad.

Sin embargo, la perspectiva idealista de Kant, presenta algunas dificultades en cuanto a la forma más adecuada para que todos puedan ejercer sus derechos, teniendo que cuestionarse de qué concepto de justicia se habla y quién lo define. Recurrir a la perspectiva materialista, en este caso de Mario Bunge (2003), puede ofrecer otro abordaje más coherente con el ejercicio de derechos, partiendo de la perspectiva de la realización de las necesidades humanas como básicas y universales. Hay que entender, pues, cuál es la base común en Bunge, de una visión materialista para todos los seres humanos<sup>20</sup>.

Las necesidades básicas y humanas a las que el autor se refiere pueden, a su juicio, ser identificadas/justificadas científicamente siendo así posible encontrar el soporte científico de todas las

### notas

<sup>17</sup> Nota de la traductora: traducido del francés.

<sup>18</sup> Nota de la traductora: traducido del francés.

<sup>19</sup> Para mayor profundización teórica sobre este tema consúltese: Walz, Hans (2014). *Ethische Leitperspektiven in Wissenschaft und professioneller Praxis*. In Walz, Hans, Teske, Irmgard, & Martin, Edi (Eds.) *Menschenrechtsorientiert wahrnehmen – beurteilen – handeln. Ein Lese- und Arbeitsbuch für Studierende, Lehrende und Professionelle der Sozialen Arbeit* (pp.197-240). Berlin-Toronto: Geleitwort von Silvia Staub-Bernasconi, Interact Verlag, Luzern/ Budrich Unipress Verlag, Opladen.

<sup>20</sup> En la perspectiva materialista se puede considerar que la base científica para la investigación parte de lo empírico, mientras que en la perspectiva idealista no se presentan elementos concretos en lo que se refiere a hechos que puedan ser explorados científicamente como elementos fundamentales de la vida o de las vivencias. Mario Bunge, como materialista, parte de las necesidades básicas y humanas que es posible identificar a partir de la observación.

profesiones dirigidas a darles respuesta. Cada profesión que tiene como finalidad dar respuesta a una o más necesidades sean del ámbito biológico, psicológico o social, tiene legitimadas científicamente las disciplinas en que se apoyan tanto en la teoría como en la práctica.

Según Mario Bunge, teniendo en cuenta esta perspectiva del fundamento científico de todas las necesidades humanas, es posible desarrollar un conjunto de actitudes y normas éticas comunes a las diferentes profesiones<sup>21</sup>. Según el autor la cuestión de partida a tomar en consideración será cómo podemos responder a las necesidades básicas que se han de satisfacer por parte de cada profesión. Para responder a esta cuestión va a enumerar un conjunto de elementos que considera son una base de partida común y universal para todas las profesiones.

Partiendo del principio de que existen diferentes disciplinas y profesiones, cada una de ellas podrá responder a una o varias necesidades humanas (en los ámbitos biológico, psíquico, social, etc.). Ahora bien, es importante que cada profesional no ignore las otras dimensiones del ciudadano usuario que pueden estar derivadas a otro grupo de profesionales que tienen que actuar en cooperación interdisciplinar o cooperación interprofesional. El autor considera también que cada profesional debe intervenir a favor del mejor interés del usuario en una perspectiva de realización de los Derechos Humanos pero desde una óptica de sostenibilidad. Esto es, tomando en cuenta hasta qué punto aquel problema de aquella persona afecta o afectará a un grupo o a una comunidad, y hasta a una ciudad, en un futuro próximo o más lejano. En consecuencia, teniendo en cuenta la actitud sugerida anteriormente, cuando se promueve, por ejemplo, la creación de servicios o de instancias que respondan a las

necesidades identificadas, se tendrá que tener en consideración hasta qué punto esas respuestas configuran respuestas sustentadas hacia la realización de los Derechos Humanos.

Para ello, las instancias que se creen deberán tener en cuenta la participación y cooperación de los usuarios para crear servicios a medida, y en una relación de proximidad usuarios/profesional en un proceso de ayuda y apoyo.

Aunque el *ethos* profesional debe tener una dimensión de universalidad, el profesional no puede ignorar los contextos en que las necesidades se manifiestan, dónde, cuándo y cómo deben ser respondidas tomando en consideración las dimensiones climáticas, ecológicas, económicas, culturales y religiosas, etc. El proceso de acompañamiento está pues influido o determinado por las distintas condiciones circundantes pero también por las características de los ciudadanos usuarios y sus actitudes.

Otro aspecto que según Bunge debe atravesar la ética de todas las profesiones se refiere a la necesidad de que cualquier actividad o servicio debe estar legitimado a partir de una evaluación de base científica, o testados sus conocimientos en la teoría y en la práctica, por lo menos a partir de las prácticas conocidas.

Quando todas las profesiones están legitimadas para dar respuesta a las necesidades específicas, como se desprende de la visión de Bunge (2003), todos sus profesionales quedan “obligados políticamente” para luchar y buscar las mejores condiciones en instituciones, o en la sociedad en su conjunto, para desarrollar su trabajo y cumplir los objetivos profesionales conforme a las necesidades identificadas en las perspectivas del usuario.



## Ethics and human rights in social work

Partiendo de esta base común en la orientación ética de todas las profesiones, lo que puede proporcionar una mayor facilidad de comunicación interdisciplinar e interprofesional, será posible que profesiones de características particulares como es el trabajo social, puedan estar interesadas en construir o adaptar sus propios códigos de ética, poniendo en valor nuevas vías de intercambio transdisciplinario.

Hay que tener en cuenta que el tipo de perspectiva mencionada respecto a los actos profesionales exige una actitud reflexiva por parte de los trabajadores sociales sobre su “saber estar”, reforzando las tesis de autores ya con trabajo en esta área. Por ejemplo, según *Fook et al* (2002) cuando se desarrolla una práctica profesional dirigida a la salvaguarda de la dignidad de los ciudadanos, su autonomía y el ejercicio pleno de la ciudadanía, se imponen una serie de etapas en la toma de decisiones para el profesional que exigen una capacidad reflexiva propiciadora de las elecciones morales más adecuadas a cada situación. O sea un comportamiento reflexivo para el dominio de los contextos y observación de las diferencias y de la diversidad. Esto es, los profesionales deben reconocer las múltiples perspectivas como la capacidad de trabajar con contextos multifacéticos. Los expertos comparten el concepto de que “competente” es aquel que domina un conocimiento adaptable, mutable, complejo y multifacético.

Lo que refieren *Fook et al* (2002) refuerza la pertinencia de adquirir competencias en el ámbito del pensamiento reflexivo en torno a los diferentes contextos donde se va a intervenir. Este abordaje se aleja de la perspectiva tradicional que separa la teoría de la práctica y deja de lado el conocimiento que se deriva de la experiencia práctica contextualizada, conforme al compromiso con el

cambio, en las prácticas en las que se ha comprometido muchas veces el trabajo social. *Fook et al* (2002) todavía añaden como elementos esenciales del paradigma reflexivo: el reconocimiento de la necesidad de una epistemología específica de la práctica<sup>21</sup>; el rechazo al pensamiento lineal como una forma primaria de resolución profesional de problemas y construcción del conocimiento; el reconocimiento de que todo encuentro profesional es único y no puede ser totalmente explicado por la teoría inmanente; los conceptos de arte, intuición, creatividad y sabiduría en un lugar central en el desempeño profesional; la percepción de un conocimiento potencial a partir del conocimiento construido a través de los procesos de investigación inherentes a la práctica reflexiva.

Considerando la invocación a la capacidad de diálogo interdisciplinario o interprofesional de que habla Bunge, y ante la fragilidad de determinadas competencias profesionales, falta de puestos de trabajo y concurrencia entre las profesiones del mismo espacio de intervención (quizás presionados por la complejidad de las situaciones a las que hay que responder en persona y con recursos escasos, circunstancias no compatibles con actitudes de aislamiento profesional), parece urgente establecer puentes, cambiar de perspectiva.

### notas

<sup>21</sup> Según M. Lurdes Rodrigues (1997) la constitución de una profesión remite a una especialización de servicios; a la creación de asociaciones profesionales; a la sujeción a códigos de conducta y de ética y al establecimiento de una formación específica. (Perspectiva Funcionalista).

<sup>22</sup> Concepto de Epistemología. Disciplina filosófica que trata de la teoría o naturaleza del conocimiento; se distingue de la lógica o de la psicología porque atiende al valor y significación de la realidad y al problema de la verdad y validez (Schön, 1994). Para este autor el concepto implica analizar la estructura de la reflexión en el transcurrir de la intervención profesional, en el proceso del actuar.



Hay que disfrutar de un saber acumulado en el trabajo social, reforzado por su historia ética y reflexiva aunque de sentido variable conforme a los contextos donde, esta área de conocimiento para la intervención y para la investigación, se ha ido desarrollando, pero también imponiéndose muchas veces, marcando la diferencia.

Vale la pena señalar que en el último Foro de la Agencia Europea para los Derechos Fundamentales (FRA-FRP, 2016)<sup>23</sup> se afirmó como *Recomendación*, la necesidad de crear plataformas interprofesionales como medio de salvaguardar los *lobbies* (constituidos o por constituir) para la defensa de los Derechos Humanos existentes, teniendo en cuenta las distintas amenazas que se avecinan para la realización de los mismos, en una Europa agotada en su dimensión social y de espacios de ciudadanía.

Tal vez estemos realmente en el umbral de un nuevo mandato ético para la realización de los Derechos Humanos en la intervención del trabajo social, por apelación a nuevas estrategias en el campo específico de la ética profesional, compartiendo una historia de retrocesos y avances, intentando innovar, al tiempo con otros saberes y quehaceres profesionales.

### BIBLIOGRAFÍA

- Abercrombie, Nicholas et al. (2000). *The Penguin Dictionary of Sociology*, London: Penguin Books.
- Ander-Egg, Ezequiel (1995). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- André, Graça (2004). *Representaciones e Práticas de los Asistentes Sociales ao nível do RMG na ótica da Ética da Profissão*. Tese de Mestrado. Inédito. Lisboa: ISSSL.
- Banks, Sarah (1997). *Ética y Valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Barroco, M. Lúcia (2001). *Ética e Serviço Social. Fundamentos Ontológicos*. Sao Paulo: Cortez Ed.
- Biestek, F.(1961). *The Casework Relationship*. Londres: Allen and Unwin.
- Bouquet, Brigitte (2004). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris: Dunod.
- Bunge, Mário (2003). *Philosophical Dictionary*. New York: Prometheus Books.
- Conseil Supérieur du Travail Social (2001). *Étique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*. Rennes: Editions.
- Fook, Jan, et al. (2002). *Professional expertise. Practice, theory and education for working in uncertainty*. London: Whiting & Birch Ltd.
- Galtung, Johan (1998). *Direitos Humanos.Uma nova perspectiva*. Lisboa: Piaget.
- Haarscher, Guy (1997). *A Filosofia dos Direitos do Homem*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Kant, Immanuel (1785) (1960) . *Fundamentação da Metafísica dos Costumes*. Coimbra: Ediciones Atlantida Ediciones.
- Jordan, Bill (1999). Social Work in the Shadow of the Market Economy. *Comunicação ao Congresso Mundial da FIAS*. Helsínquia, Junho 1999.
- Mouro, Helena (2001). Serviço Social: Um Século de Existência. En Helena Mouro & Dulce Simões (Orgs). *100 Anos de Serviço Social* (pp.23-60). Coimbra: Quarteto.
- ONU (1948). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Genebra: Autor.

## Ethics and human rights in social work

Payne, Malcolm (2008). O Humano no Serviço Social. *Conferência proferida na Universidade Lusíada de Lisboa. Congresso Internacional de Serviço Social*. Lisboa, 6-8 Novembro.

Powell, Fred (2001). *The Politics of Social Work*. London: Sage.

Rodrigues, M. Lurdes (1997). *Sociologia das Profissões*. Oeiras: Celta.

Schon, Donald (1994). *Le Praticien Reflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Les Éditions Logiques.

Staub-Bernasconi, Silvia (2010). Human Rights Facing Dilemmas between Universalism and Pluralism/Contextualism. En DarjaZavirsek *et al.* (Eds.) *Ethical Dilemmas in Social Work. International Perspective*. Ljubijana: University of Social Work.

Villa, Hernando V. (2003). *Diccionario de Direitos Humanos*. Madrid: Espasa.

Walz, Hans (2014): *Stepsto develop a common and universal ethical code for all professions*. Inédito. HochschuleRavensburg-Weingarten: University of Applied Sciences.

notas

<sup>23</sup> Recuperado: 20.06.18 [www.fra.europe.eu](http://www.fra.europe.eu); [fundamentalrightsforum.eu](http://fundamentalrightsforum.eu)



## Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España. Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

### Resumen

El sello inconfundible de las y los trabajadores sociales es su sensibilidad ética. Precisamente por ello, son numerosas las cuestiones éticas y deontológicas que les preocupan. En el presente artículo nos proponemos explicar cuáles son estas preocupaciones en materia de ética y deontología profesional en trabajo social en España. Para ello hemos realizado una revisión bibliográfica y un análisis comparativo de los diferentes estudios empíricos existentes relativos a la opinión que las y los trabajadores sociales tienen sobre cuestiones éticas y deontológicas.

Así, en la primera parte aludiremos al paternalismo y al principialismo como principales obstáculos para lograr una buena praxis y, en la segunda parte, trasladaremos las diferentes consideraciones que las y los profesionales del trabajo social tienen sobre sus tendencias éticas, los principios éticos, los comités de ética, el código deontológico, los dilemas éticos más habituales, las metodologías para la toma de decisiones éticas, etc. Concluiremos el artículo aludiendo a la importancia de la formación en ética y deontología profesional para la adquisición de habilidades, conocimientos y virtudes éticas que nos ayuden a situarnos en la senda de la excelencia profesional.

### Palabras clave

Ética profesional. Deontología profesional. Dilemas éticos. Trabajo social. España.  
Toma de decisiones ética

## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

### Abstract

The hallmark of social workers is their ethical sensitivity. Precisely for this reason they face innumerable ethical dilemmas. In this article we aim at explaining what the concerns are in terms of professional ethics in social work in Spain. For this purpose we have carried out a literature review and a comparative analysis of different empirical studies on the opinions social workers have on said ethical dilemmas.

In the first section we refer to paternalism and principlism as the main obstacles to establishing good practice and, in the second section, we relay the different views and considerations of social work professionals on ethical trends, ethical principles, ethical committees, the ethical code of conduct, the most commonly faced ethical dilemmas, and methodologies for making ethical decisions, etc. We conclude by highlighting the importance of training in professional ethics for acquiring skills, knowledge and ethical virtue that help us to stay on the path of professional excellency.

### Keywords

Professional ethics. Ethical dilemmas. Social work. Literature review.  
Making ethical decisions

### Author/Autor

**Francisco Idareta Goldaracena**

Doctor en Trabajo Social. Docente e investigador en Universidad Pública de Navarra. Departamento de Trabajo Social. Presidente de la Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo Social.  
[francisco.idareta@unavarra.es](mailto:francisco.idareta@unavarra.es)



RECIBIDO: 08.06.18 | REVISADO: 06.08.18 | ACEPTADO: 06.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

# Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España.

## Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

### Introducción

Para Adela Cortina (2010) el pluralismo moral en España es ficticio. En gran medida por la aceptación masiva de una moral utilitarista que ha traído consigo la agónica muerte del universo moral. El politeísmo axiológico preponderante, más basado en los sentimientos y en la fe que en la razón, impide alcanzar consensos relativos a los mínimos éticos imprescindibles que puedan ser compartidos por la ciudadanía. De ahí que Cortina considere que hemos sustituido la ética por la cosmética, ya que sólo en apariencia, el Estado es respetuoso con las diferentes ofertas de vida feliz (éticas de máximos), tratando de convencernos de que protege los mínimos éticos públicamente consensuados y establecidos por ley (éticas de mínimos).

En este contexto, el compromiso ético sigue siendo, desde la mismísima fundación del trabajo social como profesión, su sello inconfundible (Reamer, 1993, 1998). Del mismo modo que sucede con la sensibilidad ética, que ha sido y sigue siendo uno de los distintivos de esta profesión (Idareta, 2010, 2012b, 2013a, 2016a). De hecho, cuando apenas existían técnicas, la ética fue un soporte fundamental para todas nuestras predecesoras: desde Mary Ellen Richmond (1977, 2007), pasando por Jane Addams (2002; Idareta, 2010), Alice Salomon (1921, 1922, 1983; Lees, 2004), Irena Sendler (Mieszkowska, 2008)... Ahora que contamos con técnicas y códigos (de ética, deontológicos), la ética continúa siendo un elemento transversal en nuestra intervención social (Idareta, 2013a; Idareta, Úriz y Viscarret, 2017).

No obstante, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2011) alertaba sobre la sobrecarga que padecen las y los profesionales por efecto de la alta burocratización, sobre el in-

cremento de cuestiones éticas relacionadas con la justicia social y la distribución de recursos, así como sobre la tendencia de la profesión al asistencialismo. En esta misma línea, Verde y Cebo-lla (2017) ponían de manifiesto el incremento de consultas vinculadas con la gestión de dilemas éticos y la aplicación del código deontológico, con la formación insuficiente en ética y deontología profesional, así como con el desasosiego y la incertidumbre que todo ello genera en las y los profesionales del trabajo social.

Entendemos que la ética profesional se caracteriza porque orienta hacia el bien, no es normativa ni exigible, se refiere a los máximos de la profesión y parte de la ética aplicada. Mientras que para la deontología profesional, situada entre la moral y el Derecho, el deber es lo fundamental, tiene una orientación normativa y, por tanto, se refiere a aquellas actuaciones mínimamente exigibles y de obligado cumplimiento que se han originado fruto del consenso del colectivo profesional (Unión Profesional, 2017). En definitiva, la ética profesional consiste en la reflexión crítica sobre los comportamientos morales de la profesión, mientras que la deontología profesional se refiere al conjunto de comportamientos morales a seguir en la profesión que se explicitan en su código deontológico.

A su vez, dentro de la ética profesional, en trabajo social se diferencian tres dimensiones diferentes (Bermejo, 2002): la que estudia los fines, valores y principios (denominada dimensión teleológica), la que estudia las normas y deberes (dimensión deontológica) y la que estudia las consecuencias de nuestras acciones (dimensión pragmática). Cada una de ellas posibilita analizar el objeto de estudio, es decir, el comportamiento moral, desde diferentes ángulos, enriqueciendo así el análisis de los casos y la toma de decisiones ética. Pri-

## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

mero surgió la dimensión teleológica, a la cual le siguieron, sucesivamente, la deontológica y, con posterioridad, la pragmática, entrelazándose las tres y facilitando un análisis mucho más completo del comportamiento moral en trabajo social (Idareta, Úriz y Viscarret, 2017).

Cuando nos referimos a los valores éticos que-remos significar aquellas orientaciones vitales preferidas para acondicionar un mundo más humano (Cortina, 2010). Mientras que el valor moral sería el criterio que utilizamos para seleccionar determinadas conductas que consideramos deseables o buenas, según cada teoría ética. Por su parte, los principios éticos contenidos en el código deontológico (Consejo General del Trabajo Social, 2015) son la concreción de los valores morales en deberes profesionales específicos. Precisamente porque nos orientan pero no resuelven los casos, señalamos que son necesarios pero insuficientes. De hecho, los principios éticos nos llevan hasta un punto, a partir del cual debemos continuar solos, contextualizándolos y personalizándolos en cada caso concreto (Idareta, 2016a).

Según el principio ético por el que se tenga más preferencia (bienestar o autonomía), las y los profesionales tendrán una tendencia paternalista o antipaternalista respectivamente. Así la tendencia ética nos indica la predisposición de las y los profesionales al paternalismo o al antipaternalismo, siendo estos los dos extremos de una línea imaginaria. Cuando lesionamos un principio por priorizar sobre otro, nos estaríamos refiriendo a los cursos de acción extremos, es decir, a la violencia paternalista (cuando priorizamos sobre el bienestar prescindiendo de la autonomía) o antipaternalista (cuando priorizamos sobre la autonomía prescindiendo del bienestar). Del mismo modo, cuando *pensamos* en lesionar un principio

para priorizar sobre otro, estaríamos hablando de violencia metafísica paternalista o antipaternalista respectivamente, que son las predisponentes de las dos anteriores.

Seguidamente, vendrían aquellas conductas paternalistas o antipaternalistas permitidas por código deontológico, es decir, el paternalismo benigno y el antipaternalismo benigno. Y por último, en el término medio entre los dos extremos de la línea imaginaria situaríamos el no paternalismo, como representación de la excelencia profesional a la que se debe aspirar (Idareta, 2014, 2018). Todo ello partiendo desde una perspectiva aristotélica, en la que la virtud se sitúa a medio camino entre dos vicios, es decir, entre los dos extremos (Aristóteles, 1985).

Cuando vamos más allá de las normas y deberes profesionales, abandonamos la dimensión deontológica para adentrarnos en la dimensión pragmática y, por tanto, en el análisis y anticipación de las consecuencias de las posibles alternativas posibles. A los diferentes procedimientos utilizados para resolver casos dilemáticos con solvencia denominamos metodologías para la toma de decisiones éticas. Las metodologías se componen de diferentes pasos que hay que seguir según las teorías éticas en las que el procedimiento se fundamenta y nos ayudan a situar y a analizar el caso desde una perspectiva ética (Úriz, Idareta y Ballestero, 2017). No obstante, como veremos, apenas son conocidas en el colectivo, complicando significativamente la resolución de casos al ser analizados desde perspectivas eminentemente técnicas, en muchos casos muy alejadas de la perspectiva ética.

Por todo ello, el propósito del presente artículo consiste en explicar cuáles son los conflictos

## **Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España.**

### **Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos**

y dilemas éticos que más preocupan a las y los profesionales del trabajo social en España a partir del análisis comparativo de los resultados de los diferentes estudios empíricos existentes en esta materia. Esta revisión bibliográfica parte de un estudio bibliométrico y bibliográfico mucho más amplio sobre ética y deontología del trabajo social realizado a nivel nacional e internacional entre 1900 y 2017. En el primer apartado describiremos dos de los fenómenos más virulentos en trabajo social en nuestro país (el principalismo y el paternalismo) para, seguidamente, trasladar las diferentes formas en las que se manifiestan y aquellas cuestiones éticas que más preocupan al colectivo de profesionales del trabajo social.

#### **1. Las dos lacras del trabajo social en España: el principalismo y el paternalismo**

Desde hace ya varias décadas y, en gran medida, debido a la alta burocratización, especialmente en trabajo social, venimos padeciendo dos lacras importantes: el paternalismo y el principalismo. Según las investigaciones consultadas, el primero, también denominado maternalismo, consiste en velar por el bienestar de la persona usuaria sin haberle consultado qué entiende ella por tal, ni cómo desea proveérselo, mientras que el segundo se origina por la escasez o ausencia de reflexión crítica sobre los fundamentos de las normas morales, así como por el cumplimiento acrítico de las mismas.

Con respecto al paternalismo, veterano compañero de viaje del trabajo social (Reamer, 1983a), el código deontológico español señala aquellas situaciones en las que las y los profesionales del trabajo social tienen permitido ser paternalistas.

Este paternalismo benigno al que aludíamos previamente se refiere a aquellas circunstancias en las que debe prevalecer el principio de bienestar frente al de autonomía. Circunstancias en las que se especifican los límites del principio de autonomía (por ejemplo, en el artículo 54 sobre los límites de la confidencialidad).

Pero, en lo sucesivo, nos referiremos a ese paternalismo no permitido (Alemany, 2005) que, por diferentes motivos (falta de tiempo; que el profesional considere que la persona usuaria no es capaz de tomar decisiones de forma responsable o que considere que debe ser él mismo el que lidere unilateralmente el proceso, etc.) desprotege la decisión autónoma de la persona usuaria (“por su bien, pero por mí interés”).

Numerosos son los estudios recientes que alertan sobre la tendencia de la profesión al asistencialismo, la beneficencia y la caridad (Consejo General del Trabajo Social, 2017, 2018; Pastor et al., 2017; Martínez, 2016), del mismo modo que se hiciese hace casi cuatro décadas (De Dios, 1980). Según otro estudio, frente a la escasez de tiempo y la sobrecarga que padecen, algunas profesionales tienden a amonestar a la persona usuaria (Cañedo, 2011).

Mayormente en contextos altamente burocratizados (Brezmes, 2008), el paternalismo continúa campando a sus anchas en trabajo social (Idareta y Ballester, 2013). Todo ello pese a que las y los profesionales seamos bastante conscientes de la importancia de las decisiones compartidas. Así, aunque las y los trabajadores sociales comiencen a adquirir las pertinentes habilidades, conocimientos y virtudes éticas, predomina esta tendencia paternalista de la profesión que se encuentra muy vinculada al principalismo ético.



## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

El principalismo es la otra gran lacra que padece el trabajo social en España (Idareta, 2011, 2012b, 2013b, 2014, 2016a, 2016b, 2017; Idareta, Úriz, Viscarret, 2017). Efectivamente, si nos centramos en cumplir estrictamente la norma, dejamos de lado aspectos importantes que humanizan la intervención social. Por una parte, tendemos a olvidarnos de los valores que dan sentido y significación a nuestra actuación y que hacen ser lo que hoy es el trabajo social. Por lo tanto, no considerar ni reflexionar críticamente sobre los valores de los que se derivan las normas y deberes, hace que el ejercicio profesional se torne excesivamente técnico. Se consigue un efecto similar cuando no personalizamos ni contextualizamos dichas normas y deberes. Pendientes de cumplirlas, se nos olvida que debemos adaptarlas a cada persona usuaria y a su contexto concreto, pasamos por alto que debemos ir más allá del cumplimiento de aquello que señalen nuestros códigos deontológicos.

Así, aunque la ética siga siendo considerada por los y las trabajadoras sociales el fundamento transversal que humaniza el trabajo social, todavía hoy continúa siendo identificada con los principios éticos. Esto podría tener su explicación en el hecho de que gran parte de las teorías éticas tradicionales han sido éticas de principios. Pero una buena praxis no sólo consiste en el estricto y acrítico cumplimiento de los principios éticos. Y es precisamente la ética la que insta a cada profesional a ir más allá del cumplimiento del código deontológico, evitando así el paternalismo inherente a una mala praxis (Reamer, 1983b, 1995).

Por otra parte, es posible que el estoicismo senequista (Séneca, 1943; Zambrano, 1996) haya podido contribuir a forjar la tendencia al principalismo ético de las y los profesionales del trabajo social en España (Idareta, Úriz y Viscarret, 2017).

Además, en el período en el que comienzan a destacar los valores estoicos en España, a nivel internacional se elaboraron propuestas de principios éticos (Boehm, 1959; Biestek, 1957; Heylen, 1960; Gordon, 1962; Friedlander, 1968; Kisnerman, 1970; Butrym, 1976; Grazziosi, 1978...) que tuvieron cierta repercusión a nivel estatal años más tarde (Idareta, 2016b). Tras este período, la profesión se adscribe al código deontológico propuesto por la FITS (1976). De ahí que consideremos que el estoicismo pudo sentar las bases de la promoción de la incipiente tendencia principalista del trabajo social en España.

No obstante, creemos que las éticas principialistas y el estoicismo senequista no han sido las únicas razones del arraigo del principalismo ético en el trabajo social en España. En 1989 Diego Gracia publica "Fundamentos de la Bioética", a través de la cual introduce los principios de la bioética en España y, una década más tarde, prologará la traducción al castellano de "Principios de la Ética Biomédica" (1999), de Beauchamp y Childress (1970), erigiéndose así en uno de sus máximos exponentes y difusores. Es muy probable que esta obra tuviese un importante impacto, especialmente en el colectivo de trabajadoras y trabajadores sociales sanitarios. De hecho, fue a partir de esta obra que se sucedieron las aproximaciones de tales principios de la bioética al trabajo social (De las Morenas, 1996, 1999). El impacto de esta obra en el trabajo social, así como la creación del primer código deontológico de la profesión<sup>1</sup>, nos

### notas

<sup>1</sup> La primera alusión documentada sobre la necesidad de confeccionar un código deontológico para el trabajo social en España fue la de Montserrat Colomer (1968) y el primer código deontológico de trabajo social del que se tiene constancia a nivel estatal es el elaborado por el Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Social de Catalunya (1989).

## Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España. Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

llevaron a denominar a este período de *principios éticos* (Idareta, 2016b).

En síntesis, el principialismo ético consistiría en considerar que quebrantar una norma es siempre una mala praxis y que no caben excepciones. Desde esta perspectiva, lo correcto sería cumplir con el principio, mientras que lo incorrecto sería no cumplir con él o hacer una excepción. Por ejemplo, según el principialismo habría que guardar siempre el secreto profesional, en cualquier circunstancia. Pero como ya lo anticipáramos cuando aludíamos al artículo 54 del código deontológico (2015), no siempre es correcto guardar la confidencialidad. De hecho, el código deontológico especifica aquellas situaciones en las que puede transgredirse el secreto profesional.

Desde la perspectiva principialista habría que cumplir estrictamente y sin excepción con lo que señalen las normas, en cualquier circunstancia, sin prestar atención ni al contexto ni a la persona. Pero, efectivamente, las normas tienen excepciones que hay que conocer y que nos ayudan a combatir el principialismo ético. Estas excepciones son las que nos dan la medida de la adaptación que hay que hacer y que se hace de la norma a los contextos y a las personas concretas. Eso sí: cuando hablamos de excepciones y de que hay que adaptar los principios éticos a las circunstancias concretas de cada caso, es decir, cuando hablamos de contextualizar y personalizar las normas y deberes en cada caso concreto, estaríamos abandonando la dimensión deontológica para situarnos en la pragmática, en la que, efectivamente, hay que anticipar consecuencias para poder tomar la mejor decisión posible.

Pero, ¿cómo toman estas decisiones las y los profesionales del trabajo social? ¿Dan mucha

importancia a la ética? ¿Qué tendencias éticas tienen? ¿A qué principios dan más importancia? ¿Qué opinión les merece los comités de ética? ¿Y qué piensan sobre el código deontológico? ¿Cuáles son las cuestiones y los dilemas éticos más habituales en la profesión? ¿Cuáles son los que más les preocupan?

### 2. Estudios empíricos sobre cuestiones éticas en trabajo social en España

Existen muy pocos estudios en España que den cuenta de los dilemas y conflictos éticos a los que se enfrentan las trabajadoras y trabajadores sociales en su ejercicio profesional. Cuando hablamos de dilemas éticos nos estamos refiriendo a aquellas situaciones comprometidas en las que hay que elegir entre dos o más alternativas igualmente importantes cuyas consecuencias desconocemos a priori (Banks y Williams, 2005). Por su parte, los conflictos o problemas éticos se originan en una situación de toma de decisiones que conlleva elegir qué es correcto hacer en una situación moral difícil y únicamente hay un solo curso de acción posible (Banks, 1997). No hay que olvidar que los dilemas éticos se originan como consecuencia del conflicto o la colisión que se produce entre dos o más valores o principios éticos. En este sentido, trataremos de trasladar cuáles son estas cuestiones dilemáticas que más preocupan a las y los trabajadores sociales en España a partir del análisis de las diferentes investigaciones existentes sobre esta materia.

Como ya anticipáramos, la mayoría de estudios consultados (Gutiérrez, 2010a, 2010b; Sobremon- te et al., 2011; Úriz, Ballester y Viscarret, 2013; Rodríguez, 2014...) concluyen que para las y los

## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

trabajadores sociales la ética humaniza la intervención social, aunque continúa asociándose a los principios éticos. Pero el principalismo, del mismo modo que el paternalismo, no es la única tendencia ética estudiada en el trabajo social. Sobremente y sus colaboradoras (2011) establecen un ranking de teorías éticas por las que mostramos preferencia en la profesión: primero estarían las utilitaristas, en segundo lugar irían las deontológicas, seguidamente las teorías del derecho y, por último, la ética del cuidado.

Además de las tendencias según las teorías éticas que profesan las y los trabajadores sociales, también encontramos tendencias según cómo toman las decisiones éticas. Por una parte estarían los legalistas (aquellos que tienden a cumplir con el marco legal, con las normas de las instituciones, con las del código deontológico, etc. sin adaptarlas a cada caso concreto ni reparar en posibles excepciones) y por otra estarían los autonomistas (capaces de adaptarse a las circunstancias concretas de cada caso y, desde allí, plantear excepciones) (Taboada, 2009; Úriz, Ballesterio y Viscarret, 2013).

En cualquier caso, gran parte de los estudios empíricos consultados apuntan a que el principio ético al que más importancia se le da en trabajo social es el de autonomía y sus derivaciones, como la confidencialidad o el consentimiento informado (Úriz y Ballesterio, 2006; Úriz, Ballesterio y Urien, 2007; Martín, 2011; Úriz, Viscarret y Ballesterio, 2012; Taboada, 2009; Rodríguez, 2014).

Esto es algo que suele ponerse de manifiesto en los diferentes comités de ética (asistenciales, de intervención social, etc.), sobre los cuales gran parte de las profesionales consultadas coinciden en que son útiles y necesarios (Rodríguez, 2014). De hecho,

asistimos a un período esperanzador en el que son numerosas las profesionales que se están formando en ética y deontología profesional para poder conformar Espacios de Reflexión Ética, así como para poder acreditar los requisitos mínimos necesarios que posibiliten la creación de comisiones deontológicas en sus colegios profesionales, en su lugar de trabajo, etc. Todo ello vuelve a evidenciar el fuerte compromiso ético y la sensibilidad ética de las y los profesionales del trabajo social.

Con respecto al código deontológico, la mayoría de investigaciones concluyen que las y los profesionales del trabajo social saben que existe, pero no lo utilizan demasiado. Las profesionales conocen su existencia, pero apenas lo usan porque no lo consideran necesario ni reconocen su importancia (Úriz y Ballesterio, 2006; Úriz, Ballesterio y Urien, 2007; Taboada, 2009; Martín, 2011). De hecho, todas las investigaciones coinciden en que se relativiza la autoridad moral del código deontológico y que se da cabida a otras alternativas a la hora de tomar decisiones (Martín, 2011; Úriz, Ballesterio y Viscarret, 2013).

A todo esto hay que sumar que las y los profesionales del trabajo social siguen manifestando dificultades para identificar y argumentar sobre dilemas éticos (Martín, 2011). Todo ello pese a que gran parte de las investigaciones señalen que un porcentaje muy elevado de profesionales (entre el 82 y el 90 %) ha experimentado dilemas éticos en el ejercicio de su profesión (Úriz y Ballesterio, 2006; Úriz, Ballesterio y Urien, 2007; Úriz, Viscarret y Ballesterio, 2012).

Pero ¿qué tipo de dilemas éticos son los que más preocupan a las y los profesionales del trabajo social? Todas las investigaciones coinciden en que tienen dificultades con el deber (o no) de informar a

## Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España.

### Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

terceros (Úriz y Ballester, 2006; Úriz, Ballester y Urien, 2007; Úriz, Viscarret y Ballester, 2012; Úriz, Ballester y Viscarret, 2013; Rodríguez, 2014), con el respeto a la autonomía, sus límites y la autodeterminación de la persona usuaria, así como con la confidencialidad (Úriz y Ballester, 2006; Úriz, Ballester y Urien, 2007; Úriz, Viscarret y Ballester, 2012; Úriz, Ballester y Viscarret, 2013; Taboada, 2009; Martín, 2011; Rodríguez, 2014).

En este sentido, habría que señalar que el código deontológico especifica cuáles son los límites de la autonomía y que dedica todo el Capítulo IV a la confidencialidad y al secreto profesional. Además, hay que recordar que existen diferentes procedimientos que nos facilitan bastante la toma de decisiones ética en casos complicados que nos puedan originar incertidumbre y desasosiego (Úriz, Idareta y Ballester, 2017). Pero lo cierto es que las investigaciones consultadas ponen de manifiesto que la mayoría de profesionales (el 97%) no conoce ninguna y que poco más de la mitad (el 55%) utiliza la lógica para tomar decisiones (Úriz y Ballester, 2006; Úriz, Ballester y Urien, 2007).

Dos de estas investigaciones (Úriz, Ballester y Viscarret, 2011; Martín, 2011) coinciden en que las y los profesionales del trabajo social, cuando tienen algún dilema ético o alguna duda sobre cuestiones éticas, tienden a consultar a un colega o a un profesional cercano. De hecho, la primera de estas investigaciones establece tipologías en este sentido: a las profesionales que utilizan varias vías para resolver el dilema ético las denominan *eclécticas* (22,4%), a las que delegan la toma de decisiones en sus superiores, *subordinadas* (18,9%), a las que acatan las normas y las ponen en práctica, *reglamentarias* (16,7%), a las que consultan a un colega, *camaradas* (13,5%), etc.

### 3. Conclusiones

Con respecto a las investigaciones consultadas, señalaremos, en síntesis, que la importancia que las y los profesionales del trabajo social otorgan a la ética es muy alta; que la tendencia fundamental es el paternalismo; que, probablemente por ello, el principio ético más valorado es el de autonomía (y sus derivaciones); que el código deontológico se conoce pero apenas se utiliza; y, finalmente, que los dilemas éticos más preocupantes tienen que ver con el deber de informar a terceras personas, la confidencialidad y los límites al principio de autonomía.

En relación al código deontológico, debemos aclarar que no es un decálogo de recomendaciones o de sugerencias de entre las que las y los profesionales puedan elegir según interés o conveniencia. De hecho, es probable que uno de los motivos principales por los que se utilice tan poco sea porque se considera como un conjunto de indicaciones para llevar a cabo una buena praxis. Pero es un error concebir el código deontológico en estos términos. Las normas y deberes que contiene son las mínimamente exigibles a cada profesional y de obligado cumplimiento. Son estándares éticos intraprofesionalmente consensuados que establecen los mínimos imprescindibles para ofrecer una atención de la máxima calidad.

Y, qué duda cabe, este conjunto de normas y deberes encuentran su sentido y fundamento en los códigos éticos o declaraciones de principios éticos (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2004; Lima, 2008, 2013; Congress, 2011). Estas normas y deberes del código deontológico se inspiran en aquellos valores que defendemos en el trabajo social y que hacen que sea la profesión que en la actualidad es. Efectivamente, y como el

## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

propio código deontológico indica, nuestra identidad profesional depende del conocimiento de tales valores y de la aplicación de los deberes y normas que de ellos se derivan. Exige, por tanto, responsabilidad en relación a la formación en materia de ética y deontología profesional.

Por otra parte, la preferencia de la profesión por el utilitarismo y el legalismo (Sobremonte et al., 2011; Úriz, Ballester y Viscarret, 2013), preponderante por otra parte a nivel nacional y que, como vimos, lleva a Adela Cortina a hablar de pluralismo moral ficticio (Cortina, 2010), nos lleva a recapacitar sobre los perversos efectos que puede tener en la intervención social dar más importancia a la protección de la autonomía (ética y legal) de las personas usuarias que a su vulnerabilidad (Feito, 2007). En cualquier caso, esta preferencia confirma la tendencia señalada por Salcedo (2001) hace más de tres lustros.

Ser excesivamente normativos (legalistas), nos lleva a pasar por alto o a prescindir del sentido y la significación que adquieren las normas y deberes para ser un buen profesional. Y para serlo no basta con cumplir únicamente con el código deontológico: la raíz del comportamiento moral reside en la consideración de la vulnerabilidad humana de cada persona (Idareta, 2011, 2012a). Pero además, debemos tener en cuenta también la responsabilidad profesional (la legal, la actuación que llevamos a cabo para evitar una coacción externa; y la ética, la actuación que realizamos por convicción interna).

Por tanto, hay que ir más allá del cumplimiento de la norma, con sensibilidad ética, contextualizando y personalizando en cada caso. En esta misma línea apuntaban propuestas diferentes como las de Jane Addams (2002), George Her-

bert Mead (Chasin, 1964) y John Dewey (2014) en los albores del trabajo social, así como gran parte de las teorías éticas contemporáneas como las de Emmanuel Lévinas (2003, 2006; Idareta, 2012), Carol Gilligan (1982), Martha Nussbaum (2008), etc. Todo ello porque entendemos que la ética ahonda en los fundamentos, sentido y significación de las normas y deberes, además de ayudar al logro de la excelencia profesional. De hecho, sin ética se dan efectos despersonalizadores, un exceso de tecnificación y de legalismo, así como la desmoralización de profesionales, con la consiguiente pérdida de ánimo, de valores y de identidad profesional.

Por ello, en la búsqueda de su excelencia profesional, en trabajo social son igualmente importantes los códigos deontológicos que los códigos éticos o declaración de principios éticos que los inspiran y fundamentan. Tan importante es cumplir con los deberes mínimamente exigibles, como conocer cuál es su fundamentación, qué sentido y significación tienen en la profesión. Lo mismo sucede con las éticas de máximos y las éticas de mínimos (Cortina, 2010), con la ética del cuidado y con la ética de la justicia (Gilligan, 1982; Benhabib, 1992; Noddings, 2003). Todas ellas están abocadas a entenderse y complementarse por el bien de la profesión.

¿Es por tanto necesaria la formación en ética y deontología profesional en trabajo social? Sin lugar a dudas. De hecho, la inmensa mayoría de profesionales consultadas coincide en que hay un desconocimiento importante sobre ética y deontología profesional y que, por tanto, la formación en esta materia es necesaria tanto en las universidades como en organizaciones de Servicios Sociales (Martín, 2011; Rodríguez, 2014). El problema es que ni se imparte en todas las universidades, ni

## Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España.

### Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

es obligatoria esa formación en todas las que sí se hace. Y lo mismo ocurre en las organizaciones de Servicios Sociales, así como en el resto de ámbitos en los que se ejerce el trabajo social.

En esta línea, todas las profesionales consideran que la ética debe ser una materia de estudio de Grado de Trabajo Social (Úriz y Ballester, 2006; Úriz, Ballester y Urien, 2007) y que es fundamental para poder tomar mejor las decisiones éticas (Rodríguez, 2014). Precisamente por ello, el 65% de las y los profesionales quiere mejorar su formación y considera necesario potenciar debates sobre ética que incrementen el compromiso con la sociedad (Úriz y Ballester, 2006; Úriz, Ballester y Urien, 2007; Taboada, 2009; Rodríguez, 2014). Efectivamente, la experiencia es importante a la hora de tomar decisiones éticas (Taboada, 2009), pero la formación en ética y deontología es la que va a posibilitar no sólo la identificación de tales dilemas éticos, sino la elección del mejor procedimiento y su correcta aplicación para la resolución de los mismos. Y esto, indudablemente, se encuentra directamente vinculado con la excelencia profesional.

La formación en ética y deontología debe contemplar las habilidades éticas (la adquisición de competencias vinculadas con el análisis crítico de diferentes alternativas), el conocimiento ético (es decir, saber identificar y gestionar con solvencia los valores, principios, normas y deberes profesionales) y las virtudes éticas (conociendo primero y encarnando después las cualidades necesarias para ser una buena profesional), ya que todo ello, además de acercarnos a la excelencia profesional, evita la mala praxis (abuso de poder, etc.).

A través de la formación debemos fomentar el poder positivo de la ética como guía para alcanzar

la excelencia en la práctica profesional. De hecho, siguiendo a Wendy Bowles y sus colegas (2006), las y los trabajadores sociales deben convertirse en activistas éticos. Entre todas y todos, debemos fomentar el compromiso ético en el trabajo social. Todo ello porque en esta profesión sobra sensibilidad ética y corazón, pero, a tenor de las investigaciones consultadas, falta formación en ética y deontología profesional.

No debemos olvidar que el trabajo social se fundamenta en los Derechos Humanos y en la justicia social y que cuando esta última se aleja de la ética, tiende a deshumanizarse (al llegar a ser técnicamente perfecta, pero éticamente inmoral), a corromperse (anteponiendo los intereses egoístas) y a devaluarse (al desproteger a la persona usuaria). Si, siguiendo a Cortina (2010), nos guiásemos por la cordura, es decir, por el injerto de la prudencia en el corazón de la justicia, la intervención social sería mucho más humana.

En este sentido, la recientemente creada Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo social tiene grandes retos a los que enfrentarse, ya que debemos continuar promoviendo y actualizando el compromiso ético en el trabajo social, marcándonos metas más ambiciosas que vayan más allá de la simple observancia del código deontológico y que nos inspiren en la intervención social para ser siempre una versión mejorada del profesional que cada una, cada uno es. No debemos olvidar que cuando hablamos de Derechos Humanos, valores, principios y deberes profesionales o cuando hablamos de responsabilidad profesional, no sólo hablamos de humanizar la intervención social y de garantizar que ésta sea de la más alta calidad técnica y ética. También hablamos de que está en juego nuestra identidad profesional, así como nuestra credibilidad.



## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

De todos modos, no me cabe la menor duda de que, con el esfuerzo de todas y de todos, conseguiremos que el trabajo social alcance las mayores cotas de excelencia técnica y ética posibles.

### BIBLIOGRAFÍA

- Addams, J. (2002). *Democracy and Social Ethics*. Urbana and Chicago: University of Illinois Press.
- Aleman, M. (2005). *El concepto y la justificación de paternalismo* (Tesis Doctoral). Alicante: Universidad de Alicante.
- Aristóteles (1985). *Ética a Nicómaco*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Banks, S. y Williams, R. (2005). Accounting for ethical difficulties in Social Welfare Work: issues, problems and dilemmas. *The British Journal of Social Work*, 35 (7), 1005-1022.
- Beauchamp, T.L. y Childress, J.F. (1970). *Principles of biomedical ethics*. New York: Oxford University Press.
- Benhabib, S. (1992). Una revisión del debate sobre las mujeres y la teoría moral. *Isegoría*, 6, 37-63.
- Bermejo, F.J. (2002). *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclee Brower.
- Biestek, F. (1957). *The casework relation ship*. London: George Allen and Unwin.
- Boehm, W.W. (1959). Objectives of the Social Work curriculum of the future. En *Curriculum Study*, 1 (pp. 43-44). New York: Council on Social Work Education.
- Bowles, W., Collingridge, M., Curry, S. y Valentine, B. (2006). *Ethical practice in Social Work. An applied approach*. Berkshire: Open University Press.
- Brezmen, M. (2008). *El Trabajo Social en España*. Murcia: Editum.
- Butrym, Z. (1976). *The nature of Social Work*. London: Macmillan.
- Cañedo, M. (2011). '¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento?': trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2011.v24.36864](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36864)
- Chasin, G. (1964). George Herbert Mead: Social psychologist of the moral society. *Berkeley Journal of Sociology*, 9, 95-96.
- Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Social de Catalunya (1989). *Código de ética de los asistentes sociales*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Social de Catalunya.
- Colomer, M. (1968). Estatus profesional y deontología. En *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales* (pp. 65-71). Madrid: FEDAAS.
- Congress, E. (2011). Global ethical principles and dilemmas. En L.M. Healy y R.J. Link (Eds.). *Handbook of International Social Work: Human Rights, Development, and the Global Profession* (pp. 297-304). New York: Oxford University Press.
- Consejo General del Trabajo Social (2015). *Código deontológico de Trabajo Social (2ª edición)*. Madrid: Autor.
- Consejo General del Trabajo Social (2017). *Construyendo comunidades sostenibles. Dilemas y retos*. Mérida: XIII Congreso Nacional y I Congreso Iberoamericano de Trabajo Social. Recuperado 20.05.18. <http://www.congresotrabajosocial.es/comunicados/view/los-servicios-sociales-espanoles-son-beneficencia-y-caridad-segun-los-profesionales/34>
- Consejo General del Trabajo Social (2018). I Jornadas "Nuevas perspectivas para los Servicios Sociales". Cádiz: Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz. Recuperado 21.05.18. <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/el-consejo-general-en-las-i-jornadas-nuevas-perspectivas-para-los-servicios-sociales-celebradas-en-cadiz/4851/view>
- Cortina, A. (2010). *Justicia cordial*. Madrid: Trotta.
- De Dios, L.M. (1980). Los asistentes sociales, contra la beneficencia y el paternalismo. *El País*. Recuperado 23.05.18. [https://elpais.com/diario/1980/07/06/sociedad/331682407\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1980/07/06/sociedad/331682407_850215.html)
- De la Red, N. (2008). ¿Por qué y para qué la ética en trabajo social? En A.Berasaluze y Mª.R. Ovejías (Coords.). *I Jornada de Trabajo Social. Una mirada ética a la profesión* (pp. 55-



## Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España. Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos

64). Vitoria-Gasteiz: Colegio Oficial de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Álava y Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea. Recuperado 29.05.18. <http://www.ehu.eus/documents/1504704/1592383/Publicaci%C3%B3n+Jornadas+Etica.pdf>

De las Morenas, P. (1996). Ética y Trabajo Social. En *VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Libro de Ponencias y comunicaciones* (pp. 169-188). Sevilla: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Sevilla.

De las Morenas, P. (1999). Bioética. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 245-260.

Dewey, J. (2014). *Naturaleza humana y conducta*. México: Fondo de Cultura Económica.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (1976). *Código de ética profesional*. Puerto Rico: FITS.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2004). *Ética en el Trabajo Social. Declaración de principios*. Australia: FITS.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2011). La crisis financiera alimenta la discriminación en Europa. Recuperado 26.05.18. [www.ifsw.org/europe](http://www.ifsw.org/europe)

Feito, L. (2007). Vulnerabilidad. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 30 (3), 7-22.

Friedlander, W.A. (1969). *Conceptos y métodos del servicio social*. Buenos Aires, Kapeluz.

Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Gilligan, C. (1982). *In a different voice: psychological theory and women's development*. Cambridge: Harvard University Press.

Gordon, W.E. (1962) A critique of the working definition. *Social Work*, 7, 6.

Gracia, D. (1989). *Fundamentos de la bioética*. Madrid: Eudema Universidad.

Gracia, D. (1999). Prólogo. En T.L. Beauchamp, y J.F. Childress. *Principios de Ética Biomédica*. Barcelona: Masson.

Graziosi, L. (1978). *Códigos de ética del servicio social*. Buenos Aires: Humanitas.

Gutiérrez, A. (2010a). Aplicación de valores en los servicios sociales comunitarios. *Praxis sociológica*, 14, 115-143.

Gutiérrez, A. (2010b). *Trabajo Social. Orígenes y desarrollo*. Madrid: Ediciones Académicas.

Heylen, V.L. (1960). *Código moral del Servicio Social*. Madrid: Cáritas española - Centro de Estudios de Sociología Aplicada - Instituto Católico de Estudios Sociales.

Idareta, F. (2010). Desde la compasión de J. Addams a la responsabilidad para con el Otro: la propuesta ética de Lévinas para el trabajo social. *Portularia*, 10 (2), 65-75.

Idareta, F. (2011). *Ética como primera filosofía: aproximación de la ética de E. Lévinas al Trabajo Social*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.

Idareta, F. (2012a). Aproximación de la ética de Emmanuel Lévinas al Trabajo Social. *Portularia*, 12 (1), 1-8.

Idareta, F. (2012b). La Ética como primera filosofía en Irena Sendler y Alice Salomon: antecedentes prácticos de la Ética de Emmanuel Lévinas en el Trabajo Social. *Humanismo y Trabajo Social*, 11, 119-140.

Idareta, F. (2013a). Tras la estela de la responsabilidad ética. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (2), 489-498.

Idareta, F. (2013b). E. Lévinas y el Trabajo Social: Más allá que de Jonia a Jena. *Daimon*, 58, 19-32.

Idareta, F. (2014). Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el Trabajo Social desde las perspectivas de E. Lévinas y J. Derrida. *Portularia*, 14(1), 15-26.

Idareta, F. (2016a). La tzedaká en la ética de E. Lévinas y A. Salomon: hacia una ética de mínimos para el trabajo social. *Zerbitzuan*, 62, 127-139.

Idareta, F. (2016b). Siglo y medio de compromiso ético del trabajo social (1861-2016): estudio comparativo entre el ámbito internacional y el nacional. *Humanismo y Trabajo Social*, 16, 11-26.

Idareta, F. (2017). Eufemización de la violencia ejercida en Trabajo Social: hacia el reconocimiento intradisciplinar del abuso de poder. *Trabajo Social Hoy*, 81, 59-82.

Idareta, F. (2018). El abuso de poder en trabajo social: evaluación de las propiedades métricas del Cuestionario de Violencia al Usuario (C-IVU). *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 212, 95-111.

Idareta, F. y Ballester, A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en el Trabajo Social. *Portularia*, 13 (1), 27-35.

## Ethical questions in social work in Spain. Literature review and comparative analysis of empirical studies

- Idareta, F., Úriz, M<sup>a</sup>.J. y Viscarret, J.J. (2017). 150 años de historia de la ética del Trabajo Social en España: periodización de sus valores éticos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30 (1), 37-50.
- Kisnerman, N. (1970). *Ética para el servicio social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lees, A. (2004). *Character is Destiny. The Autobiography of Alice Salomon*, Ann Arbor, The University of Michigan Press.
- Lima, A.I. (2008). El código deontológico de la profesión. En A. Berasaluze y M<sup>a</sup>.R. Ovejas (Coords.). I Jornada de Trabajo Social. *Una mirada ética a la profesión* (pp. 65-76). Vitoria-Gasteiz: Colegio Oficial de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Álava y Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea. Recuperado 30.05.18. <http://www.ehu.es/documents/1504704/1592383/Publicaci%C3%B3n+Jornadas+Etica.pdf>
- Lima, A.I. (2013). Organizaciones profesionales y deontología: plano nacional e internacional. En L.M. Rondón y M<sup>a</sup>.L. Taboada (Coords.). *Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos* (pp. 105-126). Madrid: Paraninfo-Consejo General del Trabajo Social.
- Martín, M. (2011). Dilemas éticos en la profesión de trabajo social. En Zamanillo, T. *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* (pp. 19-43). Madrid: Talasa.
- Martínez, S. (2016). Poder, Política y Trabajo Social: la necesidad de reinventar el Trabajo Social a nivel mundial. *Federación Internacional de Trabajo Social*. Recuperado 26.05.18. <http://ifsw.org/news/poder-politica-y-trabajo-social-la-necesidad-de-reinventar-el-trabajo-social-a-nivel-mundial/>
- Mieszkowska, A. (2008). *La madre de los niños del Holocausto*. Barcelona: Styria.
- Noddings, N. (2003). *Caring. A feminine approach to ethics and moral education*. California: University of California Press.
- Nussbaum, M. (2008). *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Pastor, E., Verde, C., Peláez, E. y Lima, A.I. (2017). El sistema de servicios sociales y dependencia en España. En Enrique Pastor (Ed.). *Sistemas y políticas de bienestar: una perspectiva internacional* (pp. 111-130). Madrid: Dykinson.
- Reamer, F.G. (1983a). The concept of paternalism in Social Work. *Social Service Review*, 57 (2), 254-271.
- Reamer, F.G. (1983b). Ethical Dilemmas in Social Work Practice. *Social Work*, 28 (1), 31-35.
- Reamer, F.G. (1993). *The Philosophical Foundations of Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F.G. (1995). Malpractice claims against social workers: first facts. *Social Work*, 40 (5), 595-601.
- Reamer, F.G. (1998). The evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43 (6), 488-500.
- Richmond, M. (1977). *Caso Social Individual*. Buenos Aires: Humanitas.
- Richmond, M. (2007). *Diagnóstico Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Rodríguez, C. (2014). Ética y Trabajo Social: la reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Azarbe*, 3, 55-61.
- Salcedo, D. (2001). *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Granada: Comares.
- Salomon, A. (1921). Die sittlichen Grundlagen und Ziele der Wohlfahrtspflege. En H. Muthesius (Ed.). *Alice Salomon. Die Begründerin des sozialen Frauenberufs in Deutschland*. Colonia: Carl Heymanns Verlag.
- Salomon, A. (1922). Die sittlichen Grundlagen und Ziele der Wohlfahrtspflege. *Soziale Berufsarbeit*, 11, 41-44.
- Salomon, A. (1983). *Charakter ist Schicksal. Lebenserinnerungen*. Weinheim, Beltz.
- Séneca, L.A. (1943). *Obras completas*. Madrid: M. Aguilar.
- Sobremonte, E., Ariño, M.E., Beloki, U. y Etxeberria, B. (2011). El rol que juegan las teorías y principios éticos del trabajo social ante dilemas y conflictos éticos. *Agathos*, 2, 34-45.
- Taboada, M<sup>a</sup>.L. (2009). Dilemas morales de los trabajadores sociales y la técnica de los grupos triangulares. *Documentos de Trabajo Social*, 46, 11-35.
- Unión Profesional (2017). La función deontológica de las organizaciones colegiales y su impacto económico y social. Garantía de los derechos de los consumidores y usuarios. Recuperado 21.05.18. [http://www.unionprofesional.com/manuales/cuadernillo\\_deontologia\\_profesional.pdf](http://www.unionprofesional.com/manuales/cuadernillo_deontologia_profesional.pdf)
- Uriz, M<sup>a</sup>.J. y Ballester, A. (2006). Ethical dilemmas of social workers in the Social Services: the case of Navarre (Spain). *Journal Européen d'Education Sociale*, 10-11, 113-145.
- Uriz, M<sup>a</sup>.J., Ballester, A. y Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el Trabajo Social*. Zaragoza: Mira.

## **Cuestiones éticas y deontológicas en trabajo social en España. Revisión bibliográfica y análisis comparativo de estudios empíricos**

Úriz, M<sup>a</sup>.J., Ballester, A. y Viscarret, J.J. (2011). Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales. *Portularia*, 11 (2), 47-59.

Úriz, M<sup>a</sup>.J., Ballester, A. y Viscarret, J.J. (2013). Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del Trabajo Social. *Revista Española de Sociología*, 19, 67-92.

Úriz, M<sup>a</sup>.J., Idareta, F. y Ballester, A. (2017). Methodologies for ethical decision making in Social Work. *Ljetopis Socijalnog Rada*, 24 (1), 33-54.

Úriz, M<sup>a</sup>.J., Viscarret, J.J. y Ballester, A. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España. *Papers*, 97 (4), 875-898.

Verde, C. y Cebolla, Ó. (2017). Deontología profesional: la ética denostada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30 (1), 77-95.

Zambrano, M. (1996). *Pensamiento y poesía en la vida española*. Madrid: Endymion.

## La integridad de los empleados públicos

### Resumen

Tratamos de establecer un concepto de integridad pública válido para todos aquéllos que realizan funciones públicas. Discutimos la concepción clásica de integridad pública, la cual hoy día está en crisis. Después la contraponemos a una concepción radical de la integridad, a la que le falta todavía arraigo en la vida de las instituciones públicas. Tratamos de encontrar, entonces, una “tercera vía”, apelando a ideas como la de responsabilidad pública y expectativa normativa. Por último, identificamos en qué consistirían las faltas de integridad y el papel de la dimisión como fundamento de la propia posibilidad de cualquier sentido razonable de integridad pública.

### Palabras clave

Integridad. Responsabilidad. Dimisión.

### Public integrity

### Abstract

We are searching for a conception of public integrity applicable to all those who hold public office. We analyze the classic view of public integrity, for many an outdated concept. Then, this view of integrity is compared and contrasted to a contemporary most radical view of integrity. However, valuable as it is, this modern view lacks of roots in the life of public institutions. So, we enquire a third way concept using for it some ideas such as public responsibility and normative expectation. Finally, we develop a notion for integrity fault; and we also set the proper role of resigning the office as the basis for a trustworthy sense of public integrity.

### Keywords

Integrity. Responsibility. Resigning the office.

### Author/Autor

**Damián Salcedo Megales**

Profesor Titular de Filosofía Moral en la Facultad de Filosofía de la  
Universidad Complutense de Madrid.  
[dsalcedo@filos.ucm.es](mailto:dsalcedo@filos.ucm.es)

RECIBIDO: 25.05.18 | REVISADO: 31.07.18 | ACEPTADO: 06.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

### 1. La concepción clásica de la integridad pública

Mis estudiantes más jóvenes de la materia de “Ética política” creen que los que gobiernan lo hacen de forma personal y que, en consecuencia, el carácter distintivo del gobierno es el poder personal, no la autoridad institucional. Dicha idea la comparten con los corruptos que aparecen en las grabaciones policiales recogidas en el artículo de Jiménez y Carbona (2012). Los corruptos, no obstante, saben que, para obtener beneficios, tienen que burlar las limitaciones que les imponen la ley y las instituciones que vigilan su cumplimiento. Mis estudiantes no creen mucho, por el contrario, ni en la ley ni en las instituciones, las cuales parecen un elemento inerte del paisaje político. Sin embargo, los corruptos ya saben que no lo son (han visto lo que les ha pasado a otros que han emprendido su mismo camino). De modo que cuando se deciden a dar el paso que los pone más allá de la ley, saben que se han convertido en jugadores de un juego de “policías y ladrones”, si bien al mismo tiempo están convencidos de que ellos son mejores jugadores y de que ganarán la partida. Probablemente, en su mundo mental, coherentemente reflejado en el “esto funciona así” que les justifica ante sí mismos, no exista ningún otro motivo auténtico de actuación que no sea el del interés personal. “¿Por qué iba a mover nadie un solo dedo en esta vida a no ser porque haya una ganancia en juego?”, parecen decirnos sentados en el banquillo de los acusados y, después, en los escenarios televisivos. Para ellos, la revolución moral que implicó la desaparición del gobierno personal del Antiguo Régimen nunca existió; y, si llegó a existir, nunca fue: a ellos no les incumbe. Los partidos políticos que respaldan a todos estos políticos corruptos deberían darles cursos de formación y obligarles a pasar un examen sobre lo que significa el gobierno de las leyes. No porque eso, por sí solo,

fuera a disminuir las tentaciones de corrupción, sino porque al menos nuestros corruptos no podrían alegar ignorancia y seguir mirándonos de frente, como diciendo, con una mueca arrogante, “tu crees en lo mismo que yo; solo que yo lo he podido hacer”.

Si uno se ha educado en el ideal de servicio público, le es fácil reconocer en dónde reside el carácter moral de la acción de gobierno. Cuando alguien ocupa un empleo o un cargo público, acepta dejar atrás los intereses personales y acepta la responsabilidad de comportarse imparcialmente, tanto en sus juicios como en sus actos, con relación al interés común de los ciudadanos. Se trata del precio que ha de pagar por la autoridad institucional que se le concede. Oskar Kurer (2005) lo capta muy bien como un ideal y criterio fundamental que está a las espaldas del concepto moral de corrupción. Consistiría, según dicho autor, en una cierta idea primaria de justicia distributiva por la cual los iguales debieran ser tratados como iguales y los desiguales como desiguales. Tal idea, también de forma primaria, vendría a concretarse en formas de justicia antidiscriminatoria, las cuales obligarían a que la actuación del gobierno siempre concordase con criterios que no establecieran discriminaciones inicuas entre los ciudadanos. Todas estas ideas generales, naturalmente, deben tomar cuerpo en instituciones y prácticas adecuadas para cada uno de los ámbitos del gobierno. Cada sociedad, según sean sus propios valores y experiencias, su cultura y su historia, terminaría dando una forma particular a tales ideas fundamentales. La idea de corrupción tendría, en consecuencia, dos aspectos. Por un lado, un aspecto universal que permitiría que todos nos refiriésemos a lo mismo cuando la aplicamos, fuera nuestro idioma cultural el que fuera, puesto que con “corrupción” nos referimos a una conducta inicua y discriminatoria. Por otro

## Public integrity

lado, un aspecto dependiente de las expectativas y percepciones que una sociedad tiene sobre el comportamiento de los que administran o gobiernan y que podría variar según la cultura política. En cualquier caso, Kurer señala que la aplicación de la noción de corrupción siempre requiere que creamos que se ha dado una trasgresión de reglas antidiscriminatorias por parte de un cargo público con la finalidad de obtener un beneficio personal.

Kurer, como decía, defiende que esta idea de corrupción es universal y transhistórica. Yo no estoy seguro. Más bien, lo que parece cierto es que fue un ideal de la cultura política europea formado en el siglo XVIII, con cuya ayuda se contribuyó a configurar la organización del Estado y el comportamiento de los gobernantes<sup>2</sup>. Sin embargo, desde la celebración a la que hemos venido asistiendo a partir de la década de los 70 del pasado siglo de valores sociales individualistas, el ideario de la imparcialidad como justificación de un gobierno justo ha ido dejando de ser un principio que produce positivamente conductas para convertirse en un elemento que produce solo limitaciones externas de la conducta. En un segundo momento, lo hemos visto transformarse en una mera obligación, a veces engorrosa, de cumplir la ley. La consecuencia de ello ha consistido en que el que recibe una autoridad institucional ya no tiene que creer en los valores morales que la fundan; lo único que tiene que hacer es ajustarse al principio de legalidad. Aún así, el principio de legalidad todavía está cargado de valores y creencias capaces de determinar conductas de forma positiva. Por eso, en un momento posterior, hemos asistido a otra transformación, debido a la cual hemos visto al cargo público deshacerse del condicionante incómodo que imponen los procedimientos legales a la acción de gobierno. Se tiende a pensar, entonces, que el gobernante tiene potestad para decidir cualquier cosa y que, después, es un

asunto técnico el buscarle la forma jurídica adecuada. A través de todas estas diluciones, se termina produciendo una degradación del ideal de imparcialidad, el cual requiere una despersonalización del gobernante; y, al final, de aquella imparcialidad lo

## notas

<sup>1</sup> La expresión "empleados públicos" abarca a todos aquéllos que ocupan puestos, ya sea por contrato, por carrera administrativa, ya sea por designación, en la administración pública del Estado, en cualquiera de sus niveles, municipales, regionales o centrales. De tal manera que al hablar de la "integridad de los empleados públicos" nos referiremos a una subespecie de la integridad social (la de todos aquéllos que ocupan puestos en instituciones sociales legítimas, a la que se refieren J. Rawls (1999) y E. Garzón Valdés (1995)) y que, como tal, tiene su diferencia específica. El tratar de dibujar el contorno de esta virtud particular es el objetivo de nuestro trabajo.

<sup>2</sup> P. Bourdieu (2012) elabora una hipótesis muy interesante de génesis social del Estado, según la cual, desde la Edad Media, se ha ido formando un cuerpo de administración civil que opuso al Rey y a su dominio dinástico el principio de la universalidad de la ley, de modo que, hacia el siglo XVIII, ya se había consolidado el criterio de que un funcionario del Estado debía tener vocación de servicio público y una moral del desinterés. No obstante, se podría reconstruir esta historia de otra manera, adoptando el punto de vista del que emplea a estos funcionarios, el gobernante, quien necesita que sean eficaces, al mismo tiempo que leales. Se podría pensar, entonces, que eficacia y lealtad son demandas permanentes, aunque, al mismo tiempo, generadoras de problemas y, naturalmente, de soluciones provisionales, según van cambiando las necesidades y las formas de organización del gobierno. De modo que el motor de la sociogénesis que elabora Bourdieu, quizás, más bien se halle en el "desarrollo de un sentido de la función pública como parte de un sistema más amplio que incluye derechos y responsabilidades, el cual crea la posibilidad de que la lealtad del funcionario pase de la persona al régimen político, haciendo posible la crítica de aquéllos a los que está formalmente sometido. En ese desarrollo se transforma la lealtad exclusivamente personal en un forma de lealtad hacia la función que, probablemente, excluya en parte aquellos intereses y lealtades que sean contrarios a la realización de la formalidad de la función" (M. Philp, 2007: 146). Ahora bien, la mencionada transformación no debería impedirnos reconocer que lo que se sigue esperando primariamente (desde los tiempos de los emperadores romanos) del funcionario es lealtad no a valores abstractos, tal como el de la imparcialidad, sino a los fundamentales valores del servicio público y del propio sistema político del que es parte, como fue patente en el caso de la "dstitución disfraz de dimisión" (J. Pérez Royo, 2014) de Eduardo Torres-Dulce de su puesto de Fiscal General del Estado.



único que queda es un mero cumplir la formalidad jurídica. Tal formalidad, entonces, no sería otra cosa que una máscara engorrosa, aunque necesaria, de lo que verdaderamente importa, la llamada “voluntad política”, cuya naturaleza siempre es personal<sup>3</sup>. La concepción del deber del cargo público que lleva aparejada esta idea facilita, desde luego, el que aquellos políticos “ignorantes”, de los que hablábamos antes, encuentren muy fácil el librarse del poco de vergüenza que les queda y no tengan contrapunto alguno que les induzca a sentirse culpables cuando, por ejemplo, solicitan beneficios “extrapoliciales” (E. Garzón Valdés) por estampar su firma en documentos que autorizan a los ciudadanos a realizar sus actividades.

Inicialmente, como he señalado, el ideal moral de servicio público implicó una concepción de los deberes del cargo público más densa de lo que ahora somos capaces de imaginar. El caso con el que quiero explicarlo tiene para mí el sentido auténtico de las antiguas “vidas ejemplares” y, cada vez que los acontecimientos traen a las primeras páginas de los periódicos a los personajes corruptos de nuestra vida política, se me viene a la memoria como un sueño de otra época<sup>4</sup>.

El 7 de mayo del 2013, el Consejo Regional de la Lombardía (Italia) celebraba un acto conmemorativo en honor del ex primer ministro Giulio Andreotti, muerto el día anterior. El presidente del Consejo leía una declaración institucional y todos los miembros, puestos en pie, guardaban un minuto de silencio. En el momento de la conmemoración, el coordinador de la oposición, Umberto Ambrosoli, se marchó de la cámara, “muy discretamente” (según la información del *Corriere della Sera*; todo este asunto lo hemos seguido a través de la información de este periódico de los días 7 y 8 de mayo).

Umberto Ambrosoli es hijo de Giorgio Ambrosoli. Su padre fue nombrado “comisario liquidador” de la Banca Privata, una institución financiera dirigida por Michele Sindona (alguien al que hoy hubiéramos llamado un “tiburón de las finanzas internacionales”). En esta institución financiera se cruzaban los caminos de los intereses de políticos, de empresarios, del Vaticano, de la masonería y de la mafia siciliana. Desde 1971, el Banco de Italia estaba investigando las actividades de Sindona para evitar la quiebra del banco que presidía. Se intentaron varias soluciones para evitarla, la última de las cuales consistió en la creación de Banca Privata. Sin embargo, finalmente, en 1974, se nombró a Giorgio Ambrosoli como administrador para establecer la situación real del banco y liquidarlo.

En el curso de su trabajo, Ambrosoli fue capaz de sacar a la luz gran parte de lo que se ocultaba en las tramas opacas de Sindona (la liquidación solo se finalizó en 1987). Desde el principio, Ambrosoli recibió presiones e intentos de soborno con el fin de que favoreciese el que el Banco de Italia actuase refinanciando Banca Privata y eximiendo a Sindona de cualquier responsabilidad civil o penal. Sin embargo, Ambrosoli no cedió. En 1975, escribió una carta a su mujer<sup>5</sup>:

Querida Anna,

es el 25 de febrero de 1975 y he terminado el informe sobre el pasivo de la Banca Privata, el cual no dejará satisfechos a muchos y que me ha costado mucho acabar. No temo por mí, porque no creo que se pueda hacer otra cosa ya que cesarme, pero es cierto que el asunto de Verzotto y el propio hecho de tener que tratar con personas de toda calaña no es para estar muy tranquilo. En cualquier caso, no tengo du-



## Public integrity

das de que pagaré un precio muy caro por el nombramiento para este puesto. Yo lo sabía antes de aceptarlo y, por tanto, no me voy a quejar, puesto que ha sido una ocasión única de hacer algo por el país. Recuerda la época de la Unione Monarchica Italiana, las esperanzas que nunca se realizaron de trabajar en política por el país y no por los partidos. De modo que, después de cuarenta años, de repente, he hecho política, en nombre del Estado y no por un partido. En este puesto, he tenido un poder enorme y máximamente discrecional y siempre he actuado (tengo total conciencia de ello) solo en interés del país, creándome obviamente solo enemigos. Porque todos los que han obtenido lo que esperaban gracias a mí, no me lo van a reconocer ya que piensan que solo han obtenido lo que les correspondía. Y tienen razón, puesto que si no hubiera sido yo, habrían recuperado sus depósitos muchos meses más tarde. De todos modos los enemigos no te ayudan e intentarán por todos los medios hacerme caer por cualquier tontería; y por lo demás cuando tienes que firmar cientos de cartas al día, seguro que terminas firmando tonterías. Suceda lo que suceda, sin embargo, tú sabes lo que tienes que hacer y estoy seguro de que lo sabrás hacer perfectamente. Tendrás que criar a nuestros hijos y educarlos en el respeto de los valores en los que nosotros hemos creído (...). Que tengan conciencia de sus deberes consigo mismos, con la familia en el sentido trascendente en que creo yo, con el país, tanto si se llama Italia como si se llama Europa. Lo conseguirás, estoy seguro, porque eres muy capaz y por que los chicos son uno mejor que el otro. Para ti será una vida difícil. Pero eres una persona tan capaz que saldrás siempre adelante y harás siempre lo que debas cueste lo que cueste. (...). Giorgio

De las presiones se pasó a las amenazas. Ambrosoli, no obstante, continuó con su trabajo, confirmando la necesidad de liquidar el banco de Sindona y de esclarecer las responsabilidades penales del

## notas

<sup>3</sup> Esta evolución de las actitudes de los ocupantes de los cargos públicos se podría explicar por la propia experiencia del gobierno democrático en nuestro país, en donde se partió de una débil presencia de la voluntad personal en la determinación de las políticas públicas (sujeta a una idea fuerte de la impersonalidad de la ley) en la década de los 70 hasta llegar a la situación actual en la que el gran peso que tiene la voluntad partidista de quien ocupa el cargo llega a poner en peligro el interés general. Llegados a este punto evolutivo, es fácil transitar del "esto se hace porque es lo que conviene a mi partido político" al "esto se hace porque es lo que más me conviene a mí". Mientras que lo primero todavía sería una forma sana de la política, lo segundo sería su versión corrupta. P. Rosanvallon (2015), sin embargo, lo describe como un proceso histórico que ha ido pasando por etapas desde la "impersonalidad" a la "personalidad" en el modo de entender el gobierno democrático, las cuales muestran el tránsito que se ha dado desde la primacía que, durante el XIX, tuvo la función legislativa y el parlamento, hasta la situación alcanzada gradualmente, durante el siglo XX, en la que la primacía la tiene la función ejecutiva y el gobierno que decide las políticas a seguir.

<sup>4</sup> J. P. Döbel (1999) subraya la conexión existente entre la honradez y la integridad política: "La honradez supone la existencia de obligaciones morales constitutivas de una sociedad y una red de expectativas legítimas. La honradez radica en el servicio de un cargo que esta respaldado por la sociedad debido a la contribución que hace al bien público. El cumplimiento de las obligaciones de un cargo se convierte en una fuente de satisfacción personal y de buena reputación para quienes lo desempeñan. Las obligaciones del cargo se convierten en referencias de su identidad y una fuente de honra. (...). El reconocimiento de la honradez significa que la ética y la integridad de una persona están vinculadas con las normas de una institución y lo que significa ser miembro de ella, así como con las expectativas del público con respecto a la condición moral de la institución" (143-44). Bourdieu resume el efecto de todo ello con su característica y brillante prosa: "Existen héroes de lo oficial. El héroe burocrático tiene por función principal la de permitir al grupo seguir creyendo en lo oficial; es decir, en la idea de que existe un consenso en el grupo sobre un cierto número de valores inviolables en las situaciones dramáticas en las que el orden social se encuentra profundamente cuestionado. Tiene, pues, el papel del profeta en las épocas de crisis, cuando nadie sabe ya qué decir" (P. Bourdieu, 2012: 55).

<sup>5</sup> Reproducida en C. Stajano, 1991: 102-103

banquero. En vísperas de firmar el informe final ante un tribunal que examinaba la inculpación de Sindona, el 11 de julio de 1979, mientras volvía a su casa, cerca ya del portal de la misma, lo detuvo un hombre que le disparó cuatro veces con una *Mágnun 357*. Se trataba de un mafioso americano contratado por Sindona. Ambrosoli murió en el acto. Ningún miembro del gobierno asistió a sus funerales, excepto los dirigentes del Banco de Italia y algunos jueces.

Muchos de los acontecimientos y actores de este asunto solo se han ido conociendo a lo largo de los años gracias a las comisiones de investigación parlamentarias y a los procesos judiciales (R. Agasso, 2005). Tal es el caso del proceso que se celebró en 1997 contra el por entonces senador Giulio Andreotti, durante el cual se supo que los autores de las amenazas de muerte que recibió Ambrosoli pertenecían al clan mafioso de Stefano Bontate. Los vínculos entre la Democracia Cristiana siciliana y la mafia de Bontate ya no son motivos de dudas, ni los de esta “cosca” siciliana con la familia Gambino, de Nueva York. Por lo menos hasta 1980, en que aquélla asesinó a Piersanti Mattarella<sup>6</sup>, Giulio Andreotti mantuvo relaciones de cooperación con la mafia. Hay muchas razones para no llorar la muerte de Andreotti, como ha escrito John Dickie (2013). Una de ellas tiene que ver directamente con Giorgio Ambrosoli.

En 2010, Andreotti fue entrevistado para un programa televisivo, pidiéndole que valorase el homicidio de Giorgio Ambrosoli. Dio una respuesta que hoy es célebre. Andreotti comentó: “Se trataba de una persona que en el dialecto de Roma diríamos que ‘se la estaba buscando’”. Así que podemos entender por qué el hijo de Giorgio Ambrosoli se levantó de su escaño en la cámara regional y se marchó, cuando se conmemoraba a quien así se había expresado sobre su padre. Se pensará que es natural

que las razones personales en ciertas circunstancias tengan más peso que las institucionales. Ahora bien, lo que Umberto Ambrosoli alegó no fue eso. En ningún momento dejó que se le presentase un conflicto entre sus deberes filiales y sus deberes institucionales. Por el contrario, su noble sentido del deber institucional le permitió interpretar coherentemente su deber filial. Vean la explicación que dio:

Aquella frase [la de Andreotti sobre su padre] encierra una idea de responsabilidad institucional que yo no comparto. No se trata de polemizar. Es comprensible que con ocasión de la muerte de una persona que ha ocupado puestos de la máxima importancia, ésta sea conmemorada por las instituciones. Pero las instituciones las forman personas y es legítimo que cada uno determine el valor histórico que cada persona tiene. Existen sombras en su vida, que cada uno juzga de un modo diferente; esos juicios pesan a la hora de decidir cómo se lo ha de recordar, sin polémicas ni confrontaciones.

Si nos fijamos, Ambrosoli nunca se aparta del espacio público de juicio para trasladarse al terreno personal. En ese ámbito público se debe honrar a quien ha sido importante por su papel en las instituciones del país y, al mismo tiempo, no se debe evitar el juicio por su actuación pública. Ambas cosas son justas y ambas cosas se deben hacer públicamente. Lo exige el concepto que Giorgio Ambrosoli tenía de cómo se han entender los deberes con las instituciones de su país.

## 2. La concepción radical de la integridad pública

Cuando pensamos en qué medidas habría que adoptar para intentar ponérselo más difícil a los

## Public integrity

corruptos, las que a todos se nos ocurren, en primer lugar, se refieren a las sanciones penales. En cambio, si estamos entre personas que trabajan en la administración pública, en seguida entrará en discusión, además, la necesidad de que se cuide el que los cuerpos de funcionarios estén mejor preparados, estén mejor pagados y tengan un sentido exigente de la propia identidad profesional. La idea que subyace a esta propuesta parece de sentido común: no es fácil corromper a alguien que se sabe parte de un colectivo que está orgulloso de su reputación<sup>7</sup>. Garzón Valdés, en su artículo clásico sobre la corrupción, desgrana estas medidas para poner límites a la corrupción y señala que los miembros de cuerpos muy profesionalizados es fácil que vean que “no es verdad que la obtención de beneficios extraposicionales es la expresión de un actitud racional-prudencial, sino que lo que vale la pena desde el punto de vista de la promoción de los propios intereses es justamente lo inverso, es decir, ser honesto” (1995: 29). La prueba de lo cierto de esta intuición quizás esté en el hecho de que es posible que actualmente se den más casos de corrupción en las administraciones jóvenes y menos profesionalizadas (las de las comunidades autónomas y locales) que en la más antigua y profesionalizada (la de la administración central), por más que ésta tampoco alcance, en muchos aspectos, niveles de organización y eficacia aceptables. La adopción de esta clase de medidas está motivada por la idea de que sería importante recuperar aquel noble sentido del servicio público que inspiró a Giorgio Ambrosoli. Sin embargo, lo cierto es que no hay consenso sobre este asunto. Hay quien ve obstáculos insalvables para la realización de tal ideal. Se trataría de los obstáculos que pone el cambio de cultura moral de nuestra sociedad, ciertamente más escéptica y desencantada de lo que sería necesario para que a las personas les fuera fácil transitar desde un sólido sentido moral

privado a una entrega igual de sólida con lo público. No obstante, existe también quien cree que tal remedio tampoco sería deseable y que más bien habría que buscar otra clase de recursos.

Mark E. Warren (2004) es de estos últimos. Él cree que todas estas medidas pecan de liberales y de no prestar atención a las expectativas democráticas profundas. Al contrario que Kurer, Warren no cree que, antes del siglo XIX, hubiera una noción coherente de corrupción política que fuera útil “como respuesta a los intereses liberales que recaen sobre la definición, racionalización y limitación de deberes y responsabilidades públicas” (2004: 329). La existencia de tales intereses ya presupone la existencia de una burocracia institucionalizada y, claro está, una comprensión de lo que significa cumplir normas institucionales. Lo que se hizo, entonces, fue ajustar el viejo concepto premoderno de corrupción para que formase parte del instrumental de la construcción institucional, para su control y para su reforma. Warren señala los problemas que esta concepción tiene, cuando se la examina desde el punto de vista de los procesos democráticos. No sé si es del todo cierto, si bien la sensación que deja en el aire es que, en su opinión, incluso un funcionamiento “normal” de las instituciones actuales de representación democrática podría estar impidiendo o dañando la

## NOTAS

<sup>6</sup> Miembro de la Democracia Cristiana, asesinado por la mafia el 6 de enero de 1980 mientras ocupaba la Presidencia del Gobierno de la Región de Sicilia. Era hermano del actual presidente de la República Sergio Mattarella.

<sup>7</sup> Lo cierto es que se trata de dos vías no fácilmente reconciliables, ya que los mecanismos para reforzar la identidad profesional de los funcionarios no se pueden apoyar en reglas sancionadoras e incentivos. El valor interno que tratan de crear es el de la integridad profesional. Pero “integridad” implica una convicción profunda en valores y fines. Alguien que solo fuera sensible a incentivos externos, por definición, carecería de integridad.

## La integridad de los empleados públicos

realización de una aspiración democrática fundamental.

La concepción de Warren hoy tiene muchos seguidores, especialmente entre los que sienten que el remedio a nuestra actual crisis política consiste en “más democracia”. Su punto de partida es la idea tradicional de que la corrupción implica que alguien, al que se ha concedido una autoridad colectiva, incumple las normas que regulan tal concesión para obtener un beneficio personal. Lo que hace a continuación es descomponer esta definición y recomponerla para que con ella obtengamos un instrumento diferente de análisis político. En particular, el elemento clave de su reinterpretación lo hallamos en lo que él considera como la norma democrática fundamental, a saber, la norma de la inclusión democrática:

La democracia requiere que las personas tengan una igualdad de oportunidades para influir en los asuntos colectivos y que esas oportunidades sean efectivas en dos dimensiones, el poder y el juicio.(333)

De aquí surge una concepción según la cual lo característico de la corrupción estriba en que, mientras se aceptan unas normas democráticas por parte de cargos e instituciones, de hecho dichas normas *ocultamente* quedan sin cumplir, o claramente se las incumple, para obtener beneficios personales.

Esta idea de que en toda forma de corrupción política hay engaño, fraude e hipocresía es muy convincente. Garzón Valdés también lo señala, apoyándose en la experiencia mexicana (1995: 1920). Warren, por su parte, hace de ella el núcleo de su propia definición de corrupción democrática, la cual es “siempre una forma fraudulenta y dañina de exclusión de quienes tienen derecho a la inclusión en

las decisiones y acciones colectivas” (329). Corrupción es, pues, una “exclusión fraudulenta” (*duplicitous exclusion*) de la participación política, según su feliz acuñación.

Una vez establecido en estos términos, el concepto de corrupción nos facilita la determinación de los perjuicios que tienen para la democracia las conductas corruptas, tal y como los conocemos hoy día:

La corrupción reduce el dominio real de la acción política y, por tanto, el alcance de la democracia, al reducir las instituciones públicas a instrumentos de beneficio privado.(328)

Pero también para la propia eficacia del gobierno:

La corrupción crea ineficiencias en la distribución de los servicios públicos, no solo en la forma de impuestos sobre la inversión pública, sino desviando las actividades públicas hacia aquellos sectores en los que es posible que quienes estén metidos en actividades corruptas obtengan beneficios.(328)

Con consecuencias para las propias garantías del gobierno de la ley:

Y cuando los funcionarios públicos le ponen precio a sus actividades rutinarias, entonces los derechos y las protecciones de las que tendrían que gozar los ciudadanos se convierten en favores, a pagar en especie.(328)

Lo cual, a su vez, se vuelve, como un boomerang que retorna, contra la propia legitimidad del régimen democrático<sup>8</sup>:

Por lo demás, la corrupción destruye la cultura de la democracia. Si el pueblo pierde la confian-

## Public integrity

za en que las decisiones se adoptan por razones que son conocidas y justificables públicamente, se vuelve cínico ante la discusión y la deliberación públicas. El pueblo lo único que espera es engaños de los discursos públicos; y la opinión de que eso va a ser así no distingue entre funcionarios probos y corruptos. Y cuando el pueblo desconfía del gobierno, también se vuelve cínico sobre sus propias capacidades para actuar según valores y finalidades públicas, prefiriendo encerrarse en el ámbito de los propios intereses que puede controlar. De este modo, la corrupción disminuye los horizontes de la acción colectiva y, en consecuencia, empequeñece el ámbito de la democracia.(328-29)

Es interesante el que Warren intente diferenciar las formas específicas en que la democracia se corrompe según los distintos ámbitos de la acción colectiva: el del Estado, el de la esfera pública, el de la sociedad civil y el de la economía de mercado. En cada caso se pregunta cuáles son las funciones democráticas que específicamente cumple el ámbito y cuáles son las normas de inclusión democrática que le son propias. De este modo se pueden fijar imágenes más precisas sobre el modo de exclusión que determina la corrupción característica del ámbito particular, además de los perjuicios para la propia democracia.

Warren está convencido de que la mejor forma de luchar contra la corrupción política es restaurando o haciendo efectiva la norma de inclusión del pueblo en el poder, norma que es consustancial a la democracia. En "Democracy against Corruption" (2005), analiza distintos modos de participación en un régimen democrático que puedan servir para acrecentar el poder de control del pueblo: el voto, la participación en la discusión pública, la formación de organizaciones civiles o la desconcentración y descentralización del poder político. El obje-

tivo de Warren consiste en mostrar que existe un "vínculo intrínseco entre los modos democráticos de organizar las instituciones y el buen gobierno (*governance*)" (3). Ahora bien, ¿por qué habría que demostrar que tal vínculo se da? La respuesta la encontramos en el número creciente de trabajos monográficos que están mostrando cómo la introducción de más democracia está correlacionada con el aumento de la corrupción (M. T. Rock, 2007). En esa bibliografía aparecen problemas de difícil solución, no siendo el menor el que el aumento de la participación en las decisiones administrativas municipales se suela aprovechar por los intereses privados para obtener un acceso privilegiado a los órganos de decisión y, así, tener más fácil el emprender actividades corruptas. Con ello, además, nos vuelve a aparecer el conocido problema de las "muchas manos", de tal modo que cuantos más son los que participan en la decisión, menos responsabilidad personal por las consecuencias de lo que se hace encontramos. Warren, aunque con prudencia, cree que todos estos problemas son fruto de una concepción de la democracia que no es lo suficientemente robusta, puesto que ofrece representación sin control real sobre el poder. Él cree que hay modos institucionales de convertir la democracia en gobierno real del pueblo sin que las instituciones se abismen en todos los males que los críticos de la democracia históricamente han

## notas

<sup>8</sup> Aunque la concatenación de perjuicios que la corrupción significa para las formas democráticas de gobierno parezca sugerirlo (y aunque su enumeración por parte de Warren describa a la perfección el estado de ánimo desesperanzado en que nos encontrábamos en la época posterior al "pinchazo" de la "burbuja inmobiliaria"), en mi opinión todavía estamos lejos de lo que J. P. Dobel (1978) llama la "corrupción de un entero país", concepto con el que trata de definir aquella situación de descomposición del "cuerpo político" caracterizada por la "incapacidad moral de los ciudadanos para obligarse, de una forma razonablemente desinteresada, con conductas, símbolos e instituciones que benefician el bien común" (958).

## La integridad de los empleados públicos

señalado. Si tal cosa es una esperanza realista, es un asunto difícil de pronosticar.

La situación que tenemos entonces es un poco confusa. Por un lado, asistimos al ocaso de una forma clásica de integridad política, la que encarnaba Giorgio Ambrosoli, vinculada a formas de fidelidad en el cumplimiento de las normas institucionales, hoy día criticadas por liberales. Por otro lado, todavía no se alcanzan a ver las luces del alba de esa democracia participativa que defiende Warren y que traería nuevas formas de integridad, en donde las “decisiones y las acciones sean un reflejo del discurso que las justifica” (2004: 331) y en las que la veracidad es el elemento clave para juzgar la idoneidad de la acción de gobierno. Con todo, también es cierto que nada es más imprevisible que la fortuna política de nuestras sociedades, cosa que siempre debemos recordar que enseña la lectura de la obra de Maquiavelo.

### 3. La responsabilidad de los empleados públicos

Mientras tanto, no podemos renunciar a seguir juzgando la conducta política corrupta. Mi opinión es que el punto de vista de la responsabilidad política permite acercar mucho los distantes (aunque desde otro punto de vista) conceptos liberal y democrático de integridad. El primero pone el énfasis en la conciencia del agente que ha de cumplir las normas y funciones; el segundo, lo hace en la coherencia entre las razones a las que el agente se ha adherido ante los ciudadanos y las razones con las que ha adoptado decisiones. Pues bien, la idea de responsabilidad política, al poner el foco sobre el contenido de las razones con las que el agente explica su conducta, establece una continuidad entre ambas concepciones, ya que las razones a las que

un cargo público puede apelar son limitadas<sup>9</sup>. Entre ellas, naturalmente, además de las leyes y normas que regulan el cargo y el modo de actuar cuando se lo ocupa, se encuentra la adhesión a los valores que defiende su opción política o a los proyectos que ha respaldado la ciudadanía al votarle. La integridad de su carácter tiene y no tiene que ver con su persona, puesto que no es posible desligar, como si dijéramos, la personalidad íntima de la personalidad pública de un agente moral. Los juicios de responsabilidad política a lo que nos obligan es a juzgar la personalidad del que ocupa un cargo público en tanto que ocupante de ese cargo. Siendo así, al final, lo que tendrá que pesar más en nuestro juicio sobre el modo en que alguien ejerce la autoridad concedida es el modo en que cumple las expectativas normativas que van asociadas al cargo y no su estilo personal de ejercerlas, aun cuando éste nos dé para más en las conversaciones habituales (D. Salcedo, 2010).

Las expectativas normativas a las que aludimos no siempre están claras de antemano (no hay un libro que las enumere, aunque durante siglos se hayan leído los Consejos políticos de Plutarco para encontrarlas) y suelen ser más evidentes cuando el cargo público las incumple que cuando las cumple, a excepción naturalmente de las formas y procedimientos regulados. De modo que es elemento esencial del modo en que juzgamos a un cargo público el valorar si las razones con las que él explica su conducta son parte integra de las razones que esperamos que hubieran entrado en la motivación de tal conducta de alguien que ocupa su posición institucional. El ejemplo más claro de esto que decimos lo encontramos en el caso del cargo que ha hecho la promesa ante los electores de realizar un cierto proyecto y, cuando llega la hora de explicar sus actuaciones, es fácil ver si ha cumplido y de qué modo su promesa electoral. Si lo ha hecho de un modo coherente, creemos en su integridad



## Public integrity

política. En cambio, si no lo ha hecho, empezamos a sospechar su falta de integridad y, si se dieran otros factores, de su carácter corrupto. Un caso puede servirnos para explicarlo mejor.

El 8 de marzo de 2014, Día Internacional de la Mujer, se celebró una votación muy especial en el ayuntamiento de Ponferrada. Tras 18 años de gobiernos del Partido Popular, el socialista Samuel Folgueral se hizo con la alcaldía, después de presentar una moción de censura. Tal hecho solo hubiera merecido un titular pequeño en los periódicos nacionales del día siguiente, si no hubiera sido por la circunstancia de que tal moción de censura contaba con el respaldo y los votos de los concejales de un grupo independiente, liderado por el que fuera alcalde Ismael Álvarez.

Quizás ya no se recuerde. Ismael Álvarez fue condenado en 2002 por acoso sexual a una concejala de su propio partido, Nevenka Fernández. Aunque la legislación de la época no contemplaba la inhabilitación del alcalde condenado, el caso es que Álvarez dejó la alcaldía. En las elecciones de 2011 quería volver a intentarlo. Ahora bien, al no obtener el respaldo del Partido Popular, fundó su propio partido. Consiguió cinco concejales. Son éstos, con Ismael Álvarez a la cabeza, los que apoyaron al líder de los socialistas ponferradinos para que triunfase en su proyecto de ocupar la alcaldía<sup>10</sup>.

Las críticas no se hicieron esperar y el secretario general del Partido Socialista tuvo que pedir públicamente una rectificación. El común denominador de todas ellas lo expresaba con brevedad el Editorial de El País (de 9 de marzo): “no todo vale en política”. Trasponiendo lo que podrían ser las críticas de los votantes del PSOE a la decisión del dirigente de Ponferrada, El País explicaba que el “conseguir el mando de una ciudad (...) gracias al apoyo de

un acosador traspasa los límites de la ética que el socialismo dice defender”. Pérez Rubalcaba, por entonces secretario general del PSOE, dio un ultimatum al recién elegido alcalde de Ponferrada: o dejaba la alcaldía, o dejaba el partido. Y Folgueral no tuvo más remedio que elegir: dejó el partido. Las críticas de algunos dirigentes socialistas contra los cargos del PSOE de León que habían permitido toda la “operación” que desembocó en la moción de censura de Ponferrada fueron muy duras. El secretario de la federación madrileña, Tomás Gómez, apeló a la “honra” para criticar el comportamiento de dichos cargos. El ambiente entre los socialistas no era muy apacible en aquellos días.

## notas

<sup>9</sup> Aunque los supuestos de los que parte son discutibles, la expresión que da J. P. Dobel a su concepción de la integridad política me parece plenamente aceptable: “Los cargos públicos no operan en un vacío moral. Su integridad pública está vinculada al ámbito de las obligaciones propias del cargo. Dichas obligaciones abarcan un conjunto de obligaciones que dan forma a la responsabilidad democrática. Se trata de la expectativa que se tiene del cumplimiento de promesas morales por parte de aquellos ciudadanos que participan en política; y dichas promesas dan fuerza a la integridad de los cargos públicos” (1999: 94-95). La enumeración de las obligaciones que un cargo público tiene que cumplir daría la medida de los esfuerzos que ha de realizar para lograr integrar y dar sentido en un todo coherente de juicio y conducta a las distintas exigencias institucionales, prudenciales y personales a fin de poder salvar los obstáculos que se puedan presentar en el cumplimiento de tales obligaciones. Dobel, por su parte, subraya los aspectos psíquicos y cognitivos que vinculan integridad y responsabilidad política. Nos parezca más o menos importante esta experiencia de tensión y dificultad personal, lo que sí parece evidente es que, por una parte, la noción de responsabilidad depende del supuesto de que las personas son íntegras en su conducta; y, asimismo, por otra, que el ideal de la integridad política expande enormemente el espectro de las responsabilidades que conlleva el ocupar un cargo público. Estas ideas fundamentales son correctamente subrayadas por Dobel a lo largo de su obra.

<sup>10</sup> Sobre el caso de Nevenka Fernández escribió un libro iluminador del trasfondo moral del mismo J. J. Millás, 2004. Seguí todo el asunto a través de la información de El País, desde el día 26 de febrero que aparecieron las primeras informaciones hasta el día 17 de marzo, en que apareció un excelente artículo sobre el clima social y político de la ciudad de Ponferrada, de Esther Tejedor (2013).



## La integridad de los empleados públicos

Creo que estamos ante un caso ejemplar de cómo una expectativa normativa sobre el comportamiento íntegro de un cargo público se convierte en elemento decisivo en un juicio de responsabilidad política. El PSOE ha hecho de la entrega pública a la causa de la igualdad de género y de la lucha en contra del machismo social un signo de su identidad política. Muchos de sus votantes lo son debido a tal consagración. Lo que los acontecimientos de Ponferrada han revelado es la naturaleza de la expectativa normativa de los votantes del PSOE. Ellos creen que no se puede aceptar ocupar un cargo público, si para obtenerlo el único medio consiste en ser apoyado por alguien que ha despreciado la dignidad de una mujer. No se puede hacer pactos con quien ha tenido tal conducta; y sobre tal asunto no se discute. Se trata, pues, de un límite de importancia moral que, de forma categórica, prohíbe una conducta política. Un “nosotros no somos así” que identifica a unos ciudadanos con sus representantes. Cuando Folgueral decidió, finalmente, que, para él, era preferible ser alcalde a ser coherente con la causa igualitaria de su partido, rompió ese vínculo de representación. El juicio sobre su carácter como cargo público tendrá en cuenta esa decisión suya. Y, ciertamente, podría ser el de encuadrarlo junto con todos aquellos otros políticos que nos decepcionan y que ponemos bajo el membrete de los “faltos de integridad”. Si éste es nuestro juicio, entonces la autoridad recién adquirida por Folgueral se verá desvirtuada y, por razón de su origen, la institución que preside menoscabada<sup>11</sup>.

### 4. La falta de integridad de los empleados públicos

Muchas veces se habla de la integridad como de una virtud que se refiere a la propia identidad o a la coherencia con uno mismo. Lo que el caso del

concejal Folgueral pone de manifiesto es que la integridad pública tiene una dimensión especial, la cual, según las interpretaciones, puede que no sea esencial a la integridad personal<sup>12</sup>. En su caso, no se trata tanto de tener la relación debida con uno mismo como de tener la relación debida con los demás. El concejal Folgueral pudo ser coherente o no con sus propias convicciones al apoyarse en el grupo de Ismael Álvarez para obtener la alcaldía. Sin embargo, lo que parece claro es que sus votantes se sintieron traicionados, debido a que estaban convencidos de que él compartía con ellos unos valores antidiscriminatorios que tenían por justos. De modo que, cuando él decidió dejarlos a un lado, quebró su confianza. Por tanto, lo que se le critica no es una falta de fidelidad a las propias convicciones, sino una falta de fidelidad a la “comunidad de valores” de la que sus partidarios creían que él también formaba parte. Por consiguiente, al subordinar dichos valores a la obtención del gobierno municipal, ellos creyeron que no había estado a la altura de sus expectativas normativas como representante de los votantes del PSOE.

En todo ello, se muestra la importancia de las expectativas normativas a la hora de precisar la integridad de un cargo público. Por un lado, son guías para el que ocupa el cargo de los factores que hay que considerar en las complejidades de la vida pública, así como también del peso ético que se ha de asignar a tales factores. Por otro lado, son guías para que los propios ciudadanos podamos establecer juicios sobre la integridad de la persona que ocupa el cargo. Tales juicios son por naturaleza debatibles y forman la sustancia del debate político democrático (los juicios sobre la virtud pública, no sobre la virtud personal, debo insistir). En los juicios de integridad se hacen presentes nuestros ideales sobre los modos en que normas fundamentales de imparcialidad, equidad y ausencia de discrimi-

## Public integrity

nación se han de realizar en la vida institucional cotidiana, al igual que las concepciones que la sociedad tiene sobre los modos que ha de configurar una vida política sana. Por más que, ciertamente, dichos juicios revistan la forma negativa de acusaciones de falta de honestidad, de integridad o, francamente, de corrupción, como la sombra que nos sigue dondequiera que vayamos, presuponen una idea de cómo sería una conducta honesta e íntegra, aun cuando nunca la hallamos visto plenamente realizada en nuestro mundo.

### 5. Integridad pública y dimisión

Los corruptos son deshonestos y su conducta no está a la altura de las exigencias de los cargos que ocupan. La honestidad, por el contrario, caracteriza la conducta de las personas íntegras. El deshonor del corrupto es el antónimo de la honorabilidad propia de la integridad moral. Hallamos en este nudo de ideas la razón por la que el criterio más básico para juzgar la integridad de los empleados públicos consiste en una norma de rectitud moral: quienquiera que ocupe un cargo público debe dejar a un lado sus intereses personales para cumplir con las exigencias del cargo. Es el modo de honrar la confianza que se pone en las personas a las que se les da la autoridad que conlleva el ejercicio de una función pública. Se trata, como venimos diciendo, de la expectativa más básica que los ciudadanos tienen sobre el desempeño de los empleos públicos, además del significado esencial del vínculo entre los gobernados y los gobernantes, mediante el cual se asegura la inclusión del pueblo en el gobierno de la nación. Por lo mismo, la falta más grave en contra de la integridad pública consiste en no estar a la altura de las exigencias del puesto que se ocupa. Alguien puede opinar como particular (o como político sin responsabilidades públicas) que

las personas pobres son solo unas pedigüeñas que se aprovechan de los esfuerzos de todos. Sin embargo, si alguien ocupase un puesto en la Dirección de Asuntos Sociales y dijera algo como lo anterior, inmediatamente revelaría que no ha entendido ni los hechos, ni los valores ni las relaciones que mantiene su cargo con los derechos de los ciudadanos. Dicha falta con relación a las exigencias de su cargo solo se podría interpretar como una falta de integridad pública. Y la consecuencia inmediata tendría que ser su cese, debido a que no se ha mostrado a la altura de lo que exige su cargo.

Ahora bien, el conflicto entre lo “personal” y lo que exigen los empleos públicos puede adoptar muchas formas. Se puede tratar de un conflicto entre las capacidades que motivaron el que a una persona se la nombrara para el cargo y el propio nivel de exigencia del cargo. O bien, se puede tratar de un conflicto entre las creencias morales de la persona, las cuales le llevaron a aceptar el cargo, y la necesidad de pactar (con grados diversos de renuncia) a fin de realizar ciertos objetivos valiosos como parte del ejercicio del cargo. O bien, se puede tratar también de un conflicto entre las convicciones políticas de la persona nombrada y las exigencias políticas a las que se somete al cargo por parte de otras autoridades. Muchos de estos conflictos los pueden sobrellevar, si no resolver, quienes realizan funciones públicas. En algunos casos, sin embargo, no es fácil el lograrlo. Cuando hay una oposición insalvable entre lo que la persona cree y lo que el cargo exige,

#### NOTAS

<sup>11</sup> En las elecciones municipales celebradas en mayo de 2015, Folgueral se presentó encabezando una candidatura, USE Bierzo, que obtuvo 5 concejales. Al negarse el PSOE, que había obtenido 6 concejales, a pactar con él, la alcaldía volvió al PP, el cual obtuvo el apoyo de Ciudadanos.

<sup>12</sup> Ch. Calhoun (1995) es la referencia clásica de este modo de entender la integridad como una virtud. Para otras interpretaciones, véase D. Cox, et. al., (2011).

entonces las personas sienten que su integridad está en peligro. Dichas situaciones de conflicto suelen desembocar en las formas clásicas de dimisión que vienen justificadas por razones de integridad<sup>13</sup>. La dimisión suele venir precedida y acompañada de una crisis personal que “deshilacha el tejido de una vida” (Dobel). En tales casos, durante la reflexión y deliberación que las personas que tienen empleos públicos realizan sobre si deben marcharse o quedarse, se hace del todo evidente que el vínculo existente entre la integridad y la responsabilidad por los deberes asumidos está enraizado firmemente en la propia posibilidad de la renuncia al cargo. Por eso, de la dimisión se suele decir que es el fundamento de la integridad pública.

### BIBLIOGRAFÍA

- Agasso, R. (2005), *Il caso Ambrosoli. Mafia, affari, politica*, Milano, San Paolo Edizioni.
- Bourdieu, P. (2012), *Sur l'État. Cours au Collège de France, 1989-1992*, (ed. établie de P. Champagne, R. Lenoir, F. Poupeau, et M.- C. Rivière), Paris, Editions Raisons d'agir – Editions du Seuil.
- Calhoun, Ch. (1995), “Standing for Something”, *Journal of Philosophy*, 42, págs. 235-60.
- Cox, D., et al., (2011), “Integrity”, En E. N. Zatta (ed.), *Stanford Encyclopedia of Philosophy*, URL: <http://plato.stanford.edu/entries/integrity/>.
- Dickie, J. (2013), “Andreotti, el amo de las sombras”, *El País*, 12 de mayo.
- Dobel, J. P. (1978), “The Corruption of a State”, *The American Political Science Review*, 72 (3), págs. 958-73.
- Dobel, J. P. (1999), *Public Integrity*, Baltimore, The John Hopkins U. P.
- Garzón Valdés, E. (1995), “El concepto de corrupción”, en V. Zapatero (comp.), *La corrupción*, México, Ednes Coyoacán, 2007.
- Jiménez, F.- Carbona, V. (2012), “‘Esto funciona así’: Anatomía de la corrupción en España”, *Letras Libres*, nº. 125.
- Kurer, O. (2005), “Corruption: An Alternative Approach to its Definition and Measurement”, *Political Studies*, 53, págs. 322-39.
- Millás, J. J. (2004), *Hay algo que no es como me dicen. El caso de Nevenka Fernández contra la realidad*, Madrid, Aguilar.
- Pérez Royo, J. (2014), “Corrupción institucional”, *El País*, 18 de diciembre.
- Philp, M. (2007), *Political Conduct*, Cambridge, Mass., Harvard U. P.
- Rawls, J. (1999), *A Theory of Justice*. Revised Edition, Oxford, Oxford U. P.
- Rock, M. T. (2007), “Corruption and Democracy”, *United Nations, Department of Economics and Social Affairs, Working Paper*, nº. 55, págs. 1-18.

## Public integrity

Rosanvallon, P. (2015), *El buen gobierno*, Buenos Aires, Ed. Manantial, 2015.

Salcedo, D. (2010b), "Teoría y antiteoría en el ámbito de la ética política", *Revista Tales*, 3, págs. 318-42.

Stajano, C. (1991), *Un eroe borghese. Il caso dell'avvocato Ambrosoli assassinato dalla mafia politica*, Torino, Einaudi, 2005.

Tejedor, E. (2013), "La telaraña de Ponferrada", *El País*, 17 de marzo.

Warren, M. E. (2004), "What Does Corruption Mean in a Democracy", *American Journal of Political Science*, 48, págs. 328-43.

Warren, M. E. (2005), "Democracy against Corruption" (*Discussion Paper*), págs. 1-20.

### notas

<sup>13</sup> El tratamiento clásico de las razones que justifican la renuncia al empleo en las instituciones públicas se encuentra en J. P. Dobel, 1999: c. 6.



## Deontología, ética y Trabajo Social: Aproximación a la realidad profesional

### Resumen

Desde sus orígenes el trabajo social ha prestado una particular atención a los valores y principios en los que se fundamenta la intervención profesional. La evolución y complejidad de los problemas sociales, de las políticas sociales y las organizaciones de servicios sociales, plantean nuevas exigencias y fundamentos en la formación y en las prácticas profesionales.

El Consejo General de Trabajo Social, desde la responsabilidad de contribuir a la mejora de la calidad de la intervención profesional del trabajo social en los servicios sociales, consideró la conveniencia de incluir un bloque temático sobre ética en el XIII Congreso nacional y I Iberoamericano. Fruto de esta iniciativa, nace la investigación que aquí se presenta cuyo objeto de estudio, se centró en el análisis de la presencia de la ética y la deontología en el quehacer de los/las profesionales de trabajadoras sociales. Se trata de conocer cuáles son los problemas éticos que con más frecuencia se encuentran en la intervención social como profesionales del trabajo social, cómo se abordan las soluciones a dichos problemas, qué influencia y apoyo tiene el Código Deontológico y en qué medida se valora la formación básica y permanente sobre ética/deontología en trabajo social.

### Palabras clave

Deontología. Ética aplicada. Problemas y dilemas éticos. Toma de decisiones.

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

### Abstract

Since its inception, social work has paid particular attention to the values and principles on which professional intervention is based. The evolution and complexity of social problems, social policies and social service organizations pose new demands and foundations in training and professional practices.

The General Council of Social Work, from the responsibility of contributing to the improvement of the quality of the professional intervention of social work in social services, considered the convenience of including a thematic block on ethics in the XIII National Congress and I Iberoamerican. As a result of this initiative, the research presented here was born. Its object of study was centered on the analysis of the presence of ethics and deontology in the work of professionals of social workers. The present research tries to know which are the ethical problems/dilemmas most frequently found in social intervention as Social Work professionals, how the solutions to these problems are approached, what influence and support the Code of Ethics has and to what extent the basic and permanent training on ethics/deontology in social work is valued.

### Keywords

Ethics. Applied ethics. Ethical issues and dilemmas. Decision-making.

### Authors/Autores

**Natividad De la Red, Rogelio Gómez, María del Carmen Hernández, Cayetana Rodríguez, Daniel Rueda y María del Carmen Valle**

Datos de contacto con el grupo:

**Cayetana Rodríguez Fernandez**

Diplomada en Trabajo Social. Licenciada en Ciencias de la Educación  
Profesora asociada del Grado de Trabajo Social de la Facultad de Educación  
y Trabajo social de la UVA  
[cayetana.rodriguez@uva.es](mailto:cayetana.rodriguez@uva.es)

RECIBIDO: 20.08.18 | REVISADO: 23.08.18 | ACEPTADO: 24.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

## Introducción

El cambio acelerado en la sociedad actual se ha reflejado en todos los ámbitos sociales y culturales, con marcada influencia también en los valores; ello hace más difícil, ante determinadas situaciones, detectar la decisión más correcta. Por ello están avanzando los debates, las investigaciones, las publicaciones sobre la ética en el trabajo social en el ámbito internacional y también en España.

De hecho, en trabajo social, aparecen con frecuencia problemas éticos en los que los conflictos entre valores y derechos, o éstos entre sí, exigen un discernimiento y deliberación cuidados para identificar y seguir el curso de acción más beneficioso para todos y con las menos contraindicaciones posibles. Esto es lo que corresponde a la mayor calidad posible de la intervención profesional.

Puede parecer que un buen profesional es el que cumple y respeta la normativa legal y vigente. Las leyes y normas establecen los mínimos exigibles. Su vulneración profesional nos sitúa en la negligencia; la intervención excelente nos exige una calidad más elevada. Por todo ello, los colegios profesionales, además de la atención a la perspectiva deontológica, se ocupan también de la excelencia, de la perspectiva ética. Así se indica cuando se alude al modelo de atención integral centrado en la persona. Desde la intervención social del profesional de trabajo social, no son suficientes las prestaciones que en justicia corresponden como ciudadanos, es necesario favorecer además que cada persona, pueda desarrollar sus capacidades, que haga efectiva sus posibilidades y autonomía en el ámbito social y comunitario del que forma parte.

El avance en la calidad y excelencia, en los fines de la intervención desde el trabajo social, se lo-

gra también desde las organizaciones de servicios sociales en las que se sitúa y en el Sistema de Servicios Sociales. De aquí que, la sensibilidad y atención ética de los/las profesionales del trabajo social, se extiende a todo el Sistema de Servicios Sociales y a los agentes que en el mismo intervienen para avanzar conjuntamente, en la justicia social y la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Desde una perspectiva operativa, el trabajo social se materializa con más frecuencia, a través de la acción e interacción que se establece entre un profesional que asume el encargo de una intervención profesional, en el marco de un servicio y entidad, con uno o diversos ciudadanos que esperan encontrar respuesta o apoyos a su situación, con el fin de lograr el acceso a los derechos sociales, la mejora de una situación personal, familiar o social, la inclusión, en definitiva, la mejora de su calidad de vida.

En este triple marco de relación (organización/servicios, profesional, ciudadano) se desarrollan procesos y pueden surgir situaciones, donde el equilibrio entre la misión que asume la entidad, la visión que justifica la intervención profesional y las circunstancias personales de los ciudadanos (valores, creencias, posibilidades, aspiraciones, estados de necesidades, deterioro de relación personal, familiar, laboral, social) pueden plantear dificultades en el logro de las mejores decisiones y respuestas por parte del profesional o en el abordaje de las mejores decisiones para la superación de problemas o conflictos.

## 1. Metodología

La naturaleza de esta investigación es de carácter exploratorio en la temática ética y deontológica



## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

Secciones	Variables Nº de ítems	Instrumento Técnica	Técnica analítica/ software
SECCIÓN I	Aspectos demográficos: 5	Encuesta con preguntas cerradas y abiertas	Estadística descriptiva (software SPSS v.20)
	Aspectos laborales: 7		Análisis de Clases Latentes (MPLUS versión 7.0. y LATENT GOLD 5.0)
	Aspectos de formación en cuestiones deontológicas/éticas: 6		
SECCIÓN II	Tipos de dilemas/problemas éticos: 17	El cuestionario utilizado está basado en el elaborado por la doctora Eileen Joan Ain (2003) en 2001 en Estados Unidos. Traducido, contextualizado y adaptado al ámbito español por los miembros del grupo EFIMEC de la Universidad Pública de Navarra.	Estadística descriptiva (software SPSS v. 20)
	Cómo resuelven los dilemas/problemas éticos: 16		Análisis factorial (FACTOR V.10.5)  Análisis de Clases Latentes (MPLUS versión 7.0. y LATEND GOLD 5.0)
SECCIÓN III	Aspectos Deontológicos/Éticos en el desarrollo de la intervención social: 7	Escala de LIKERT de cinco puntos	Estadística descriptiva (software SPSS v. 20)
	En qué medida las intervenciones generan cambios: 11		
SECCIÓN IV	Opiniones y sugerencias aportadas por los/las profesionales	Preguntas abiertas	Descripción y análisis

Tabla 1. Variables, instrumentos y técnicas. Fuente: elaboración propia.

de los/las profesionales de trabajo social en el contexto español. Por tanto, aquí no se presentan hipótesis, pero en el proceso investigativo se generan algunas cuestiones claves que constituyen el cimiento de futuros estudios. Los objetivos planteados son:

- Identificar algunos aspectos deontológicos y éticos en la intervención de los/las profesionales de trabajo social en España.
- Conocer la posición de los/las trabajadoras sociales en su ejercicio profesional ante algunos problemas ético-deontológicos.
- Detectar qué itinerarios de acción, qué puntos de referencia siguen y tienen los/las profesionales en España a la hora de enfrentarse a los temas éticos.
- Conocer la utilidad atribuida por los profesionales a los códigos deontológicos y éticos en el ejercicio de la profesión.
- Recoger la apreciación de demanda de la formación básica y permanente en deontología y ética.

La metodología empleada se fundamenta en el análisis y sistematización de las respuestas relacionadas con el objeto de estudio, esto es, la presencia de la ética y la deontología en el quehacer de los/las profesionales de trabajadoras sociales. Para ello, se ha realizado una *encuesta* cuya respuesta se ha propuesto a los colegiados profesionales de los respectivos 36 colegios de trabajo social en España. Han participado 1331 trabajadoras sociales. En la elaboración de dicha encuesta se han tenido presente algunos de los

trabajos recientemente publicados sobre ética en trabajo social.

Se ha administrado el cuestionario elaborado por el equipo técnico a través de internet (<https://es.surveymonkey.com>) una vez aprobado por el Consejo General de Trabajo Social. Los datos fueron recogidos entre el 26 de marzo y el 24 de abril de 2017. La encuesta utilizada ha sido *estructurada en cuatro secciones* que nos permiten identificar:

- Las características sociodemográficas de las participantes.
- Los problemas/dilemas éticos más frecuentes en el ejercicio profesional.
- Las formas de respuesta a los aspectos deontológicos y éticos.
- Las propuestas de los participantes.

En cada una de estas *secciones*, se han seleccionado las *variables correspondientes* con los respectivos ítems, así como los sucesivos instrumentos y técnicas (Tabla 1).

## 2. Resultados y discusión

En cuanto a las características sociodemográficas cabe observar que el perfil de las personas participantes refleja con bastante proximidad, las características de los/las trabajadoras sociales en España, según edades, sexo, ámbito de trabajo. La mayoría de las respuestas recogidas, corresponden a profesionales de trabajo social en activo con un 86,10%, frente a un 13,90 % de respuestas correspondientes a personas fuera de la actividad profesional. La mayoría de profesionales que res-

ponden a la encuesta ejercen su actividad en los servicios sociales generales y la media de años de experiencia laboral se sitúa en 15. Respecto al tipo de entidad en la que trabajan, la gran mayoría (un 60%) corresponde a las administraciones públicas, el 30% lo realiza en organizaciones sin ánimo de lucro, un 8% en entidades de carácter lucrativo y el 3% restante en el ejercicio libre la profesión.

### 2.1.- Problemas y dilemas éticos en la praxis del Trabajo Social

De acuerdo con Banks y Williams (2005), las *situaciones éticamente problemáticas* en la práctica del trabajo social se pueden distinguir como problemas éticos y dilemas éticos. Consideramos problemas éticos a las cuestiones en las que de un modo u otro está implicado alguno de los principios éticos del trabajo social. Los *dilemas éticos* en su definición más restringida se producen ante “una elección entre dos alternativas igualmente relacionadas con el bienestar humano” (Banks, 1995). En la práctica los problemas y los dilemas éticos pueden estar más o menos entrelazados y conllevan la necesidad de reflexión y claridad en la toma de las mejores decisiones a favor del fin del trabajo social.

La IFSW (2005) señala cuatro áreas problemáticas en la práctica del trabajo social relacionados con: (a) lealtad de los trabajadores sociales ante intereses conflictivos; (b) situaciones en las que las funciones conllevan un rol de ayudantes y “controladores”; (c) conflictos entre el deber de proteger los intereses de las personas y las demandas sociales de eficiencia y utilidad; (d) asignación y distribución de recursos limitados y situaciones concretas con problemática social.

Se plantean también frecuentes problemas éticos, ante la tensión entre la autonomía, la autode-

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

	Nunca	A veces veces	Muchas veces	Siempre
El deber de informar a terceras personas	8,3	55,7	33,7	2,2
La autonomía del usuario	11	41,6	41,6	5,7
La incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional	11,3	59,2	27,7	1,8
La confidencialidad	23,2	41,5	26,9	8,4
La duración del tiempo de intervención	22,3	42,2	31,1	4,4
La distribución de los recursos disponible	11,5	38,6	41,3	8,7
Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	28,9	52,9	16,4	1,8
Contraprestaciones económicas o materiales	36,7	40,8	19,9	2,6
La revelación de datos de la historia social	34,5	48,5	15	2
El consentimiento informado	38,5	43,4	13,3	4,9
Las relaciones personales con el usuario	39,6	45,1	11,9	3,5
Algún abuso de poder	49,2	41,2	8,5	1,1
Facilitar números de teléfono, direcciones ...	40,9	43,9	13,1	2,1
Un conflicto de intereses	35,9	51,4	11,5	1,1
La asistencia a juicios (secreto profesional)	59,9	33	5,7	1,5
La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega	74,1	23	2,4	0,5
La información a los medios de comunicación	74,2	22,2	2,6	0,9

Tabla 2: Problemas/dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional. Fuente: elaboración propia.

terminación y prácticas paternalistas en circunstancias en las que están obligados a intervenir en la vida de los demás y en los límites que tendrán dichas intervenciones. Los mismos problemas éticos pueden abordarse desde distintas perspectivas. Así por ejemplo puede influir también en cada profesional trabajadora social el sentido de la autonomía personal, considerada como fin último del trabajo social (Salcedo 1988:22-23) o como derecho básico que se ha de respetar (Bermejo, 2002: 65-66).

Los problemas éticos pueden surgir también de los límites de la relación ciudadanía- profesional ante la dificultad de establecer la naturaleza de la relación. Ello es aún más evidente ante situa-

ciones de vulnerabilidad de los ciudadanos. Por otra parte, se producen además según Reamer (1982) dos categorías de dilemas/problemas en referencia a las relaciones de los/las profesionales con colegas y empleadores. La primera categoría incluye lo que se conoce como denuncia de irregularidades, es decir, la exposición de prácticas cuestionables entre colegas. La segunda categoría incluye casos en los que un profesional debe decidir si viola una regulación de la agencia o una política administrativa con el fin de salvaguardar, según su criterio, el bienestar de un cliente, un colega o uno mismo.

Ballesteros, Úriz y Viscarret, (2013), a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada

## Deontología, ética y Trabajo Social: Aproximación a la realidad profesional

en el ámbito nacional<sup>1</sup> sobre los dilemas a los que se enfrentan las trabajadoras y los trabajadores sociales en España, concluyen que los dilemas más frecuentes se relacionan con: el deber de informar a terceras personas, la autonomía de las personas usuarias, la incompetencia de otro trabajador o trabajadora social, la confidencialidad, además de otros relacionados con la duración del tiempo de intervención, la distribución de los recursos disponibles; decir o no toda la verdad o mentir.

También surgen problemas éticos cuando la integridad profesional, esto es la obligación de actuar de manera acorde con su conocimiento y estatus en la sociedad o la autonomía, entran en conflicto con la política social. Los/las profesionales deben asumir la responsabilidad de sus acciones y asegurarse de que éstas estén en línea con el código ético deontológico de trabajo social. Ello implica estar comprometidos con la formación continua y el desarrollo de habilidades, evitando el uso de conocimientos y habilidades especiales para propósitos inhumanos, no abusando de la impotencia relativa de los usuarios, no desacreditando el buen nombre de la profesión a través de negligencia, y supervisando prácticas que pueden ser contrarias al código ético (Banks, 2001).

Prácticamente la totalidad de las personas encuestadas (96%) han señalado que se le habían presentado problemas éticos en su intervención profesional. Si agrupamos las categorías *Muchas veces y siempre* obtenemos cinco tipos de dilemas/problemas que aparecen con más del 30% de los casos (Tabla 2).

Según las respuestas de las personas encuestadas presentamos a continuación se desarrollan los

principales dilemas y problemas éticos por orden de importancia.

**1. La distribución de los recursos disponibles.** Es el problema ético que más altamente señalan los profesionales fruto probablemente de los efectos de una crisis económica y de las medidas adoptadas para atajarla. También cabe preguntarse si al aumentar las necesidades por efecto de la crisis económica y por la escasez de recursos, se haya producido situaciones multiproblemas que precisan de respuestas más profesionales, centradas en las posibilidades personales y sociales como complemento a las medidas económico-administrativas y esto haya generado mayor reflexión y exigencia sobre el propio ejercicio profesional y la finalidad del trabajo social.

**2. La autonomía del usuario:** Es el segundo de los problemas que los profesionales manifiestan que se repite con más frecuencia. Al igual que en el problema anterior los porcentajes de respuestas y las formas de afrontarlo, tampoco señala diferencias importantes entre los profesionales teniendo en cuenta la edad, experiencia y titulación. Las respuestas modales siguen agrupándose en torno a los valores medios, con oscilaciones no muy significativas hacia la respuesta “a veces” o “muchas veces”. Desconocemos si a esta respuesta precede un posicionamiento teórico por parte de los profesionales, en el sentido de que la autonomía del usuario puede ser una forma de derivar los problemas y las causas al propio usuario o si favorece y potencia su autonomía o le coloca en una posición desfavorable frente a las prestaciones de la organización o del sistema de servicios sociales.

**3. Deber de informar a terceras personas.** El denominado secreto profesional que consagra

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

y recogen los diferentes códigos deontológicos de trabajo social, puede encontrar dificultades con otros principios y valores que también se reconocen y se demandan. Es el caso del trabajo en red, del trabajo interdisciplinar o en equipo, o simplemente la necesidad de transferir o derivar situaciones y problemas o circunstancias de un usuario, sobre todo individual o familiar, hacia otro servicio o usuario. Transferir información o facilitar documentos como la historia social o el informe social de usuarios exige velar por la salvaguarda de derecho, la confidencialidad, etc., al compartir información con otros niveles de la entidad, con otros servicios o con otros equipos de una misma red, o de tratar algunos temas dentro de un comité de expertos o comité de ética. Es aquí donde hay que ubicar esta situación, percibida como problema por algunos profesionales. Es cierto que las leyes de protección de datos son a veces exigentes y no siempre clarificadoras y facilitadoras de procesos, como también es cierto que, en ocasiones, el derecho que asiste a los usuarios para conocer sus datos registrados o para autorizar la transferencia de datos o informes no siempre se plantean en términos claros. El debate sobre este problema, para conocer sus límites, la prevalencia frente a otros deberes y exigencias de la intervención requiere de una reflexión profunda y detallada.

### 4. Duración del tiempo de intervención.

Aparece en cuarto lugar como problema ético destacado. Posiblemente ello tenga que ver con la constatación de un mayor espacio de tiempo para una intervención de calidad, centrada en la persona, para responder a los objetivos de “empoderamiento” que se dice se quieren impulsar para que cada usuario y alcance la autodeterminación y autonomía necesaria. Cuando aumenta el número de usuarios como consecuencia de una mayor oferta, de un incremento de las necesidades o de colec-

tivos que demandan una intervención profesional, es entendible que los tiempos de atención puedan reducirse. Sabemos que, en ocasiones, el único o el mejor recurso de una intervención es la misma intervención, y eso requiere todo un proceso para establecer los vínculos y horarios compatibles con la atención correcta o excelente. Un horario insuficiente de atención incide negativamente en la misma intervención y en las soluciones profesionalmente adecuadas o en la elaboración de estrategias de intervención o planes individualizados y consensuados entre profesionales y usuarios, y puede desembocar en el inicio de un estrés o del denominado *burn out* profesional. Este problema, puede reflejar un síntoma de una forma de hacer y de una relación del trinomio entidad-usuario-profesional que requiere un análisis pormenorizado. Parece conveniente abordar la calidad en la intervención con el usuario de forma integral valorando todos los aspectos personales y de contexto: dificultades, capacidades, oportunidades y expectativas. De este modo se evitaría que las situaciones de vulnerabilidad se cronifiquen en aquellas situaciones que podrían revertirse y, peor aún, que se generen dependencias por no haber facilitado suficientemente la activación de recursos personales.

**5. La confidencialidad.** Es precisamente la creencia que el usuario tiene sobre la reserva de su situación por parte del profesional lo que constituye la esencia de su confianza y de la relación profesional. Es cierto que hay situaciones que por su propia naturaleza pueden plantear conflictos en un doble sentido: cuando el profesional no puede gestionar por sí solo o desde su propio servicio los

### notas

<sup>1</sup> Proyecto I+D+i: Dilemas éticos en la intervención social: La perspectiva de los trabajadores sociales en España realizado por el grupo EFIMEC entre los años 2009 y 2011.

recursos o servicios requeridos para atender una situación y debe transferir una información sobre el usuario a otros estamentos, niveles o servicios. En otras situaciones la causa de que la información se convierta en un problema, se presenta cuando alguna autoridad (judicial policial o de otra índole) demanda al profesional que informe sobre alguna circunstancia o conducta de determinados usuarios, o que el/la profesional no sepa si algún tipo de información obtenida, debe ponerla en conocimiento de algún servicio, autoridad o responsable, si de ello intuye o tiene una cierta evidencia o sospecha de que la información puede perjudicar al usuario. Estas situaciones son bien conocidas por algunos profesionales cuando obtienen una información por medio de otros informantes o de otras fuentes diferentes al usuario y que entra en contradicción con la que oficialmente se conoce. También sobre este problema, la ética, el debate ético, el análisis en profundidad sobre los dilemas, puede ayudar a encontrar criterios que faciliten a los trabajadores sociales elementos para clarificar estas situaciones incómodas.

En los resultados se señalan otros problemas/dilemas de menor frecuencia.

**La incompetencia de otro profesional.** Este dilema se presenta un 29,5% de las veces lo que refleja la alta profesionalidad y del dominio que se tienen sobre las competencias, servicios, recursos y procesos, fruto no solo de la experiencia sino también de la formación permanente, aspecto que cada vez está más presente en la profesión y en las propias entidades de servicios que luchan por mantener el buen nivel de sus trabajadores.

**Contraprestación económica o material.** Este dilema es señalado por el 21,5% por los profesionales quienes afirman que se ha producido

“algunas o bastantes veces”. Revisando el desarrollo de las leyes de servicios sociales y los recursos que las Comunidades Autónomas han ido generando, podemos comprobar que cada vez es más frecuente que existan cartas de servicios y una cartera de recursos bastante detallada, de tal manera que los profesionales, no solo conocen el mapa de recursos existentes, sino también los procedimientos para poder demandar los mismos en los supuestos de que sus intervenciones así lo demanden. En este sentido, podríamos entender que una vez asumido el rol de gestores de recursos, este tema no suponga o represente un problema específico para los/las profesionales.

**Consentimiento informado.** Este problema/dilema se presenta con la frecuencia de “algunas veces” o “siempre” para el 18,2% de los que responden al cuestionario.

Decir la verdad, no toda la verdad, mentir. El 18,2% de los encuestados afirman que se han encontrado con este problema muchas veces o siempre. Resulta difícil, en ocasiones decir a un usuario, que para su problema o para su demanda no existen o no se tienen recursos, porque el nivel de decepción puede generar o tener consecuencias sobre las que habrá que intervenir. Se exigen aquí habilidades y profesionales, para desarrollar la interacción y administrar convenientemente la información, al ritmo y en los términos que cada situación requiera.

**Revelar datos historia social.** Este dilema es señalado por el 17% de los encuestados.

**Relaciones personales con usuario.** Los datos que nos ofrecen las tablas de contingencia con las que hemos cruzado estas respuestas, siguen la misma lógica de las anteriores: en torno al

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

90% señalan que esto nunca o solo a veces se les plantea como un problema. Se pueden establecer relaciones de cercanía y de confianza, pero los límites del respeto y de las posiciones de rol son determinantes a la hora de atender a los usuarios, a juzgar por estas respuestas.

Facilitar número de teléfono, direcciones tan solo es señalado por el 15,2% de los/las profesionales.

En relación a los dilemas restantes, dado que no tienen tanta significación ni la misma frecuencia, nos limitamos a reflejar su incidencia. Así señalar con una incidencia en torno al 10% o menor dilemas como conflictos de intereses (12%), abuso de poder (9,6%) secreto profesional (7,2%), información medios comunicación (3,5%) o responsabilidad por actuaciones que perjudican a colega (2,9%).

Sobre el conjunto de los problemas analizados se pueden hacer algunas consideraciones sobre la selección de los 17 dilemas que contempla la escala utilizada. Pudiera ser que no sean el reflejo de las dificultades, problemas o circunstancias con las que frecuentemente se encuentran los profesionales del trabajo Social en la época y contexto actual.

En este estudio y en el análisis realizado sobre unos problemas previamente definidos y recogidos en las escalas ya citadas, no se ha podido ver los cambios de enfoque, de rol, de funciones y de competencias así como los efectos en los problemas más frecuentes. Las profesiones se transforman en la medida en la que van aportando nuevas realidades, comprenden y conectan con mundos y situaciones que les son propios o con entornos que dominan mejor. La adecuación de escalas e instrumentos de estudio a los contextos específi-

cos son incuestionables. Sin embargo, su utilidad para avanzar en este tema se logra si están vinculados o se adaptan a una realidad social, histórica, económica, por lo que su validez está también sujeta a que las condiciones en la que nace sigan siendo las mismas o semejantes cuando dicha herramienta quiera aplicarse.

### 3.2.- La toma de decisiones en la resolución de problemas y dilemas éticos

Respecto a la superación de problemas éticos resulta de alto interés los modelos éticos de toma de decisiones que son formas sistemáticas de pensar y se basan en supuestos de valor derivados de uno varios enfoques filosóficos específicos sobre la ética. En este aspecto en el grupo EFIMEC<sup>2</sup> se elabora un proyecto a nivel nacional sobre "Toma de decisiones éticas en la práctica profesional del Trabajo Social", llegando a la conclusión de la existencia por parte de los/las profesionales, de una falta de herramientas concretas para la toma de decisiones éticas (Uriz e Idareta 2017). Aunque existe un creciente cuerpo de literatura sobre la deliberación en la solución de problemas éticos con los que los/las trabajadoras sociales se enfrentan actualmente, no puede haber soluciones predeterminadas. Esto es así porque se reconoce que hay una variedad de factores involucrados que enmarcan cada situación de manera diferente. Por lo tanto, un problema ético se puede comparar con un mosaico compuesto de factores que construyen la imagen de la situación de decisión para el trabajador social (O' Sullivan, 1999). Tomar decisiones es una parte inherente de la práctica

#### notas

<sup>2</sup> EFIMEC: Grupo de investigación "Ética, Filosofía y Metodología de la ciencia" del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra.



## Deontología, ética y Trabajo Social: Aproximación a la realidad profesional

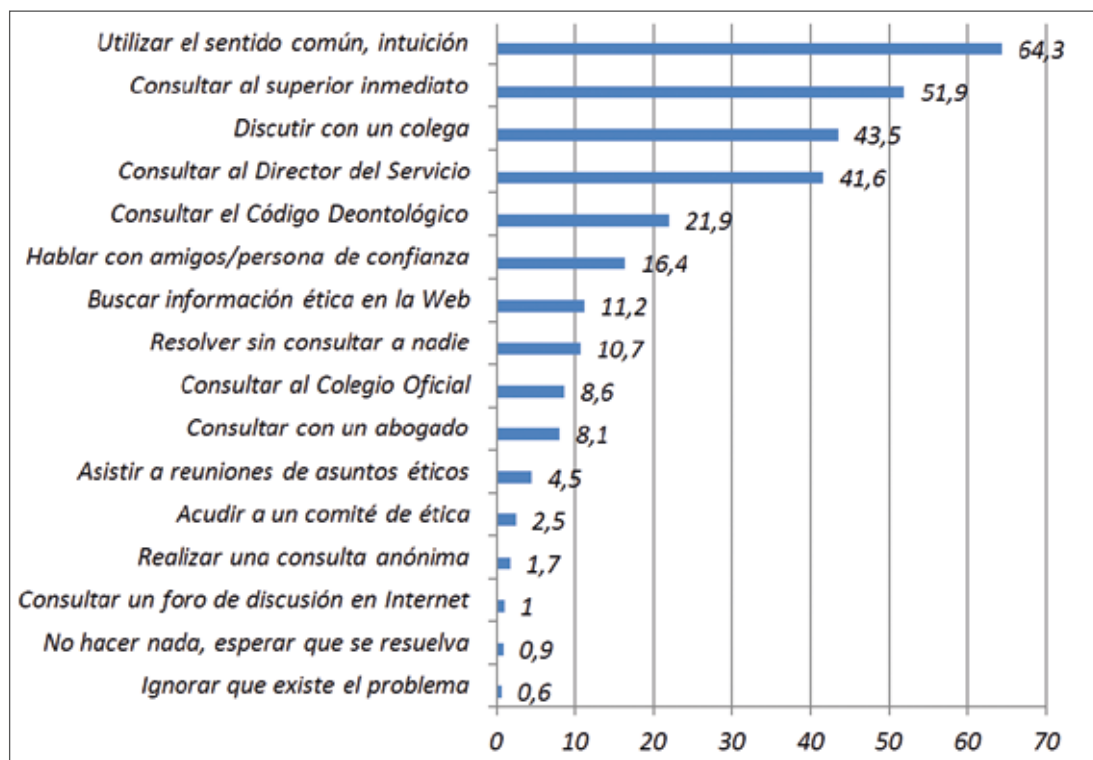


Figura 1. Modo de resolución de dilemas y problemas éticos. Fuente: elaboración propia

del trabajo social. Las decisiones de trabajo social a menudo son problemáticas equilibrando actos basados en información incompleta, limitaciones de tiempo, presión de diferentes fuentes, incertidumbre en cuanto al resultado probable de las diferentes opciones y el temor constante de que algo salga mal y se culpe (O' Sullivan, 1999). Una decisión ética es un proceso que implica el esfuerzo de equilibrar los valores del trabajo social en la consideración de los objetivos y responsabilidades de la profesión y una decisión sobre cómo actuar (Bowles *et al.*, 2006).

Independientemente del modelo ético de toma de decisiones que los profesionales utilizan para resolver sus dilemas, la conciencia ética se con-

sidera una habilidad primaria para los trabajadores sociales. Esta conciencia se conoce como una condición donde el profesional conoce los principios éticos que subyacen a sus acciones y encuentros, y la ética como elementos vivos dentro de su práctica. La acción ética es el resultado de la conciencia ética del practicante (Speicher, 1998). De hecho, Reamer (1982) y Speicher (1998) sugieren que para que las trabajadoras sociales puedan analizar los dilemas de manera reflexiva y sistemática, deben ser capaces de comprender las diversas estrategias que se derivan de los diversos enfoques sobre la ética. Han de ser capaces de reconocer las fortalezas y limitaciones de estos enfoques, ya que representan métodos específicos para justificar los valores y han de ser capaces

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

también de ver los problemas éticos o problemas no como una crisis, sino como una oportunidad para mejorar su práctica. Para obtener esta visión de la ética, los/las profesionales deberían ser hábiles en la reflexión crítica.

La reflexión crítica requiere un alto nivel de conciencia personal para que puedan reconocer prejuicios o interpretaciones personales e ideas involucradas en la práctica profesional. También requiere la capacidad de analizar críticamente el entorno, el sistema de servicios sociales y la organización en la que se estructuran las decisiones éticas.

En general, el propósito de la reflexión crítica es mejorar la práctica profesional mediante la identificación de supuestos profundamente arraigados, como normas culturales previamente incuestionables. En este sentido, la reflexión crítica debe conducirse a una comprensión de las experiencias personales en contextos sociales, culturales y estructurales (Fook y Askeland, 2007; Bowles et al., 2006). En esta línea parece orientarse el interés creciente en la ética del trabajo social y en la extensa literatura teórica. Sin embargo, resulta de gran interés avanzar también en la investigación empírica sobre la toma de decisiones éticas (Jansson y Dodd, 1998) en el ámbito del quehacer del trabajo social.

La pregunta presentada a los participantes en la encuesta, sobre el modo de abordar la respuesta a los problemas éticos presentados ofrece dieciséis alternativas de respuesta para enfrentarse a esos dilemas/problemas éticos con cuatro posibles opciones de respuesta: “Nunca”, “A veces”, “Muchas veces” y “Siempre”. En el análisis que se presenta a continuación, se ha optado por analizar las respuestas o recursos de solución, siguiendo

los mismos criterios aplicados en el análisis de los problemas/dilemas comentados en el punto anterior, es decir, la experiencia profesional, la edad y la titulación, comparando las cuatro intensidades que ofrece la escala utilizada.

Ante la pregunta ¿qué hace habitualmente si se tiene que enfrentar a un problema ético en su trabajo? destacan en las respuestas recogidas y por orden de intensidad: el sentido común (intuición), 64,3%; consultar al superior inmediato, 51,9%; discutir con un colega, 43,5%; consultar al director del servicio 41,3% y consultar el código deontológico 21,9% (recogidas en figura 1).

### 1. Utilizar el sentido común, la intuición.

Desconocemos si los/las profesionales a la hora de responder a esta batería de propuestas de solución lo relacionaban con los problemas planteados en la pregunta anterior, o si se referían a cualquier situación o problema que se les pudiera presentar en el ejercicio profesional. No obstante, el que el recurso más utilizado para resolver los problemas sea la intuición y el sentido común, puede entenderse como una forma de atender los problemas de los usuarios en el marco de una relación y de una situación personal y social. Es comprensible que los técnicos, si realizan una intervención basada en la comprensión y la escucha de las demandas que hagan los usuarios, el primer mecanismo de respuesta se haga dentro de los propios recursos del profesional y del usuario. Se entiende que el profesional tiene la preparación y conocimientos suficientes como para poder interpretar las situaciones y problemas y que a la vez conoce el entorno social donde se generan los problemas y soluciones. Desde esta perspectiva no parece que sea un mal ejercicio de las funciones que esta forma de resolver sea la que mayor frecuencia presenta en el conjunto de las opciones

y prácticamente sea utilizado con una intensidad similar por las/los trabajadores sociales, independientemente de la edad, la experiencia o la titulación, sin que podamos afirmar que hay diferencias significativas. Las intensidades sumadas de “muchas veces” y “siempre”, oscilan entre el 60-66% en los tres criterios elegidos.

**2. Consultar al superior inmediato.** No se debe perder de vista que los/las profesionales no solo intervienen con los usuarios. Su trabajo se ubica e inserta en una organización de servicios en la que existe una jerarquía y organigrama funcional. El que cuando surja algún problema, los trabajadores sociales recurran al superior inmediato, no tiene porqué representar una dependencia de autonomía; al contrario, puede ser una forma de implicar a la organización en las respuestas/propuestas que se hayan de hacer ante las demandas y situaciones de los usuarios. No obstante, sí hay alguna diferencia más significativa en los profesionales de más edad y con mayor experiencia, en la respuesta de “nunca”; esta opción representa el 12,5% de los trabajadores sociales que llevan más de 21 años de ejercicio y el 15% de los que tienen más de 55 años; algo similar, en cuanto a intensidad, se produce respecto de la respuesta “a veces”: el 48,7% y el 47,5% son las respuestas que dan el grupo de más experiencia y de mayor edad, respectivamente. Es probable que estas respuestas de los grupos de más experiencia y más edad, sean el reflejo de una experiencia y, dependiendo de organizaciones, de las características de los superiores, que como ocurre en muchas entidades públicas, estos superiores pueden tener un perfil político y por lo tanto sometido a cambios más o menos frecuentes.

**3. Consultar al director del servicio.** La tercera de las opciones que señalan los trabajadores

como más frecuente, forma parte de la misma lógica de la anterior. Sin embargo, las tendencias de las respuestas que nos ofrecen los tres grupos considerados, presenta diferentes intensidades de respuestas. El peso de esta opción no va en la misma dirección que acabamos de comentar respecto al superior inmediato. Es decir, las respuestas de “nunca” y “a veces”, tienen mayor peso que las de “muchas veces” y “siempre”, que quedan por debajo del 50%. Es fácil entender que en las organizaciones existe una jerarquía en los puestos y en los mandos y es una práctica y un principio básico del funcionamiento el no saltar las jerarquías, salvo que los problemas no se resuelvan en los niveles jerárquicos más inmediatos. En este sentido, entendemos que estas respuestas reflejan las lógicas de funcionamiento de las organizaciones, sean éstas más o menos complejas.

**4. Discutir con un colega.** El intercambio de información, el trabajo colaborativo y el apoyo entre los profesionales es el reflejo del clima de relaciones y de apoyos que se suelen encontrar en las organizaciones. En este sentido, se entiende que esta forma de proceder cuando se presenta un problema no es más que el resultado de esa cooperación y ayuda mutua. De los datos se puede destacar que los trabajadores más jóvenes y los que tienen menos experiencia profesional son los que presentan puntuaciones más altas en las respuestas de “nunca” o “a veces” frente a los otros grupos: 63% los que tienen menos de 10 años de experiencia y 62% los profesionales menores de 34 años.

**5. Consultar el Código Deontológico.** A pesar de que esta alternativa ocupa el quinto lugar en las respuestas globales ofrecidas por los profesionales, las respuestas que ofrecen los encuestados reflejan el escaso uso que se hace del Código

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

Deontológico. No podemos afirmar si este escaso uso es por desconocimiento, porque las situaciones que se plantean no llegan a tener la importancia ni las características que contempla el Código o porque los valores y principios profesionales son suficientes para resolver los problemas. Ya hemos visto que el sentido común y la intuición es la forma de proceder más utilizada. Analizando las respuestas sí destacamos que, en torno al 80% de los profesionales atendiendo a su experiencia profesional y a los grupos de edad no lo utilizan “nunca” o solo “a veces”. Los profesionales que afirman que lo utilizan “siempre”, en cada una de las características analizadas, no superan el 7%.

Existe otro tipo de soluciones utilizadas con menos frecuencia:

### **Hablar con amigos o persona de confianza.**

A la vista de los datos, lo primero que debemos señalar es que esta opción de respuesta a los problemas no tiene una gran incidencia o presencia entre los profesionales. Más del 80% de todas las categorías con las que hemos cruzado esta respuesta nos dicen que esta opción “nunca” o solo “a veces” es utilizada para resolver los problemas. Sin duda, debemos entender que la confidencialidad de los datos, el secreto profesional y la reserva que se debe tener sobre las situaciones en las que se interviene, forman parte de la cultura y quehacer profesional, por lo que solo en contadas ocasiones, y pensamos, que, en función del tema, la problemática o de circunstancias muy concretas, se recurre a esta alternativa como forma de solución de problemas. En este sentido, se entiende que menos del 3% de los grupos que hemos establecido, afirma que hace uso de esta opción en sus intervenciones.

**Consultar al Colegio Oficial.** De forma similar a lo planteado en el punto anterior, cerca del 90%

de todas las categorías señalan que “nunca” o solo “a veces”, recurre a esta opción. Recordamos que los que han respondido a estas cuestiones están todos colegiados. Ello quiere decir, que no se reconoce o no existe una cultura profesional de acudir al Colegio como órgano de consulta. Porcentualmente no son significativas las respuestas de los profesionales que dicen acudir “siempre” al Colegio profesional.

**Buscar información ética en la Web.** A pesar de que las nuevas tecnologías y las oportunidades que ofrece internet, son una opción al alcance de los profesionales, lo que permite poder encontrar respuestas “on line” para los diferentes asuntos que se les planteen, cerca del 90% afirman no utilizar nunca o solo a veces esta opción. Las lógicas siguen siendo muy similares a las que hemos visto en las anteriores opciones analizadas.

**Asistir a reuniones de asuntos éticos.** La elección de esta forma de resolución que incluye la escala que analizamos, parece que no responde a unos usos habituales de los profesionales. Se entiende que los problemas cuando se presentan requieren una pronta solución y esta alternativa no ofrece esa posibilidad.

Las opciones menos utilizadas en la toma de decisiones ante la resolución de un problema o dilema ético se centran en la consulta con un abogado, consultas a los Comités de Ética, servicio o comisiones de reciente implantación, tampoco tienen el nivel de frecuencia de uso significativo.

“No hacer nada y esperar a que el problema se resuelva” y la opción de “ignorar que existe un problema” no son una forma frecuente de actuar, ya que los porcentajes de las respuestas a las variables se concentran en torno al 90% en la res-

puesta de “nunca”, con puntuaciones superiores al 90% en todas las categorías y grupos.

### 3. Conclusiones

En las respuestas de los/las participantes a la encuesta planteada, late la necesidad, refuerzo y actualización de valores y principios deontológicos y éticos en el trabajo social. El análisis de resultados pone de manifiesto la preocupación por la formación para mejorar las respuestas desde una perspectiva ética. Más de la mitad de las participantes consideran que, en la formación permanente, los contenidos ético/deontológicos han tenido poca o escasa presencia. Señalan en cambio que el Código Deontológico, como referente en esta materia, es conocido por un 79,36% y que resulta orientativo para la intervención acción en un 69,89% aunque a la vez señalan que no es muy utilizado como modo de solución de problemas éticos encontrados.

Los problemas que aparecen más presentes tienen que ver con la *distribución de los recursos disponibles*. Ello puede estar influenciado por las características de una etapa en la que los servicios sociales cuentan con menores recursos que han de responder a mayores necesidades como consecuencia de la crisis económica. Cabe también considerar que nunca como ahora ha existido tanta normativa, protocolos y catálogos, pero pudiera darse que la aplicación de los mismos por sí solos, pueden no responder adecuadamente a las necesidades complejas con las que se encuentran los/las profesionales. En esas situaciones no son suficientes solo los recursos y prestaciones. La igualdad de derechos es importante, pero ello no puede empañar la singularidad de cada persona con su dignidad, posibilidades, identidad. La con-

sideración de estas dimensiones exige profesionalidad y atención personalizada e individualizada. Atención a la singularidad.

Otro motivo de alta preocupación ética tiene que ver con la *autonomía* y la autodeterminación de los ciudadanos que son atendidos profesionalmente. Posiblemente este problema, como el anterior, esté relacionado con la *duración del tiempo dedicado* a la intervención, cuya reducción por el exceso de demanda, pueda restar a su vez la necesaria dedicación a una intervención más orientada a la promoción de posibilidades y a la activación de recursos personales y sociales y no únicamente a la gestión de prestaciones o recursos. Por otra parte, no se puede perder de vista que las decisiones de un profesional se fundamentan en sus conocimientos y experiencia. Dichas decisiones pueden coincidir más o menos con las preferencias del usuario que el profesional ha de respetar, por lo que en ocasiones se produce uno de los problemas más comunes en la intervención social.

Dada la diversidad y amplitud de problemas que se han de atender no sorprende la alta frecuencia de problemas que parecen surgir relacionados con la *información que ha de proporcionar las/los profesionales* a otros colegas o instituciones o las dudas que a veces puedan requerir de la necesaria asesoría jurídica. La *confidencialidad* se plantea como deber al profesional ante la reserva de información del usuario.

La *dedicación en términos de duración de tiempo*, se percibe como problema ético en un alto porcentaje. Ello puede ser reflejo de la demanda y de la repercusión en la calidad de la atención centrada en la persona. Atender a mayor número en menor tiempo puede dar lugar a una falsa efi-

## Business ethics, ethics and Social Work: Approximation to the professional reality

ciencia con la repercusión negativa en la solución y superación de las situaciones planteadas.

Respecto a la modalidad de respuestas a los problemas éticos, el estudio señala que prevalece el *sentido común*, seguido de la *consulta de directivo o de jefes* o también a colegas. En menor proporción, deciden previa consulta según el Código Deontológico, hablar con personas de confianza o consultar al Colegio Profesional.

Las respuestas que recogen los fines de la intervención profesional y los efectos más deseables, ponen de manifiesto que, en el trabajo social los recursos y prestaciones, como medios, no se confunden con la finalidad última, esto es, el horizonte vital y la vida plena de cada persona. Así parece reflejarse en el conjunto de las respuestas recogidas por los/las participantes.

El trabajo social sigue implicado en el intento de superar de categorizaciones de grupos o colectivos y de tener en cuenta la singularidad o la especificidad de cada persona en su situación. Desde ahí, se trata de identificar hechos, situaciones, factores e indicadores, pero también, valores y principios, para avanzar en la calidad para una vida más feliz, más plena, de acuerdo con el sentido que *Paul Ricoeur define la ética como el «anhelo de vida realizada con y para los otros en instituciones justas»*.

Si el estudio que comentamos deja un mensaje claro es el de la necesidad de avanzar en la calidad del trabajo social a través de la deontología y ética profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ballesterio, A., Úriz, M.J., y Viscarret, J.J. (2013). ¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del Trabajo Social en España y cómo los resuelven? *Revista de Treball Social*, 199, 35-45.
- Bank, S. and Williams, R., (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022.
- Banks, S. (1995). *Ethics ad Values in Social Work*. London: Macmillan
- Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work*. (2ª Ed.). London: Palgrave.
- Bermejo, F., (2002). *Ética del trabajo social*. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Bowles, W., Collingridge, M., Curry, S. and Valentine, B. (2006). *Ethical Practice in Social Work*. England: Open University Press.
- Fook, J., Askeland, G.A. (2007). Challenges of Critical Reflection: Nothing Ventured, Nothing Gained. *Social Work Education*, 26 (5), 520-533.
- International Federation of Social Workers, (2005), *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. Available from: <http://ethics.iit.edu/ecodes/node/3934>
- Jansson, B.S., Dodd, S. (1998). Developing a Social Work Research Agenda on Ethics in Health Care. *Health and Social Work*, 23 (1), 17-23.
- O' Sullivan, T. (1999). *Decision-Making in Social Work*. London: Palgrave.
- Reamer, F.G., (1982). *Ethical Dilemmas in Social Service*. New York: Columbia University Press.
- Salcedo, M. D. (2001). *Autonomía y bienestar*. Granada: Comares
- Speicher, M., (1998). Ethical Reasoning and Ethical Awareness. *Clinical Social Work Journal*, 26 (4), 427-432.
- Uribe, M.J. e Idareta, F. (2017). La ética en las intervenciones sociales: algunos modelos de resolución de dilemas éticos. *Aldaba* 42, 39-49.





## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

### Resumen

El principal objetivo de este artículo es explicar en qué consiste el proceso de una auditoría ética que se realiza en una institución socioeducativa. Comenzaremos recordando la importancia de la ética aplicada, contextualizando la auditoría ética como una parte fundamental dentro de dicha ética. A continuación explicaremos la auditoría ética de F. Reamer (2000), incidiendo en sus fases y principales áreas de riesgo, así como en un posible cronograma de implantación. Finalizaremos este artículo demandando la necesidad de implantar este tipo de herramientas en todas las instituciones sociales como forma de mejorar su calidad ética.

### Palabras clave

Auditoría ética. Institución socioeducativa. Calidad ética. Áreas de riesgo. F. Reamer.

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

### Abstract

The main objective of this article is to explain the process of an ethical audit that takes place in a socio-educational institution. We will begin by recalling the importance of applied ethics, contextualizing ethics audit as a fundamental part of applied ethics. We will explain the ethical audit of F. Reamer (2000), focusing on its phases and main risk areas, as well as on a possible implementation schedule. We will finish this article demanding the need to implement this type of tools in all social institutions as a way to improve their ethical quality.

### Keywords

Ethics audit. Socioeducative institution. Ethical quality. Risk areas. F. Reamer.

### Authors/Autoras

**Marrubi Rodríguez Luna**

Becaria predoctoral.

Departamento de Sociología y Trabajo Social.

Universidad Pública de Navarra.

[marrubisundari.rodriguez@unavarra.es](mailto:marrubisundari.rodriguez@unavarra.es)

**María Jesús Úriz Pemán**

Profesora Titular de Universidad. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra.

[ivan@unavarra.es](mailto:ivan@unavarra.es)

RECIBIDO: 06.08.18 | REVISADO: 13.08.18 | ACEPTADO: 20.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

### Introducción: La ética aplicada y la re-conceptualización de la calidad

Hoy en día es fácil encontrar el término “ética” unido a otro término: “aplicada”. La ética aplicada abarca contenidos tan amplios como la ética de las organizaciones o las éticas profesionales. En este sentido, podríamos decir que la ética aplicada ayuda a facilitar a las y los profesionales de diversas disciplinas y organizaciones sociales a desarrollar actitudes coherentes, satisfactorias y éticas.

Como afirma Adela Cortina (1994), la ética tiene por objetivo facilitar las deliberaciones y que éstas sean correctas, con el fin de que puedan hacerse buenas elecciones. Por esto podríamos afirmar que *habituarse a hacer buenas elecciones significa más bien ser consciente de los fines últimos que se persiguen, acostumbrarse a elegir en relación con ellos y tener la habilidad suficiente como para optar por los medios más adecuados para alcanzarlos* (Sánchez, 2013, 194).

Es por eso que conformar profesionales “inteligentes” desde una perspectiva ética en la intervención socioeducativa puede ser un determinante a la hora de concluir la calidad y eficacia de dichas actuaciones. Siguiendo a Adela Cortina, podría decirse que una constitución “inteligente” supondría reflexionar, en primer lugar, de cuál sería la meta que deseamos alcanzar con nuestras acciones, es decir, *cuál es el fin que deseamos*. Y desde ese fin, *ir estableciendo modos de actuar, metas inmediatas y valores que es preciso encarnar para llegar a los objetivos inmediatos y finales* (Cortina Orts, 2013).

Estos planteamientos son necesarios en los nuevos escenarios profesionales en los que *profesionalización* significa incorporar valores técnicos propios de cada profesión en relación a las necesidades y

derechos de las personas atendidas, así como una ruptura con una praxis fundamentada en religiones, ideologías y voluntades paternalistas (Canimas, 2009). Todo ello con el objetivo final de poder alcanzar las metas que como profesionales tenemos, a través de actuaciones técnicas y éticas.

Incorporar la ética en la praxis de las organizaciones sociales permitirá constituir desde una perspectiva profesional instituciones sólidas que sepan dar respuesta a “*qué debemos*” y “*qué queremos*”, tanto de manera personal, organizacional, profesional y social (Guillen, 2006).

Desde una posición de responsabilidad y justicia social los servicios dirigidos a personas y/o colectivos en situación de vulnerabilidad tienen un deber y compromiso para con ellas. La concepción de que las personas son sujetos de derecho y no objetos de asistencia y necesidad pide un cambio paradigmático en la definición (saber ser) y en la aplicación (saber hacer) de las intervenciones y servicios como una necesidad y obligación cada vez más urgente en los ámbitos educativos, sociales y/o sanitarios (Ballester, Úriz y Viscarret, 2013).

Por lo tanto, el fin último de la ética aplicada en este contexto podríamos decir que es generar una protección y/o una guía en la praxis que evite dañar o perpetuar la situación que daña a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, la reflexión desde las propias personas empieza a ser un punto fundamental en el que el respeto a su dignidad a través del buen trato hacia ellas se incorpora como premisa.

El buen trato es un concepto que se ha comenzado a incorporar en los ámbitos de intervención social, educativa y/o sanitaria. A pesar de que nos suena a algo obvio, si profundizamos en él nos en-

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

contramos con toda una complejidad que responde a cuestiones vitalmente humanas. Hablar de buen trato es hablar del bienestar de las personas (Martínez de Mandojana Valle, 2017) y eso no tiene fácil definición.

Como se ha señalado anteriormente, definir qué es el bienestar es algo complicado dada la subjetividad que debe envolver al concepto y más si lo llevamos a su aplicación. Lo que puede ser estar “bien” para alguien puede no serlo para otro alguien. Y esto nos sitúa en un escenario potencialmente arriesgado en el ámbito de la intervención social. ¿Cómo podemos evitar dañar a una persona, aún sin intención de ello, a causa de no respetar su condición e individualidad? Es ante estas preguntas cuando nuevos planteamientos y principios éticos irrumpen con fuerza en la praxis socioeducativa. En este ámbito la inmediatez y urgencia en las decisiones se torna cotidianidad; por ello, construir una praxis coherente y de éxito puede ser una de las labores más complejas y profundas, en las que la reflexión y auto-exigencia profesional marcan la diferencia.

Inevitablemente el bienestar es un concepto que nos lleva a la ética -y, en este caso, a la ética aplicada- como principio y como derecho. La ética aplicada nos ofrece una de guía y protección ante cuestiones complejas y humanas. Incorporar principios y valores éticos en las intervenciones sociales, educativas y/o sanitarias pueden ser una garantía de buen trato, llevándonos a lograr un éxito profesional e institucional desde un trabajo de calidad total.

Además de la ética aplicada, la denominada “calidad ética” es un concepto que está comenzando a tomar peso tanto en el ámbito académico como en la práctica profesional, sobre todo en los ám-

bitos de trabajo con personas (Ballester y Úriz, 2006). Todo concepto de calidad encierra una base ética, parte de unos principios, valores, comunes y propios, que se materializan en acciones (actitudes, decisiones, protocolos, guías de actuación, códigos, etc.) que permiten alcanzar el objetivo prioritario de cada institución, equipo y profesional e incluso social (Canimas Brugué, 2010). Este aspecto lo relacionamos con la calidez, ya que no se centra la parte concerniente a los procesos de gestión, sino que acoge a los aspectos más relacionados con principios y valores que guían todas las acciones en la atención directa, incluso a la misma gestión (Guillén, 2006).

En los últimos años la implementación de sistemas de calidad en todas las organizaciones ha sido una realidad generalizada. Hasta el momento las evaluaciones se dirigían únicamente a medir la calidad de gestión. No contemplaban en ningún caso cuestiones relacionadas con la atención directa, contacto humano, en definitiva con la ética, su calidad y por lo tanto calidez (Urrutia, 2018).

Se podría decir que la ética complementa la calidad técnica y de gestión necesaria en los servicios profesionalizados. Valores y principios que más allá de proporcionar verdad como guía nos acercan a cuestiones vitalmente humanas como son el vínculo, la alteridad, el cuidado, la compasión o la responsabilidad (Sánchez Pachón, 2015). Estos conceptos incorporan a la praxis calidez, acercándonos al buen trato hacia las personas atendidas que se busca y espera desde la responsabilidad profesional.

Se plantearía, por lo tanto, que la calidad no sería completa sin incorporar a la ética en la institución, equipo o profesional. Por tanto, es fundamental el compromiso ético y técnico con la excelencia y la

## **El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo**

búsqueda constante de la mejora para poder cubrir las necesidades de las personas de la manera más óptima.

Es importante reseñar que sobre todo en ámbitos de intervención social, educativa y/o sanitaria el incorporar premisas éticas en las acciones profesionales comienza a ser un imperativo categórico (Úriz Pemán, 2006). Entendiéndose que estas condiciones deben ser incluidas por el hecho de ser consideradas necesarias en sí mismas, sin que existan más motivos para ser llevada a cabo que dicha consideración. Responderían a las cuestiones profesionales que se realizan en forma de “debo”, sin estar condicionados por ninguna otra consideración, serían universales y de aplicación en cualquier momento o situación.

Por lo tanto, fundamentar las acciones con principios y valores profesionales éticos nos acercan a proporcionar calidez, buen trato, y a favorecer la protección de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Son en estos casos cuando la ética se torna indispensable para todo profesional. De este modo, para lograr una calidad con calidez en las instituciones es fundamental incorporar la ética como pilar y guía en todos sus ámbitos. Para ello es importante que profesionales y organizaciones tomen consciencia de cómo es su calidad ética partiendo de los riesgos que pueden existir en la praxis (Urrutia, 2018).

El riesgo ético no se relaciona tan sólo con la falta de principios y valores éticos de una institución o profesional, sino también con cómo es la aplicación de los mismos en organizaciones sociales, educativas y/o sanitarias. Se propone profundizar desde premisas éticas, valores y principios de la praxis (Reamer, 1987) en la intervención social, en la que personas o colectivos en situación de

vulnerabilidad son atendidos. Gestionar situaciones complejas humanas, en muchas ocasiones no es tarea fácil y sin una guía clara las decisiones pueden no ser acertadas.

La línea entre el buen trato y el trato malo o incluso el maltrato muchas veces es sutil. Hay veces que de forma inconsciente profesionales de la intervención social generan situaciones de abuso de poder, de desigualdad, paternalismo, en definitiva, de daño sobre personas vulnerables que en ese momento están bajo su responsabilidad técnica y humana (Úriz Pemán, 2006). Son estas cuestiones las que se entienden por riesgo ético, aquellas que puedan alejarnos de una intervención de calidad y con calidez. Por ello es necesario introducir y re-conceptualizar la calidez ética en todas las intervenciones y, más aún, en aquellas en las que se trabaja con personas.

### **1. Metodología: Fases y cronograma de la auditoría ética**

A pesar de que hay muchas propuestas de materialización práctica de la ética, por el momento todavía son bastante desconocidas las herramientas metodológicas de diagnóstico y evaluación de la misma en las instituciones sociales. Sin embargo, sí que existen algunas herramientas que se han desarrollado en otros países y que han mostrado ser eficaces como herramientas de mejora de la calidad ética. Entre ellas destaca la propuesta de auditoría ética desarrollada en Estados Unidos por Reamer (2000). A lo largo de este artículo vamos a tratar de explicar las principales fases en las que consiste dicha auditoría ética.

Como se ha señalado anteriormente, la aplicación de mecanismos de evaluación de la calidad

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

han comenzado a tomar relevancia. Algunos de estos sistemas de calidad provienen del mundo empresarial, FQM o ISO, conteniendo entre sus indicadores cuestiones principalmente cuantitativas y, como se ha destacado, relativas a la gestión de los servicios y sus procesos. Esta perspectiva está siendo cuestionado en los últimos años, sobre todo en organizaciones del ámbito social, sanitario y educativo a causa de la falta de contenidos cualitativos y humanos (Ballestero y Úriz, 2006).

Hasta el momento las evaluaciones se dirigían únicamente a medir la calidad de la gestión, de los procesos, de los servicios desarrollados, alejándose de ofrecer una evaluación del cómo, que permitiese profundizar en aspectos más relacionados con la atención directa, sus valores, el buen trato y por lo tanto con el beneficio o no de personas atendidas (Urrutia, 2018).

Por este motivo han comenzado a desarrollarse herramientas de evaluación y diagnóstico que puedan medir la calidad ética de las organizaciones y que permiten un uso en dos sentidos: por un lado fomentan el auto-conocimiento y reflexión, la auto-exigencia y, por lo tanto, la mejora de las organizaciones. Por otro lado, permiten a su vez incorporar aspectos humanos fundamentales que recogen la complejidad y posibilitan dar respuestas realmente satisfactorias a las personas con las que se interviene (Úriz Pemán, 2006).

Una de las herramientas que está comenzando a tener relevancia, como se ha mencionado, es la auditoría ética de Reamer. Desarrollada en EE.UU, esta herramienta se fundamenta en un proceso diagnóstico que busca “radiografiar” el estado ético de las instituciones. Y ello, no sólo en sus procesos de gestión, sino también en su atención

directa y trato hacia las personas atendidas (Reamer, 2000).

Aunque estas herramientas -y, en concreto, la auditorías ética- todavía son desconocidas en muchos ámbitos, poco a poco comienzan a ser utilizadas y aplicadas como un instrumento que permite conocer y mejorar la calidad de las organizaciones sociales, examinando desde un punto de vista ético sus valores, principios, prácticas, políticas y procedimientos (Úriz Pemán, 2006).

Es este aspecto, por lo tanto, el que cobra interés en estas líneas, planteándose la necesidad de incorporar una nueva perspectiva de calidad que contemple indicadores éticos como garantía de calidez y buen trato, en las intervenciones en el ámbito socioeducativo y sanitario.

El objetivo principal de la auditoría ética, por lo tanto, es el de analizar el riesgo ético de las instituciones, tanto en aspectos relacionados con la gestión como en aspectos relacionados con la atención directa, tratado, de este modo, de favorecer una mejora en la calidad ética de la organización, profesionales y sociedad a la que se dirige.

Se podría decir que es una herramienta y/o procedimiento que puede aplicarse en organizaciones/instituciones, para promover la incorporación de nuevos indicadores cualitativos a la praxis profesionales, relacionados con valores y principios y por lo tanto con la calidez en las intervenciones partiendo de la ética aplicada.

La auditoría ética, por lo tanto, es una herramienta diagnóstica que requiere la implementación de un proceso sistematizado que tiene como objetivo evaluar el estado ético de la institución, identificar los riesgos éticos, diagnosticar las

## **El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo**

prácticas relacionadas con la ética que necesitan mejora, realizar un diseño de acciones de mejora que permitan reducir los riesgos éticos, garantizar la ética aplicada en todas las acciones y realizar una supervisión y seguimiento de las medidas que garanticen su utilidad y cumplimiento (Reamer, 2000).

La auditoría ética consta de un desarrollo metodológico específico y minucioso establecido en varias fases. Estas fases son (Reamer, 2000):

### **2. Fase de estructuración**

Esta primera fase se considera fundamental, ya que parte de la presentación y explicación de la auditoría ética de Reamer a la entidad interesada, con el objetivo de lograr un interés por la misma y aceptación de su aplicación. En esta primera fase se trataría también de presentar el proyecto en el centro y realizar una primera petición de participación de profesionales y familias. Se propondría también realizar las primeras entrevistas con las personas participantes con el objetivo de tener las primeras informaciones sobre la institución.

A continuación se procedería a la creación del grupo motor y comisión de seguimiento, pudiendo convertirse en un futuro “comité ético” que incorpore profesionales de diferentes disciplinas. Éstas y éstos profesionales desempeñan diversos roles en la intervención y desarrollo de la auditoría ética y se convierten en protagonistas del proceso, con el objetivo de que ellas y ellos mismos poco a poco disminuyan el riesgo ético de los ámbitos que hayan sido calificados como de “alto riesgo” tras la primera fase diagnóstica cuantitativa.

### **3. Fase de diagnóstico ético**

Esta segunda fase tiene como objetivo identificar todas las cuestiones éticas que pueden estar influyendo en las intervenciones, procesos, etc. de la institución: ¿Qué aspectos se quieren abordar? ¿Qué tipo de datos éticos se desea obtener?

Para ello es fundamental realizar la adaptación de la escala de Reamer con ítems específicos que se identifican en la entidad y colectivo al que se dirige. Posteriormente y tras la adaptación, se procedería a la aplicación de la escala de auditoría ética. Puede resultar una escala larga y ardua, por lo que se recomienda realizarla en varias fases con el objetivo de lograr respuestas lo más veraces posibles.

Es importante señalar que en esta fase de diagnóstico ético la apuesta de la organización e implicación de los y las profesionales en el proceso puede ser una variable muy condicionante en los resultados y dinámicas generadas.

Tras la aplicación de la escala y explotación de los resultados obtenidos seremos capaces de determinar qué grado de riesgo se asocia a cada ítem identificado y seleccionado: sin riesgo, riesgo mínimo, riesgo moderado, alto riesgo. Estos resultados nos dirán cuáles son los asuntos éticos prioritarios a abordar, estableciendo por baremo las áreas de intervención urgente, alta, media y baja.

Tras la primera fase diagnóstica cuantitativa con la escala de Reamer, se recomienda una segunda fase cualitativa. Ésta puede realizarse, por ejemplo, con grupos focales, con el objetivo de poder profundizar en los ítems y áreas en riesgo alto o moderado, así como para establecer posibles causas que nos faciliten los planteamientos en los planes de acción.

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

### 4. Fase de planificación

Tras el diagnóstico y análisis de las situaciones de mayor riesgo ético a través de la escala y segunda fase cualitativa se deben establecer líneas de acción según los datos obtenidos en el diagnóstico ético.

Tras tener las áreas en riesgo se procederá a la repartición de estas entre las personas que constituyen el grupo motor, pasando entonces a ser responsables de dichas áreas. Entonces se establecerán planes de acción de las áreas a abordar. Dichos planes (acciones o tareas concretas) serán desarrollados por el grupo motor, responsables del proceso, supervisados y guiados por la persona que audita. De este modo se realiza la división de tareas y responsabilidades y diseño de acciones concretas respecto a cada área.

Señalar también que durante la elaboración de los planes de acción se realizan períodos formativos para las personas participantes en el grupo motor sobre los conceptos éticos, profundizando cada persona en el/las áreas que es responsable. EL objetivo es que puedan tener formación en ética estructurada y que permita la constitución de un futuro comité de ética dentro de la institución.

### 5. Fase de ejecución

Tras el diseño de los planes de acción se continuaría con la generalización de las acciones en la institución, procediendo al traslado de la información a través de sesiones informativas y a la organización con los diferentes grupos/profesionales por medio de pautas y acciones concretas que permitan la aplicación de las medidas. Posteriormente se daría un tiempo (seis meses aproxi-

madamente) para la ejecución de las propuestas y su evaluación a través de una recogida de datos por medio de registros propios. Tras este periodo se realizarían las adaptaciones y mejoras de las medidas concretas.

### 6. Fase de evaluación

Tras la aplicación y puesta en marcha, se establece la fase de evaluación, con el objetivo de reevaluar las áreas de riesgo y conocer el estado ético de la institución tras el proceso de la auditoría. Algunos de los aspectos a abordar serían: estado actualizado de las áreas, satisfacción de los grupos/profesionales con el proceso, mejoras objetivas/comparativas según los ítems establecidos en la fase diagnóstica, posibles nuevas mejoras/acciones, planteamiento de un nuevo proceso con las nuevas áreas a mejorar, elaboración del documento final con todo el proceso, etc.

### 7. Fase de conclusión

Por último nos encontraríamos con la fase de conclusión y afianzamiento del proceso en la que una de las acciones más importantes es la de la consolidación del comité ético. Esta fase debe ser capaz de establecer procedimientos y dinámicas que mantengan la perspectiva ética, sus deliberaciones, necesidad de la praxis, etc. en la institución y de los y las profesionales.

Cronograma:

Se estima que el tiempo aproximado para la implementación de la auditoría ética es de aproximadamente un año y medio. Se podría seguir, por ejemplo, la siguiente temporalización:



## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

[illegible]

*Tabla: Elaboración propia.*

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

### 8. Resultados: áreas de riesgo ético

Tomando como marco la ética aplicada en la intervención social, Reamer propone una reflexión por medio de la implantación de la auditoría ética en instituciones y entidades en las que los asuntos éticos deban ser considerados de primer orden. Reamer desarrolla una serie de áreas a evaluar así como múltiples indicadores sobre riesgo ético que establecerían cómo es su calidad ética.

Las áreas en las que el autor propone diagnosticar el riesgo ético son 17, planteadas en su libro "The Social Work Ethics Audit", 2000. Todas las áreas que propone tienen una relación directa con principios éticos en la intervención. Cada área se desglosa en dos partes, la primera referida a las actuaciones profesionales y la segunda a temas de documentación. Cada área se define a través de indicadores, estos indicadores concretan al propio área y establecen la calidad ética existente en la misma. Las áreas que se abordan son (Reamer 2000):

#### 8.1.- Derechos de los usuarios/as

Se trata de incorporar ítems que traten de conocer si los derechos de las personas atendidas se tienen presentes, si están de alguna manera explícitos y, por lo tanto, son conocidos por la institución, por los y las profesionales, así como por las propias personas atendidas.

Se abordarían, de este modo, cuestiones relacionadas con derechos universales pero también con derechos concretos relacionados con la institución o servicio concreto como, por ejemplo: confidencialidad, revelación de información, consentimiento informado, acceso a informes, acceso y prestación a los servicios, opciones de servicios alternativos, derecho a rechazar un servicio, etc.

Algunos de estos ítems podrían ser:

- Los y las profesionales conocen los derechos de las personas atendidas.
- Las personas atendidas son informadas por la institución sobre sus derechos como beneficiarias del servicio.
- La institución realiza una revisión anual/bianual de la aplicación de derechos de las personas atendidas.
- La institución toma conscientemente una escala o teoría para la definición de derechos y deberes de las personas atendidas.
- La institución cuenta con una carta de derechos, protocolos, normativas o guías de actuación de las personas atendidas.

#### 8.2.- Confidencialidad y privacidad

En esta área es importante desarrollar ítems relacionados con las políticas y procedimientos sobre la revelación de información, manejo interno y externo de datos, tipo de documentación utilizada, espacios físicos existentes para proteger la intimidad y favorecer la confidencialidad, etc. El objetivo es la protección de la autonomía de las personas atendidas, la protección a terceros de un posible daño infringido por las personas atendidas; a familiares; datos sobre personas fallecidos; compartir información en otros grupos, a otros profesionales; ante requerimientos judiciales, etc. No podríamos olvidar en esta área cuestiones relativa a la protección de datos, de informes, de la información transmitida, etc. a través de soportes informáticos, encriptación, procedimientos para el control de vías electrónicas, etc.

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen cuáles son los temas relativos a la confidencialidad y privacidad de las personas atendidas.
- Los y las profesionales conocen los límites de la confidencialidad.
- La institución cuenta con procedimientos específicos para proteger la confidencialidad de la información relativa a las personas atendidas de manera cotidiana.

### 8.3.- Consentimiento informado

Esta área busca profundizar en la existencia de dinámicas de comunicación, información y consentimiento hacia las personas atendidas respecto a su circunstancia. Es importante el modo en el que cada profesional transmite la información, de modo que cada persona pueda decidir de forma libre y autónoma que quiere para sí.

Los ítems buscaría conocer cómo es el estado de la documentación y procedimientos utilizados para obtener el consentimiento informado en todas las situaciones en las que pueda ser necesario, asegurando la persona atendida da su consentimiento desde la libertad. Algunos de los aspectos a tener en cuenta serían, por ejemplo revelar información confidencial a terceros, imágenes, contenciones, participar en actividades específicas, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen las situaciones en las que es necesario establecer el consentimiento informado.

- La información sobre el consentimiento informado que se entrega a la persona atendida y/o su familia se acompaña de una explicación verbal y/o adaptada.
- Durante el procedimiento de obtención del consentimiento informado se garantiza la ausencia de coerción, manipulación o influencia indebida por parte de profesionales o terceras personas relacionadas con la persona atendida.
- La institución cuenta con documentos y protocolos relativos al consentimiento informado.

### 8.4.- Oferta de servicios

En esta área los ítems se dirigen a conocer cómo se está prestando el servicio, si está dentro de sus áreas de competencia, profesional, si se tiene la formación técnica necesaria, si el servicio es capaz de responder a las necesidades de las personas a las que se dirige, si existe una oferta suficiente, etc.

En este caso, será necesario conocer muy bien cómo es la institución, los aspectos legales y administrativos que la rodean, así como las cuestiones relativas a la cartera de servicios, servicios extra y su conceptualización.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución cuenta con una oferta de servicios adecuados a las necesidades de las personas atendidas.
- Las programaciones, contenidos curriculares, PAIs, etc. cubren los objetivos y necesidades de la población a la que se dirigen, la institución crea espacios para la demanda y solicitud de nuevos servicios a ofrecer.

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

- La institución cuenta con programaciones, planes de atención individualizados, planificaciones centradas en la persona, carta de servicios.

### 8.5.- Límites de las relaciones con los usuarios/as y conflictos de intereses

Esta área hace referencia principalmente a la relación que se establece entre la institución, profesionales y personas atendidas. Cómo es, conocer si existen los criterios necesarios para mantener límites profesionales en sus relaciones, saber qué es una relación profesional y que no lo es en entornos de intervención, posibles dilemas, situaciones que se dan, frecuencia, su incidencia en la intervención, etc.

Es importante que los ítems reflejen aspectos relacionados con la praxis como actitudes, conductas, decisiones, etc. Así como aspectos relacionados con guías, pautas, etc. de la institución.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen las diferencias y límites entre relación profesional y relación personal
- Los y las profesionales consideran sus relaciones con las personas atendidas y/o sus familias es estrictamente profesional.
- La institución cuenta con un consenso sobre los límites y forma de relación con las personas atendidas,
- Los y las profesionales conocen las posibles situaciones que pueden darse relativas a los

conflictos de intereses entre la institución y las personas atendidas y/o familias.

- Los y las profesionales conocen las posibles consecuencias ante una vinculación personal dentro del marco profesional,
- La institución cuenta con un documento de actuación sobre los límites y forma de relación con las personas atendidas.

### 8.6.- Documentación

Esta área profundiza en los procedimientos y tipo de documentación en general de la institución como, por ejemplo, si se utilizan formularios adaptados a las capacidades, si tienen una redacción clara... También la documentación relativa a la misión, visión, valores como pilar de toda institución, la descripción de los servicios, puestos, etc. Es decir, incide en todos los aspectos documentales necesarios para que la praxis y cotidianidad funcionen de la manera esperada.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen los procedimientos adecuados cuando recogen datos referidos a las personas atendidas.
- Los y las profesionales cuidan específicamente el lenguaje en la redacción de informes, historiales, etc.
- Los y las profesionales evitan informaciones subjetivas en los documentos, la institución cuenta con soportes adecuados (ej. papel, informático, etc.) para recoger y archivar la información obtenida.

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

### 8.7.- Informaciones difamatorias

En esta área se debe profundizar en aspectos relativos a cómo es la información que se maneja relativa a las personas atendidas. Para ello es importante reflexionar sobre los conceptos utilizados, sobre el lenguaje que se utiliza para referirse a las personas atendidas, comprobar si se producen situaciones de difamación (bien oral bien por escrito)...

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución cuenta con un consenso sobre conceptos respetuosos, planteamientos en la descripción de situaciones, etc. para evitar informaciones difamatorias.
- Los y las profesionales distinguen pensamientos y sensaciones personales de informaciones objetivas y veraces al referirnos a cualquier ámbito que afecta a las personas atendidas.
- Los y las profesionales constatan la información y su adecuación antes de que sea difundida.
- La institución cuenta con un documento de indicadores de buenas prácticas en torno al trato difamatorio sobre las personas atendidas.

### 8.8.- Informes de las personas usuarias

Relativo a esta área se considera importante profundizar sobre la calidad de datos incluidos en los informes. Esta calidad de datos hace referencia a qué información se incluye en los informes, cómo se redacta, de qué manera se obtiene la información, el derecho de las personas a la cancelación

de sus datos e informes, etc. Por lo tanto, incide en aspectos relacionados con procedimientos y documentación, pero sobre todo hábitos en la elaboración de informes.

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Los y las profesionales conoce la utilidad y la importancia de la documentación y herramientas de recogida de información.
- Los y las profesionales conocen los límites en la información, tanto generada, transmitida como demandada, para garantizar la calidad y buen uso de la misma.
- los y las profesionales realizan un esfuerzo consciente para evitar interpretaciones subjetivas en la recogida y elaboración de información sobre las personas atendidas.
- Los y las profesionales hacen uso de canales oficiales de coordinación y contraste de información entre los profesionales de la institución.
- La institución cuenta con procedimientos y/o protocolos de recogida de información de las personas atendidas.

### 8.9.- Supervisión

Esta área pretende conocer cómo es el proceso y la figura de la supervisión en las instituciones, analizando cuestiones como si existe dicha figura, el tiempo que se dedica a la supervisión, las funciones, la transmisión suficiente información a profesionales supervisados/as, cuestiones de responsabilidad, conocer cómo se evitan y aforan posibles errores, etc.

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

Algunos ítems podrían ser por ejemplo:

- Como institución se apuesta por la supervisión para mejora la calidad de la intervención.
- La institución cuenta con la figura y trabajo de supervisión, los y las profesionales realizan reuniones regulares de supervisión (ej. análisis, diagnóstico, evaluación, etc.).
- Las intervenciones son objeto de supervisión por parte de una figura asignada para ello o, en su defecto, por parte de profesionales con cargos de responsabilidad en la institución, los planes, programas y objetivos psico-socio-educativos son objeto de supervisión.
- La supervisión del trabajo de los profesionales incluye el tratamiento de aspectos éticos de la intervención, las decisiones tomadas en el marco de la supervisión se documentan por escrito, existen revisiones de las acciones (ej. decisiones, intervenciones, etc.) desarrolladas por parte de la persona responsable.

### 8.10.- Desarrollo y formación de los profesionales

En este aspecto se debe analizar si la institución proporciona al equipo profesional formación y reciclaje continuo, si ofrece formación específica según el colectivo o necesidad técnica. También se trata de conocer si se ofrece formación sobre temas éticos con el objetivo de fomentar valores y habilidades prácticas necesarias para lograr una calidad total, formación sobre aspectos concretos de ética profesional como la confidencialidad, consentimiento informado, deliberación ética, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución fomenta la adquisición de las habilidades y competencias relativas a la intervención psico-socio-educativa,
- La institución cuenta con profesionales que tienen formación adecuada y competencias/habilidades suficientes para el desempeño de sus funciones,
- la institución realiza formaciones complementarias constantes para el reciclaje y la adquisición de nuevos conocimientos relativos a los trabajos desarrollados en la institución,
- Los y las profesionales realizan un plan de formación y capacitación anual, la institución cuenta con un decálogo de habilidades y competencias que considera fundamentales en los profesionales de los distintos puestos a realizar en el centro.

### 8.11.- Consultas a otros profesionales

Esta área profundizará los procesos y prácticas relativas a la consulta entre profesionales, tanto interna como externamente. Los ítems tendrán en cuenta cuestiones como la manera en la que se realizan esas consultas, los procedimientos, justificación y sistematización o no de las consultas, los casos en las que se realizan, situaciones de consultas negligentes, no realizar consultas necesarias, o realizarlas sin necesidad, si se realizan las consultas con criterio y formación técnica suficiente, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución solicita asesoramiento de profesionales especializado en los casos que se considera una necesidad que la propia institución no puede solventar.

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

- Los y las profesionales demandan asesoramiento en caso de que lo necesiten.
- La institución cuenta con una red de profesionales/entidades externas que puedan realizar asesoramientos.
- La institución cuenta con documentación específica relativa al asesoramiento profesional (ej. protocolo de coordinación externa, protocolo de solicitud de asesoramiento, etc.).

### 8.12.- Derivación a otros servicios

Esta área se relacionaría directamente con la anterior, añadiendo al proceso de consulta la incorporación de otro profesional en la intervención. Sobre esto se trataría de desarrollar ítems que permitan analizar dicho proceso en la que el trabajo coordinado, conjunto puede traer situaciones complejas. Es importante conocer cómo son esos procesos de derivación, implicaciones de ambas partes, documentación, sistematización, traspaso de información, etc. son algunas de las cuestiones a incluir en dicha área.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales remiten a las personas atendidas a especialistas cuando es necesario,
- Los y las profesionales conocen el protocolo de derivación.
- Los y las profesionales realizan seguimiento de las derivaciones,
- La institución cuenta con documentación específica relativa a la derivación de las personas atendidas (protocolo de derivación, seguimiento, etc.).

### 8.13.- Negligencias y Fraude

Por un lado, esta área debe profundizar en las posibles situaciones negligentes que las personas atendidas pueden vivir en torno a las intervenciones profesionales. Es necesario conocer la realidad del colectivo e institución para poder concretar estas situaciones de la manera más real posible. En este aspecto es interesante conocer tanto cuestiones relativas a la atención directa como a posibles procedimientos que permitan evitar situaciones que dañen a las personas atendidas y/o violen criterios éticos.

Del mismo modo, se trata de conocer si la institución tiene políticas y procedimientos adecuados para prevenir situaciones de fraude (económico, documental... como que no se puedan falsificar informes, datos personales, evaluaciones, etc).

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales conocen los distintos tipos de fraude y negligencias que desde la institución hasta los propios trabajadores/as pueden darse en el entorno laboral en el que se enmarca la práctica profesional,
- La institución establece procedimientos adecuados para prevenir fraudes y negligencias en las intervenciones diarias (ej. comportamientos inadecuados, intervenciones inadecuadas, falseamiento de datos en informes, objetivos, etc.),
- Los y las profesionales siguen los procedimientos marcados para prevenir fraudes y negligencias en las intervenciones diarias,
- La institución cuenta con documentación específica relativa a la prevención de negligencias



## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

cias y fraudes (ej. protocolos, filtros, comisiones de seguimiento, etc.).

### 8.14.- Fin de los servicios y abandono de los usuarios/as

En esta área se desarrollarán ítems que puedan analizar cómo se produce la finalización y/o abandono de actividades, servicios, terapias, etc. Es importante profundizar en los posibles criterios y procedimientos existentes en la institución en torno a la finalización de dichas situaciones. La idea principal es poder identificar posibles situaciones de abandono o supervisión insuficiente tras una intervención, falta de disponibilidad ante una necesidad surgida, falta de derivación o previsión para la continuación de una intervención, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los profesionales siguen el procedimiento que garantiza la adecuación y correcta finalización del servicio de la persona atendida.
- La institución cuenta con un procedimiento que marca las acciones a seguir por los y las profesionales antes de la finalización o el abandono de algún servicio, cuando un profesional abandona la institución.
- Hay un procedimiento que garantiza la continuidad del servicio prestado en condiciones similares o que no afecten de manera negativa a la persona atendida.
- La institución cuenta con un procedimiento para casos de emergencia que obligan a la finalización o abandono de los servicios prestados.

### 8.15.- Situaciones de perjuicio

En este ámbito -relacionado con el área de negligencias y fraudes- se tratará de analizar los tipos y causas de las situaciones de perjuicio que pueden rodear al colectivo atendido, así como si tienen procedimientos adecuados para prevenir y responder a estas situaciones.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución conoce las posibles situaciones de perjuicio que las personas a las que se atiende pueden vivir tanto dentro como fuera de la misma.
- Los y las profesionales conocen las situaciones de perjuicio que pueden darse en su práctica cotidiana.
- Las intervenciones o acciones desarrolladas tienen en cuenta evitar situaciones de perjuicio para las personas a las que se dirigen teniendo en cuenta cuestiones como: bienestar, autonomía, proporcionalidad de las medidas, etc.
- La institución cuenta con una reflexión ética sobre el trato que debe darse a las personas atendidas con el objetivo de evitar perjuicios para las personas con las que se establece una relación profesional y de acompañamiento,
- La institución cuenta con documentación específica (ej. protocolos de actuación, medidas extraordinarias, fichas de registro, etc.) que apoyen la evitación o subsanación de posibles situaciones de perjuicio (indicadores de trato malo/maltrato).

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

### 8.16.- Evaluación e investigación

En esta área, se debe hacer referencia a los procesos de evaluación e investigación que puede desarrollar la institución. Incluir ítems relacionados con los principios, valores, situaciones a evaluar, participación en investigación procedimientos, documentación, etc. puede facilitar el análisis de la situación ética de esta área.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- La institución evalúa internamente los programas, servicios y acciones que desarrolla, la institución emplea mecanismos legales, éticos o técnicos para proteger u apoyar a los y las participantes en los procesos de evaluación interna.
- En los procesos de evaluación se garantiza que la información recopilada comparte sólo con fines profesionales y únicamente con las personas involucradas, en los procesos de evaluación se informa con precisión de los resultados obtenidos a las instancias oportunas.
- La institución fomenta la investigación sobre los programas, servicios y prácticas que desarrolla, la institución cuenta con un plan de evaluación de sus programas, servicios y acciones desarrolladas.
- La institución cuenta con documentación específica (ej. formularios, planes de calidad, indicadores de cumplimiento, objetivos, etc.) relativa a los propios procesos de evaluación.

### 8.17.- Toma de decisiones ética

Por último, nos encontramos el área sobre la toma de decisiones éticas, en la que se contem-

plan ítems relativos a la práctica sobre la deliberación y resolución de conflictos éticos en la práctica cotidiana de la institución.

Se trata de profundizar sobre los procedimientos y formación de profesionales, relativos a la ética y, más en concreto, en los modelos deliberativos: si siguen alguno, si tiene referencias teóricas que guían estas decisiones, etc.

Algunos ítems podrían ser, por ejemplo:

- Los y las profesionales identifican los conflictos éticos que se presentan en su práctica profesional.
- Los y las profesionales identifica las situaciones en las que pueden transgredirse la ética profesional,
- Los y las profesionales utilizan teorías, principios y directrices concretas para la toma de decisiones éticas,
- La institución garantiza espacios y tiempos de reflexión y debate sobre conductas y actitudes éticas,
- La institución cuenta con protocolos y/o procedimientos para la toma de decisiones éticas, los y las profesionales documentan las decisiones éticas que toman en el ejercicio profesional.

## 9. Discusión y conclusiones

A lo largo del presente artículo hemos explicado las 17 áreas de riesgo que propone la auditoría ética de Reamer. La principal utilidad de esta

## The process of ethics audit in a socioeducative institution: phases and risk areas

herramienta es que permite profundizar en la situación ética de la institución evaluada y, por lo tanto, en la calidad y calidez de sus servicios e intervenciones profesionales.

Por otro lado, la propuesta de auditoría ética de Reamer surge en Estados Unidos, por lo que cualquier implantación de esta herramienta en España requiere la contextualización y adaptación de la misma. Además, es muy importante explicitar y contextualizar los ítems concretos de cada una de esas áreas de riesgo según la institución de la que se trate.

Dentro de cada una de las 17 posibles áreas de riesgo Reamer distingue dos partes: la relativa a la documentación con la que cuenta la institución y la que se refiere a los procedimientos y actividades de las y los profesionales. De este modo se obtiene información, tanto relativa a documentos, protocolos escritos, formularios... como también al comportamiento y actuaciones concretas dentro de la institución.

En cuanto al modo de obtener la información, creemos que, además de la información cuantitativa que se obtiene a través de los ítems concretos, también es importante obtener una información más cualitativa. Por ello en la fase diagnóstica también hemos propuesto la utilización de grupos focales que sirvan para profundizar en aspectos concretos relativos a algunas áreas y enriquezca la información meramente cuantitativa.

De manera continua se realizará un análisis de los datos obtenidos así como devoluciones constantes al grupo motor para ir abordando las cuestiones que surjan. Este grupo motor puede ser el germen de un futuro comité de ética dentro de la institución.

Otro aspecto importante que conviene recordar es el formativo. Antes de comenzar la auditoría ética es importante sensibilizar a las y los profesionales de la importancia y utilidad de la auditoría. Además, a lo largo de todo el proceso pueden detectarse áreas de riesgo o aspectos concretos que requieran que se realice alguna actividad formativa dirigida a diversos profesionales.

En cuanto a las propuestas de mejora, es importante que, después de analizar la información cuantitativa y cualitativa relativa a cada área de riesgo, surjan planes de acción concretos. Dichos planes y acciones de mejora (por ejemplo, elaborar un documento de consentimiento informado, organizar reuniones semanales de supervisión...) serán encargados a personas concretas para que los lleven a cabo.

Se comenzará con propuestas de mejora para reducir el alto riesgo ético de las áreas que hayan obtenido una puntuación más alta, continuando después con las otras áreas. Conviene no olvidar que, aunque un área haya resultado de riesgo moderado, si no se realiza ninguna actividad para reducir el riesgo, éste podría convertirse en elevado después de unos meses.

Finalmente, es fundamental realizar un seguimiento y evaluación de las propuestas implementadas para comprobar si las propuestas de mejora han sido efectivas y si se ha reducido o no el riesgo ético. Implantación de las correcciones para las medidas de mejora. En este sentido, la auditoría ética es un proceso de continuo análisis diagnóstico y retroalimentación, así como de implantación de medidas y evaluación de las mismas.

Para concluir, esperamos que, a través de la explicación sobre las fases y áreas de riesgo de la

## El proceso de auditoría ética en una institución socioeducativa: fases y áreas de riesgo

auditoría ética, hayamos mostrado su importancia como herramienta para realizar el diagnóstico ético de una institución. Esperamos que muy pronto las instituciones sociales comprendan la necesidad de instaurar este tipo de mecanismos de auditorías éticas como una buena forma de mejorar su calidad ética.

### BIBLIOGRAFÍA

- Ballester Izquierdo, A. Úriz Pemán, M.J. y Viscarret, J.J. (2013). Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del trabajo social. *Revista Española de Sociología*, 19. 67-92.
- Ballester Izquierdo, A. y Úriz Pemán, M.J. (2006). La calidad ética de la intervención social: valoración de los estudiantes de Trabajo Social de Navarra. *Servicios sociales y política social*, 74. 137-156.
- Canimas Brugué, J. (2010). *Ética de las organizaciones*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Canimas Brugué, J. (2009). *Apuntes para una ética de la complejidad, o de si hay lugar para la beneficencia, la piedad y la compasión en la educación social*. Barcelona. Recuperado (05.07.18): [www.etica.campusarnau.org](http://www.etica.campusarnau.org)
- Cortina Orts, A. (1994) *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: Trotta.
- Cortina Orts, A. (2013). *Para que sirve realmente la ética*. Barcelona: Paidós.
- Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson Education.
- Martínez de Mandojana Valle, I. (2017). *Profesionales portadores de oxitocina. Los buenos tratos profesionales*. Madrid: El Hilo Ediciones.
- Reamer, G.F. (1995). *Social Work values and ethics*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, G.F. (2001). *The social work ethics audit. A risk management tool*. Washington. National Association of Social Workers. Nasw Press.
- Sanchez Pachón, J. (2015). Adela Cortina: el reto de la ética cordial. *Brocar: Cuadernos de investigación histórica*, 39. 397-422.
- Sánchez, Miguel Ángel (1997). Ética, organización y formación. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, 77-78. 185-198.
- Úriz Pemán, M.J. (2004). *Nuevas perspectivas éticas en las intervenciones profesionales*. Navarra. Universidad pública de navarra.
- Úriz Pemán, M.J. (2006). La auditoría ética en trabajo social: un instrumento para la mejora de la calidad de las instituciones. *Acciones e investigaciones sociales*, Nº Extra 1.
- Urrutia Beaskoa, A. (2018) *Cuidar. Una revolución en el cuidado de las personas*. Barcelona: Editorial Planeta, S.A.

## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

### Resumen

En este artículo se presenta la primera auditoría ética realizada en España, según el modelo propuesto por Frederic G. Reamer (2001) en un centro residencial para personas mayores, la Residencia “Virgen del Valle” en La Rioja, durante 2013-2014. La implantación de este modelo de auditoría ética se lleva a cabo con el propósito de identificar los pertinentes problemas éticos en el puesto de trabajo, revisar y evaluar la eficacia de sus procedimientos actuales, diseñar una estrategia práctica para modificar procedimientos existentes según se necesite y supervisar la implementación de la estrategia de control de calidad. Los objetivos específicos del estudio fueron implantar la auditoría ética en el centro residencial para fomentar la satisfacción de los usuarios mejorando la calidad de los servicios ofrecidos; perfeccionar la herramienta propuesta por Reamer (2001) teniendo en cuenta la opinión de los propios usuarios y sus familias ya que la del autor fue diseñada en exclusiva para los trabajadores de las instituciones; evaluar la eficacia de la herramienta mediante la realización de un seguimiento exhaustivo tanto del plan implementado como de los datos recogidos en los periodos estipulados para confirmar su alcance. Todo ello con la finalidad de mejorar la calidad ética de la institución y del servicio prestado a las personas usuarias. Se han obtenido resultados muy óptimos e interesantes. Así mismo, además de los resultados de la aplicación de la auditoría ética, se aporta una nueva herramienta metodológica de diagnóstico y prevención capaz de medir el riesgo ético denominada MERE (Medición de Riesgo Ético) creada *ad hoc* para esta investigación.

### Palabras clave

Auditoría ética. Calidad. Herramientas éticas. Mayores. Centros residenciales.

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

### Abstract

First ethics auditing process conducted in Spain is described in this article, based on the model proposed by Frederic G. Reamer (2001) this pioneering ethical audit was carried out in 2013-2014 in the “Virgen del Valle” nursing home, located in La Rioja. Implementation of this ethics auditing model is developed in order to identify meaningful ethical problems in the different workplaces with the objective of reviewing and evaluating the effectiveness of current procedures and protocols, design of practical strategies to improve existing procedures if necessary and a better supervision of quality management. The main goals of the study were as follows: establishment of an appropriate ethical audit in the nursing center to highlight user satisfaction by enhancing the quality of the offered services; to refine the ethics auditing process proposed by Reamer considering users' perspective and the opinion of their close relatives, since preliminary researches were exclusively created for employees; reviewing the ethical procedure performance and its repercussion by monitoring both the plan proposed and the collected data in the scheduled periods. Everything was always developed to achieve the ultimate purpose, the optimization of the ethical quality in the institution and services provided to the users. As result, very relevant and interesting findings were obtained regarding the ethical audit. Likewise, in addition to the results of the application of the ethical audit, a new diagnostic and preventive methodological tool capable of measuring the ethical risk called MERE (Medición de Riesgo Ético) created *ad hoc* for this investigation is provided.

### Keywords

Aging. Ethical dilemmas. Ethical audit. MERE.

### Author/Autora

Sara de la Peña García

Doctora por la Universidad Pública de Navarra dentro del programa oficial de  
Doctorado en Intervención Social y Estado de Bienestar



RECIBIDO: 17.08.18 | REVISADO: 17.08.18 | ACEPTADO: 20.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

# **Ética aplicada en centros geriátricos:**

## **Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)**

### **Introducción**

El creciente envejecimiento demográfico de España genera que cada vez sean más los centros residenciales dirigidos al cuidado y la atención de las personas mayores donde, a la vez, existe un creciente nivel de exigencia de nuestros usuarios el cual se considera que se puede satisfacer mediante la integración de nuevos proyectos y servicios de calidad (Department of Health Social Services Inspectorate, 2001; Requejo, 2004). Pues bien, debido a esta cuestión, la principal motivación para el desarrollo de esta investigación consiste en la innovación del desarrollo y aplicación de herramientas que sirvan para fomentar la satisfacción de los mayores residentes en centros mejorando, si cabe, la calidad de los servicios ofrecidos de una manera, a poder ser además, ordenada y sostenible.

Previamente, se debe aclarar que la calidad a la que nos referimos en la investigación, más que ver con la calidad técnica y las ya conocidas certificaciones en sistemas de gestión de calidad, tiene que ver con la importancia del desarrollo de otros pasos previos que se deberían haber comenzado a dar, priorizando y garantizando en estos centros sociosanitarios una calidad ética, mediante la aplicación de herramientas, tal vez menos conocidas pero sí más relevantes y novedosas (Cánimas i Brugué, 2006; Conil, Domingo y García-Marzá, 1994; Cortina, 1995; García-Marzá, 1996; Guillén, 2006; Martínez, 1999; Moya, 2006; Úriz y Ballesteros, 2006; Vélez, 1996). Y es que, los profesionales que trabajan en este sector, son conscientes de que los dilemas éticos que se plantean o surgen en torno a las personas mayores se incrementan cada vez más (Bellot, 2001; García Férez, 2003; García-Campero, 2003; Goikoetxea, 2013; León, 2003; Medina, 2000; Molina y Castillo 1996) y, por el contrario, apenas se conocen herramientas que ayuden a

resolverlos como pueden ser: comités de ética, auditorías éticas, etc. ¿Por qué? Tal vez porque actualmente sufrimos una época caracterizada por una ardua crisis de valores de la cual únicamente podremos salir si verdaderamente somos conscientes de ello y si, además, ponemos empeño en estudiar y conocer nuevas herramientas que realmente nos ayuden a resolver correctamente dichos conflictos. En el caso que nos ocupa, si realmente se quiere velar por el bienestar de las personas mayores, poner en práctica la ética aplicada a la atención residencial verificando el alcance de los fines mediante la aplicación de herramientas prácticas y útiles, alcanzaremos una mayor calidad ya no solo técnica sino también ética.

Pues bien, en esta investigación, se implanta en el centro residencial de personas mayores seleccionado la auditoría ética según el modelo propuesto por Frederic G. Reamer (2001) el cual, a la vez, se ha ampliado y completado llevando a cabo así la primera auditoría en este tipo de centros en España para poder comprobar si realmente se fomenta la satisfacción de los usuarios mejorando la calidad de los servicios ofrecidos teniendo en cuenta, asimismo, la opinión de usuarios y familias. Además, se puede observar que tras poner en marcha todas las acciones correspondientes para alcanzar los objetivos planteados, como principal novedad de esta investigación, se logra, simultáneamente, la creación de una nueva herramienta metodológica de diagnóstico y prevención capaz de medir el riesgo ético y a la cual se le denomina MERE (Medición de Riesgo Ético).

### **1. Las Auditorías éticas**

Son una herramienta muy novedosa pero tal y como Úriz, M.J (2006, p.2-9) nos expone, “todavía

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

no se suele aplicar a los Servicios Sociales o al Trabajo Social en general (...). El término *auditoría* proviene del latín *audire*, que significa oír, y se suele referir al examen o verificación del funcionamiento de una determinada organización”. En cualquier caso, se trata de una herramienta cuya finalidad es mejorar la calidad ética de la institución en la que se aplica.

Para esta investigación se toma como referencia el *Social Work Ethics Audit*, una herramienta desarrollada por Frederic G. Reamer (2001), profesor en la Escuela de Trabajo Social de Rhode Island y uno de los principales especialistas en Ética del Trabajo Social.

El *Social Work Ethics Audit* o, traducida, La Auditoría Ética en el Trabajo Social, proporciona a los profesionales y centros una sencilla herramienta para examinar la ética de sus prácticas, políticas y procedimientos. La auditoría ética se basa en los últimos conocimientos de la profesión para ayudar a los profesionales a mejorar los controles de calidad y promover la gestión de riesgos relacionados con la ética. El propósito principal de la auditoría es proporcionar a los profesionales una práctica herramienta para ayudarles a:

- Identificar los pertinentes problemas éticos en su puesto de trabajo.
- Revisar y evaluar la eficacia de sus procedimientos actuales.
- Diseñar una estrategia práctica para modificar procedimientos actuales según se necesite.
- Y supervisar la implementación de esta estrategia de control de calidad.

En muchas organizaciones se llevan a cabo varios tipos de auditorías. Normalmente, una auditoría conlleva una “verificación y examen oficiales” de registros y otras prácticas organizativas (Random House Webster’s College Dictionary, 1991).

Una auditoría ética en el trabajo social debe enfocarse en lo que actualmente se considera esencial o forma parte de los conocimientos básicos en la profesión. La literatura de trabajo social sugiere que la auditoría debería sustentarse en dos áreas de conocimiento claves: (1) los riesgos éticos en el ámbito laboral, basados en la tendencia de datos empíricos extraídos de quejas reales por motivos éticos (presentadas a través de organizaciones públicas o privadas), demandas presentadas contra trabajadores sociales, decisiones del tribunal y comités éticos, y disposiciones legales; y (2) las actuales políticas y procedimientos del centro para gestionar problemas, dilemas y decisiones éticos (Barker & Branson, 2000; Bernstein & Hartsell, 1998, 2000; Besharov, 1985; Bullis, 1995; Congress, 1998; Gambrill & Pruger, 1997; Houston-Vega, Nuehring, & Daguio, 1997; Joseph, 1989; Loewenberg & Dolgoff, 1996; Reamer, 1990, 1994, 1999; Rhodes, 1986).

## 2. Metodología

### 2.1.- Justificación, criterios de selección, participantes

El método de investigación utilizado es el estudio de caso (Barrio del Castillo *et al*, s/f; Forni, 2010; Yin, 1989). Su aplicación permite realizar un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad del centro residencial de personas mayores “Virgen del Valle” (La Rioja).



## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

Los criterios de selección de este centro son: su singularidad debido a su tamaño, el tipo de plazas que oferta, y la tipología de usuarios. Por un lado, se trata de un centro de capacidad intermedia ya que se encuentra entre los centros con un tamaño relativamente pequeño de 50 plazas, que es lo ideal y lo más demandado por los clientes, y centros más grandes de 100 plazas que sería por lo que probablemente apostaría más fácilmente una empresa. Por otro lado, cuenta con plazas de tipo mixta, es decir, tanto plazas privadas como públicas siendo estas últimas, de gran interés tanto para los clientes -ya que son más asequibles en su coste-, como para las empresas gestoras que, hasta el momento, en La Rioja pueden llegar a un acuerdo con la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Justicia respecto al precio por el mantenimiento y reserva de estas plazas en centros privados como este. Además, pese a su tamaño, cuenta con un amplio equipo interdisciplinar ya que la tipología de los usuarios es muy variada, desde usuarios con dependencia moderada, es decir, prácticamente autónomos, hasta dependientes severos y grandes dependientes. Por último, cabe señalar que es un centro donde la gerencia del mismo apuesta por los proyectos pioneros permitiendo el desarrollo de los mismos.

En este caso, el diseño de la investigación opta por un diseño exclusivamente cuantitativo coherente con el paradigma teórico de referencia elegido, el método de casos.

En la auditoría participan dos Comités ya constituidos en el Centro: el *Consejo de participación* formado por dos usuarios (uno válido y uno dependiente con deterioro cognitivo) y cuatro familiares de residentes (un familiar de un usuario dependiente y tres de grandes dependientes), y el *Comité de ética* integrado por siete técnicos

del centro -trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional, médico, enfermero, fisioterapeuta y supervisor-, una persona ajena al centro formada en ética y un licenciado en derecho. Las funciones del *Consejo de participación* en el centro residencial son: velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior, facilitar la buena marcha del centro para conseguir el bienestar de todos los usuarios, motivar a la participación y colaboración en las actividades sociales del centro, solicitar ayuda y asesoramiento a los técnicos del centro, favorecer la convivencia, la solidaridad y la integración social y por último, canalizar de forma adecuada las posibles demandas.

En cuanto al *Comité de ética*, aunque aquí no es objeto de estudio, señalar que tienen como funciones para (Camps, 2011):

- Función consultiva: analizar, asesorar y facilitar el proceso de decisión en las situaciones que plantean conflictos éticos entre sus intervinientes (los profesionales del ámbito gerontológico, los mayores o usuarios y los programas y servicios).
- Función educativa: colaborar en la formación de los profesionales de los centros y programas, y muy en particular en la de los miembros del Comité. Los comités proporcionan información a los profesionales para que éstos tomen conciencia de las cuestiones éticas.
- Desarrollo de políticas o líneas de actuación en las instituciones proponiendo a los centros prestadores de servicios protocolos de actuación para las situaciones en que surgen los conflictos éticos y que se presentan de manera reiterada u ocasiona (revisión retrospectiva).

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

En España, los comités de ética se han desarrollado más en el ámbito sanitario que en el ámbito social. Actualmente debemos hacer un esfuerzo por establecer comités al ámbito de lo social logrando expandir nuevos comités de ética en nuevos ámbitos como por ejemplo, en centros residenciales para personas mayores u otras instituciones sociales. En este tipo de instituciones se originan multitud de dilemas éticos, por lo que es necesario un asesoramiento y/o una consulta, para tomar una determinada decisión con más prudencia (Álvarez, 2004; Banks, 1997; Camps, 2011; Comunidad Foral de Navarra, 2010; Gracia, 1998; Úriz, Ballester y Urien, 2007).

La participación de las personas miembro del consejo y del comité se inició en la propia construcción de las herramientas que se iban a aplicar hasta el final del proceso.

### 2.2.- Procedimiento, técnicas, muestra y temporalización

La auditoría ética comienza con la programación de reuniones en las que surge, en la primera, cómo se puede puntuar el riesgo de cada una de las 17 áreas que Frederic G. Reamer (2001) plantea en su herramienta de diagnóstico *The Social Work Ethics Audit*. Pues bien, para la obtención de datos, tras un profundo estudio, se decide aplicar varias herramientas diagnósticas de carácter cuantitativo como son: el análisis modal de fallos y efectos (AMFE), el MERE (Herramienta de Medición de Riesgo Ético), las encuestas a usuarios y familiares, y el cuadro de mando integral (CMI). Todas estas herramientas son desarrolladas y aplicadas mediante un diseño secuencial y con el objetivo de triangulación metodológica.

#### 2.2.1.- AMFE. Análisis Modal de Fallos y Efectos

La aplicación de esta herramienta en la investigación, tiene lugar en su primera fase ya que se considera que puede ser muy adecuada para definir los grados de riesgo en las diversas áreas a estudiar averiguando qué prácticas y políticas utilizan los trabajadores sociales y el resto del equipo para proteger a los usuarios, y para identificar los riesgos en relación con temas éticos definiendo códigos de conducta y planteando cambios para reforzar éticamente las políticas del centro (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2004; Ruiz y González, 2008).

Esta herramienta, siguiendo a Reamer (2001), identifica 17 áreas de riesgo subdivididas en ítems específicos para que todos los miembros tanto del *Consejo de participación* como del *Comité de ética* decidan si se tratan de áreas o ítems de alto, medio o bajo riesgo. Las 17 áreas propuestas son: derechos de los usuarios, confidencialidad y privacidad, consentimiento informado, oferta de servicios, límites de las relaciones con los usuarios y conflictos de intereses, documentación, informaciones difamatorias, informes de los usuarios, supervisión, desarrollo y formación de los profesionales, consultas a otros profesionales, derivación de los usuarios a otros servicios, fraude, finalización del servicio prestado al usuario, “practitioner impairment”, evaluación e investigación y toma de decisiones éticas.

#### 2.2.2.- MERE. Medición del Riesgo Ético

Para la investigación que nos ocupa, debido a que la estructura del AMFE se tiene que modificar y adaptar para medir exactamente y exclusivamente el riesgo ético se crea una nueva herramienta metodológica de diagnóstico y prevención de riesgo ético denominada MERE (herramienta de

## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

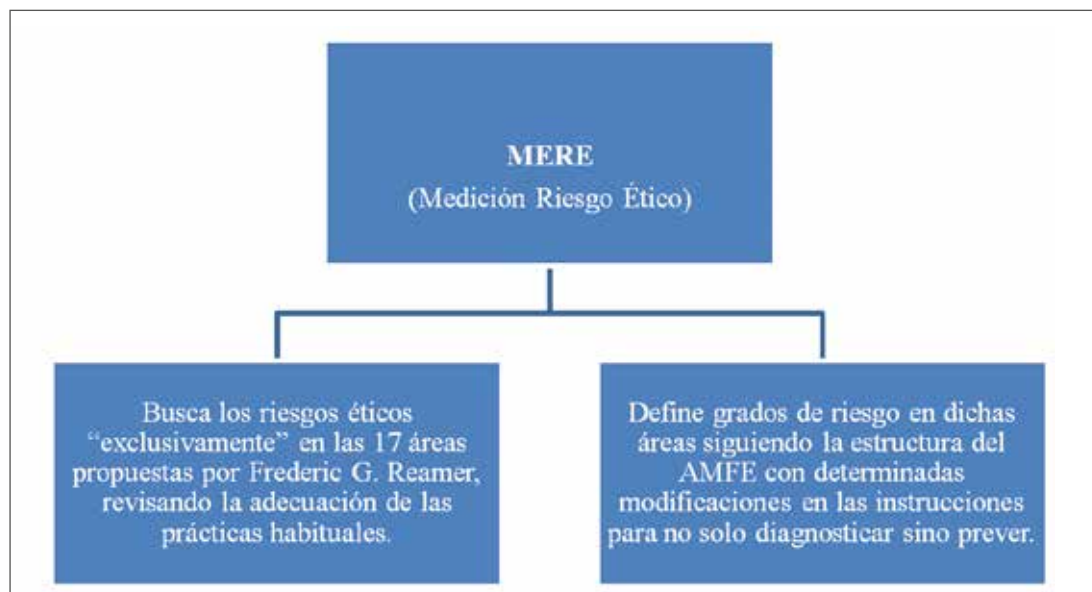


Figura 1. Nueva herramienta de Medición de Riesgo Ético (MERE). Fuente: elaboración propia.

Medición de Riesgo Ético) cuyas características se definen en la Figura 1.

La ventaja de esta nueva herramienta es que puede ser aplicada en cualquier otro centro o institución para posteriormente realizar, por ejemplo, comparativas de los riesgos éticos detectados entre centros del mismo grupo o de distintos grupos o empresas y realizar un aprendizaje sobre la prevención y/o resolución de los mismos, lo cual se denomina *benchmarking*. Entre los beneficios de la misma, se encuentra principalmente que sirve para detectar precozmente los fallos éticos, con lo que se pueden prevenir o solucionar y, de este modo, garantizar la calidad de los servicios a la vez que se mejora la satisfacción de los clientes.

MERE es de especial interés para ser aplicada previamente a la auditoría ética, por ejemplo, una empresa que comienza a gestionar un centro o institución en funcionamiento y desea diagnos-

ticar y prever sus debilidades. A diferencia de la propuesta realizada por Reamer (2001) que permite obtener diagnósticos, MERE es una herramienta diagnóstica y de prevención de riesgo ético, aplicable a su vez a cualquier profesión, centro, institución, etc.

Respecto a la aplicación de MERE, es muy similar a la del AMFE pero destacan una serie de particularidades con respecto a este que se han secuenciado en etapas:

1. Definir el área objeto de análisis basándonos siempre en las 17 áreas de Riesgo propuestas por Reamer (2001).
2. Elegir el equipo de trabajo el cual debe estar integrado por los profesionales que conozcan el proceso objeto de análisis. En esta investigación, se incluyeron, como se ha mencionado, tanto a usuarios como a familiares

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

GRAVEDAD (Según las instrucciones de F. G. Reamer)	FRECUENCIA	DETECTABILIDAD
Alto riesgo 4 puntos	Frecuente 9-10	Baja 9-10
Riesgo moderado 3 puntos	Ocasional 7-8	Ocasional 7-8
Mínimo riesgo 2 puntos	Infrecuente 5-6	Moderada 5-6
Sin riesgo 1 punto	Remoto 1-4	Alta 1-4

Tabla 1: Problemas/dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional. Fuente: elaboración propia.

incorporados en el *Consejo de participación y el Comité de ética*.

3. Describir el proceso. El proceso en nuestro estudio, consiste primero en hacer una comparativa entre los ítems que propone Reamer (2001) por cada una de las áreas de riesgo y los ítems que verdaderamente el centro cumple para poder detectar aquellos que no se cumplen o no se tienen resueltos (en la MERE, las áreas de riesgo están ubicadas en la columna de *Modo de Fallo*, mientras que los ítems correspondientes a cada una de estas áreas están ubicados en la columna de *causas*). Se trata de diagnosticar, es decir, de precisar los riesgos que sufre el centro, la institución, etc. objeto de estudio a día de hoy, en el presente.

4. Determinar los posibles métodos de detección y efectos de los fallos de cada área. Estos conceptos son de carácter futuro ya que se prevén algunas de las consecuencias que podrían ocurrir y cómo se podrían detectar.

5. Realizar el análisis/cálculo del riesgo de cada área o modo de fallo. Para ello, en base a los efectos de cada área, al conjunto de ítems o causas sin resolver de cada área y los métodos de detección de cada área, se analiza: la gravedad (G) que determina la importancia o severi-

dad del efecto del modo de fallo potencial para el usuario (como particularidad, nos basamos para esta puntuación, en las instrucciones de Reamer); la frecuencia (F) que es la probabilidad de que el conjunto de causas potenciales de fallo se produzcan y den lugar al modo de fallo; y la posibilidad de detección o detectabilidad (D) que indica la probabilidad de que dicho conjunto de causas sin resolver sean detectadas con antelación suficiente para evitar daños según criterios predefinidos. De esta forma se puntúa cada área, obteniendo el llamado número de priorización de riesgos (NPR), que es el producto de  $G \times F \times D$ , obteniendo cifras entre 1 y 400 que sirven para priorizar el orden de actuación en la implantación de medidas de mejora (ver tabla 1).

La puntuación de las tres áreas con mayor riesgo ético son: confidencialidad y privacidad del usuario con una puntuación en la MERE de 288 puntos, consentimiento informado con una puntuación de 256 y derechos del usuario con una puntuación en la MERE de 216.

6. A partir de la ordenación de los números de priorización de riesgos (NPR) se llevan a cabo acciones y mediciones de resultado para cada fallo con la elaboración de procedimientos, planes de acciones y cuadros de trazabilidad.

## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

des. Es, en esta última etapa que el grupo propone las medidas de mejora que tienen que ser controladas y evaluadas como fase final del método.

### 2.2.3.- Encuesta a familiares y usuarios

Una vez conocidas las áreas con mayor riesgo, esta herramienta se decide aplicar también desde la primera fase de la investigación para poder conocer las opiniones respecto a determinadas cuestiones de dichas áreas que son difícilmente observables de otra manera, pudiendo examinar a la vez, mediante la aplicación del mismo cuestionario a lo largo del año y a las mismas personas y en el mismo entorno, si los resultados van cambiando.

En concreto, se utiliza para conocer la percepción de determinadas cuestiones, tanto de usuarios como de familiares, con respecto a una de las áreas con mayor riesgo ético, el área de confidencialidad y privacidad. Para ello, se diseñan dos encuestas muy similares pero distintas ya que una está dirigida a usuarios y la otra a sus familiares.

La encuesta es de respuesta cerrada, es decir, que los encuestados deben elegir entre tres opciones (sí, no, a veces), de esta manera, una cantidad considerable de individuos pueden responder a un elevado número de preguntas constituyendo una forma de recopilar gran cantidad de información con eficacia y eficiencia.

Para la misma, se utiliza la técnica del muestreo, que consiste en limitar el estudio a un número reducido de personas, tomadas de la población o universo, cuyas actitudes, opiniones, comportamientos, queremos conocer. La composición de la muestra es diferente para cada una de las encuestas llevadas a cabo.

La muestra en ambos casos es no probabilística, ya que los participantes son elegidos de una forma intencional. El muestreo se orienta a la selección de aquellas personas que garanticen la calidad y fiabilidad de la información que, en este caso, son los usuarios que no padecen deterioro cognitivo y sus correspondientes familias.

*Muestreo: usuarios/informantes directos:* se incluyeron a todos los usuarios sin deterioro cognitivo que viven en el centro residencial “Virgen del Valle” ya que son los protagonistas en primera persona del fenómeno que queremos estudiar, en total 30 usuarios. La media del porcentaje de participación a lo largo de todo el proceso, es del 100%. El margen de error tolerado es de un 0% ya que es un muestreo no probabilístico y dirigido, siendo la muestra el 100% de los usuarios del centro; por el mismo motivo, el nivel de confianza es del 100%. Las encuestas se pasan de forma privada y personal en el mismo centro lo que garantiza la participación del 100%.

*Muestreo: Familias/informantes indirectos:* son todos los familiares de los usuarios sin deterioro cognitivo ya que en principio presentan una relación muy estrecha con las personas mayores, en total 30 familias. Sin embargo, respecto a la media del porcentaje de participación de estos informantes a lo largo de todo el proceso, es del 44,25%. El margen de error se fija según la recomendación de la empresa “Qalia Management Consulting” entre un 10% y un 20% ya que es probable que no participen el 100% de los familiares seleccionados, de hecho, en las primeras encuestas es tan baja la participación, que se tiene que ir cambiando el método de entrega y recogida de datos, mediante el envío de dicha encuesta por carta o hacerla directamente por teléfono con las familias: se asume un 95% de confianza.

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

### 2.2.4.- CMI. Cuadro de Mando Integral

Esta herramienta, se utiliza en la segunda y última fase del estudio, se forma con los resultados de los ítems clave a observar en los distintos periodos de tiempo estipulados de cada uno de los tres procedimientos correspondientes a las tres áreas con mayor riesgo ético. De esta manera, se determina y evalúa si se está mejorando o no. El seguimiento es trimestral en la primera mitad del año y en la segunda semestral. Indicar que dentro de este CMI, en uno de los procedimientos, se recogen, al igual, los resultados de los ítems que se consideran claves pero, algunos de ellos, provienen de los datos de las encuestas realizadas a los usuarios del centro residencial.

Respecto a la unidad muestral que lo integra principalmente son los informantes clave, es decir, los profesionales que forman el equipo técnico del centro (un médico, tres enfermeros, un fisioterapeuta, un terapeuta ocupacional, un trabajador social y un psicólogo y supervisor), los cuales son los encargados de desarrollar y cumplir correctamente con los procedimientos. Dichos profesionales cuentan con criterio técnico sobre el tema estudiado para transmitir sus observaciones al respecto. Haciendo referencia a la media del porcentaje de participación, es constante y se puede afirmar que es del 100% ya que durante este periodo de tiempo la plantilla de personal se mantiene sin cambios ni rotaciones. Por otro lado, dado que algunos de los datos plasmados en este CMI no se obtienen mediante la observación sino que es a través de la utilización de las encuestas, se ha de señalar que esta herramienta de evaluación también integra datos obtenidos a través de los informantes directos.

*2.2.5.- Haciendo referencia a la secuencia temporal de la aplicación de las herramientas empíricas mencionadas y de la obtención periódica de resultados se realiza una temporalización acorde a los objetivos de la investigación:*

1. AMFE, posterior MERE: se realiza en el mes de octubre de 2013 con el consejo de participación de la residencia “Virgen del Valle” formado por un número limitado de usuarios del centro y familiares que participaron en él de forma voluntaria y el *Comité de ética* del centro.
2. Encuestas a usuarios y familiares: se realizan a lo largo de un año completo, desde diciembre de 2013 hasta diciembre de 2014. Durante el primer medio año se realizan trimestralmente y, posteriormente semestralmente.
3. CMI: esta herramienta se termina de completar en diciembre de 2014 con los resultados de los ítems clave a observar, en los distintos periodos de tiempo estipulados desde diciembre de 2013, de cada uno de los tres procedimientos con mayor riesgo ético. El seguimiento es trimestral durante la primera mitad del año y semestral posteriormente.

Como se puede observar, se trata de combinar varias herramientas cuantitativas como el AMFE, MERE, el cuestionario y el CMI buscando conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente.

En lo que respecta a la obtención de resultados, al análisis de datos e interpretación de los mismos, dado que en este estudio no bastaba con describir lo que ocurre sino que hay que analizar los hechos que van sucediendo por las modificaciones o mejoras planificadas, se consideró más



## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

interesante realizar permanentemente una triangulación de datos. Así, en el CMI, formado por los indicadores clave de cada procedimiento y donde se reflejan los datos cuantitativos con una periodicidad trimestral al inicio, y semestral posteriormente, cabe señalar que los resultados de cada indicador son fruto bien de las encuestas o bien de la observación y recuento directo del cumplimiento de los criterios de evaluación de cada uno de los procedimientos, y para los cuales se puede establecer las siguientes comparativas:

1. Haciendo referencia a los resultados de las encuestas, dado que unas van dirigidas a usuarios y otras a familiares existiendo ítems similares entre ellas, se puede observar y comparar la similitud o diferencia entre los mismos e incluso, también pueden servir para tener más información sobre un mismo concepto haciendo más fiable el dato.
2. Respecto a los resultados de las encuestas de los clientes y la observación directa de los profesionales que trabajaban en el centro, en algunas cuestiones observables, se puede corroborar o no los resultados y percepciones de una manera viceversa y, al igual, también sirve en ocasiones para aportar más información si se precisa.
3. Y respecto a los mismos datos que periódicamente se reflejan en el CMI, cabe indicar que también se puede establecer una comparativa entre ellos para poder observar su evolución verificando a la vez si la planificación de las acciones previamente establecidas y planificadas son eficaces.

Para el análisis de datos descriptivo, se utilizó la aplicación de Microsoft Excel que permite realizar su seguimiento y una fácil visualización del grado

de cumplimiento de los objetivos de los indicadores, proporcionando una mirada global del desempeño de los procedimientos desarrollados en las áreas con mayor riesgo.

### *2.2.6.- Descripción de indicadores y planificación de la recogida de datos*

Para poder plasmar y visualizar de una manera rápida y fácil los datos determinados como indicadores que se van obteniendo tanto de la observación directa, como de las encuestas, se elabora un cuadro de mando integral operativo seleccionando doce indicadores clave, correspondientes a los tres procedimientos que se crean tras determinar previamente con la MERE que son las áreas de mayor riesgo, estas son: confidencialidad y privacidad, consentimiento informado y derechos del usuario.

De los criterios de evaluación de los tres procedimientos diseñados para las tres áreas mencionadas, se seleccionan los siguientes indicadores que se consideran clave:

1. Del procedimiento de confidencialidad y privacidad (Bertrán et al., 2005; Conde, 2005; Iraburu, 2006; Iraburu et al., 2012; Seoana, 2014; Valois-Nuñez, 2011):
  - Denuncias y reclamaciones: el dato se obtiene del registro de criterios de evaluación de cumplimiento ubicado en el propio procedimiento.
  - Porcentaje de usuarios que sí participan en el aseo: el dato se obtiene de las encuestas a usuarios.
  - Porcentaje de usuarios que se sienten incómodos: el dato también se extrae de las encuestas a usuarios.



## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

2. Del procedimiento de consentimiento informado (Junta de Castilla y León, 2010; Puñal, 2010; Rodríguez, 2013; Santander, 2012; Simón, 2005; Simón y Barrio, 2004; Simón y Júdez, 2001):

- Denuncias y reclamaciones: el dato se obtiene del registro de criterios de evaluación de cumplimiento ubicado en el propio procedimiento.
- No conformidades: el dato se extrae también de dicho registro.
- Porcentaje de personal que firma el manual de seguridad: también se extrae el dato del registro de criterios de evaluación de cumplimiento.

3. Del procedimiento de no conformidades/de-rechos del usuario (Leturia y Etzaniz, 2009; Ley Orgánica 15/1999; Roselló, 2006; Urrutia, 2010):

- Denuncias y reclamaciones: el dato se obtiene del registro de criterios de evaluación de cumplimiento ubicado en este procedimiento.
- Porcentaje de usuarios a los que se les entrega el Reglamento de Régimen Interno (RRI): el dato se extrae de dicho registro también.

Para una mayor claridad, los indicadores clave se definen para conocer con exactitud de dónde procede el dato. La elaboración de estas definiciones se consideran importantes ya que si estos resultados se quieren comparar con los resultados obtenidos en otro centro, ambas instituciones, tienen que tener claro el qué medir y cómo. Por ello, se exponen a continuación las definiciones:

- Denuncias y reclamaciones: número de denuncias o número de reclamaciones realizadas bien por familiares o bien por los propios usuarios del centro.
- Porcentaje de usuarios que participan en el aseo: es el resultado obtenido de dividir el número de usuarios sin deterioro cognitivo que participan/colaboran en el aseo del total de usuarios sin deterioro cognitivo del centro y multiplicado por cien.
- Porcentaje de usuarios que se sienten incómodos: es el resultado obtenido de dividir el número de usuarios sin deterioro cognitivo que se sienten incómodos en el aseo del total de usuarios sin deterioro cognitivo del centro y multiplicado por cien.
- No conformidad: es el incumplimiento de un requisito tanto normativo como de la propia organización. Debe llevar acciones asociadas correctivas. Se incluyen las quejas de los usuarios.
- Porcentaje de personal que firma el manual de seguridad: es el resultado obtenido de dividir el número de profesionales que firma el manual de seguridad del total de personal contratado y multiplicado por cien.
- Porcentaje de usuarios con consentimiento informado de sujeciones: es el resultado obtenido de dividir el número de usuarios, o en su defecto, tutores legales que firman el consentimiento informado (C.I) del total de usuarios con sujeciones y multiplicado por cien.
- Porcentaje de usuarios con C.I para ceder datos a terceros: es el resultado obtenido de dividir el número de usuarios que firman el C.I.

## **Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)**

para ceder datos (farmacia, peluquería, etc.) del total de usuarios y multiplicado por cien.

- Porcentaje de usuarios con C.I para ceder datos iconográficos: es el resultado obtenido de dividir el nº de usuarios que firman el C.I para ceder datos iconográficos (fotos, vídeos, etc.) del total de usuarios y multiplicado por cien.
- Porcentaje de usuarios a los que se les entrega el RRI: es el resultado obtenido de dividir el número de usuarios a los que se les entrega el RRI del total de usuarios y multiplicado por cien.

Por último, se planifican los periodos de recogida de datos, en esta ocasión, se recogen al inicio trimestralmente en los siguientes meses: diciembre de 2013, marzo de 2014 y junio de 2014. Posteriormente, se realiza una última recogida de datos pasados seis meses, es decir, en diciembre de 2014, para observar, por un lado, si se mantienen los resultados obtenidos en el mes de junio y, por otro lado, realizar una comparativa de estos últimos resultados con los del primer trimestre.

Tal y como se puede observar en el CMI, en diciembre de 2013, en concreto desde el día 5 de este mes, se comienzan a recoger y plasmar los primeros datos los cuales, no pueden ser comparados ya que no existen datos suficientes anteriores; no obstante, se comienza a trabajar sobre los indicadores que no cumplen con el objetivo deseado marcado en este mismo CMI.

Pasado un trimestre, el 5 de marzo de 2014, se reflejan los siguientes datos los cuales, muestran una mejoría considerable con respecto a los anteriores. Esto quiere decir, que todo lo que se ha planificado y realizado desde diciembre hasta

febrero (modificaciones de instrucciones de trabajo, nuevos registros y documentos, formación, aumento de la supervisión, etc. recogido en el plan de acción y cuadro de trazabilidad de cada una de esta tres áreas) comienza a ser fructuoso por los resultados alcanzados.

En el siguiente trimestre, se comienza el 13 de junio a recopilar los siguientes datos en esta herramienta. Como se puede observar, los resultados no continúan mejorando de la forma tan significativa como lo es de diciembre a marzo, pero sí siguen en esta línea de una forma más discreta manteniendo o, en la mayoría de los casos, optimizando levemente los resultados ya alcanzados en marzo.

Para finalizar, en esta ocasión, se dejaron pasar 6 meses para esta última recogida de datos llevándola a cabo desde el 15 de diciembre para:

1. Observar que, efectivamente, los resultados en general se mantienen estables, incluso alguno mejora como ocurre en el indicador de porcentaje de usuarios que se sienten incómodos el cual se reduce y otros, por el contrario, como es el caso en el indicador de porcentaje de usuarios que participan en el aseo, empeora levemente siendo el motivo principal el aumento de la dependencia a lo largo de este año de algunos de los usuarios seleccionados los cuales, actualmente no pueden participar tanto como al inicio en tales tareas.
2. Realizar una comparativa con los resultados reflejados en diciembre de 2013, que es más que obvio la mejora considerable que se lleva a cabo a lo largo de este tiempo llegando a cumplir en un 92% con los objetivos marca-

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

dos. Por ello que estamos satisfechos con los resultados alcanzados, pero sabemos que tenemos que mantenerlos y continuar mejorándolos.

### 3. Resultados

La investigación ha aportado resultados de gestión (proceso) y resultados empíricos. En este artículo se presentan únicamente los resultados obtenidos y plasmados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) como puede verse en la siguiente Tabla 2:

Como puede observarse en la Tabla 2, los principales resultados aluden a:

- En el apartado de *confidencialidad y privacidad* respecto al *aseo y cuidado*, prácticamen-

te en la mayoría de ítems se han cumplido los objetivos excepto en el *% de usuarios que sí participan en el aseo* y es que, a lo largo de este año, ha habido usuarios que, debido a sus patologías, han incrementado el grado de dependencia y ya no pueden participar tanto como les gustaría o como lo hacían en el año 2013 e inicios del 2014; tampoco se ha logrado el objetivo en el ítem *% de usuarios que se han sentido incómodos*, sí es cierto que se ha reducido considerablemente teniendo muy en cuenta y actuando ante situaciones descritas en las propias encuestas tales como el pudor que muestran usuarias al ser aseadas o bañadas por gerocultores varones, pero otras situaciones como, por ejemplo, que a un determinado usuario no le gusta el carácter de alguna de las trabajadoras, de momento, no ha podido ser resuelto.

CMI 2013/14	DICIEMBRE 2013	MARZO 2014	JUNIO 2014	DICIEMBRE 2014	OBJETIVO
<b>CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD</b>					
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD EN EL ASEO Y CUIDADO					
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES	0	1	0	0	0
% DE USUARIOS QUE SÍ PARTICIPAN EN EL ASEO (ENCUESTA)	56,7%	70%	73%	70%	70%
% DE USUARIOS QUE SE HAN SENTIDO INCÓMODOS (ENCUESTA)	23,3%	13,3%	10%	3,3%	0%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DOCUMENTAL					
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES	0	0	0	0	0
NO CONFORMIDADES	0	0	0	0	0
% DE PERSONAL QUE HA FIRMADO EL MANUAL DE SEGURIDAD	78%	100%	100%	100%	100%
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO (C.I.)</b>					
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES	0	0	0	0	0
% DE USUARIOS CON C.I. DE SUJECCIONES	91%	91%	98,6%	100%	100%
% DE USUARIOS CON C.I. PARA CEDER DATOS A TERCEROS	73%	100%	100%	100%	100%
% DE USUARIOS CON C.I. PARA CEDER DATOS ICONOGRÁFICOS	73%	100%	100%	100%	100%
<b>NO CONFORMIDADES. DERECHOS DEL USUARIO</b>					
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES	0	0	0	0	0
% DE USUARIOS A LOS QUE SE LES HA ENTREGADO EL RRI	4%	100%	100%	100%	100%

Tabla 2. Cuadro de mando integral de los tres procedimientos con mayor riesgo ético. Fuente: elaboración propia.

## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

- En general, en este apartado de *confidencialidad y privacidad* cabe señalar que, tras los resultados logrados, pese a no haber alcanzado el objetivo en algunos ítems, tanto los usuarios como los familiares se muestran muy agradecidos y satisfechos con los nuevos procedimientos y acciones llevadas a cabo por el centro tras haber sido escuchados lo cual, significa un aumento de la confianza y el bienestar.
- En el resto de apartados se puede comprobar el alcance de los objetivos con la consiguiente satisfacción tanto de usuarios, familiares y trabajadores pero, si bien es cierto, que no suscita tanta relevancia para los usuarios y familiares como lo tratado en el apartado anterior.

La mejora en los indicadores claves seleccionados es obvia llegando a cumplir en un 92% con los objetivos marcados. Por ello que son satisfactorios los resultados alcanzados siendo conscientes a la vez de la importancia de mantenerlos y continuar mejorándolos si cabe.

### 4. Conclusiones

En la investigación que nos ocupa se quiere hacer frente al reto de la ética profesional desarrollando de algún modo más profundo la dimensión pragmática, sin dejar a un lado, por supuesto, ni la dimensión teleológica ni la deontológica de toda ética profesional. ¿Por qué se ha centrado en la pragmática? Porque contiene modos de ayudar a tomar decisiones ante situaciones difíciles mediante la aplicación de herramientas más concretas, diferentes a los códigos de ética, como por ejemplo, los comités de ética o auditorías éticas. Estas herramientas pueden ayudar a satisfacer, de

algún modo más positivo, la demanda de muchos profesionales que no saben qué hacer o a qué o a quién recurrir ante situaciones conflictivas. Es por ello, que en esta investigación, se aplica la auditoría ética propuesta por Frederic G. Reamer (2001) en un centro residencial para personas mayores, en concreto en la residencia “Virgen del Valle”, obteniendo resultados muy óptimos.

Tras combinar varias herramientas se logra crear y aportar una nueva herramienta metodológica de diagnóstico y prevención capaz de medir el riesgo ético denominada MERE. Esta nueva herramienta se aplica al inicio de la auditoría ya que ayuda a detectar, de una manera más objetiva, las áreas con mayor riesgo ético pudiendo, a la vez, prever los efectos negativos que puedan ocurrir.

De este modo, se cumple con uno de los objetivos propuestos el cual consiste en implantar la auditoría ética en el centro residencial “Virgen del Valle” para fomentar la satisfacción de los usuarios mejorando la calidad de los servicios ofrecidos. Se constata la contribución de este proyecto a la ética de la intervención social debido a que es la primera vez que se lleva a cabo en España la implantación de esta herramienta en un centro sociosanitario, lo cual puede resultar interesante para posteriores aplicaciones en otros centros ya que, los resultados alcanzados resultan ser muy útiles y beneficiosos.

Pero esta auditoría ética, ya de por sí novedosa por la utilización de esta nueva herramienta de diagnóstico y prevención (MERE) se mejora integrando directamente con su participación a los usuarios del centro y sus familiares, ya que se considera, desde un principio, que las preferencias que puedan expresar pueden ser de una elevada importancia para construir su residencia ideal, es

## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

decir, “su casa”. Efectivamente, en la práctica es todo un éxito y un beneficio recíproco tanto para el centro como para los usuarios que depositan su confianza en el centro gracias a algo tan importante como el escuchar sus sugerencias y propuestas para mejorar, corregir o modificar todo aquello que sea necesario.

De este modo, se logra alcanzar también el segundo objetivo planteado en esta investigación, consistente en perfeccionar la herramienta propuesta por Frederic G. Reamer (2001) teniendo en cuenta la opinión de los propios usuarios y familias, ya que cómo se ha comentado la del autor está dirigida a conocer las opiniones de los profesionales que trabajan en la institución, pero en esta investigación se considera de gran interés conocer también las opiniones de las personas usuarias del centro residencial así como de sus familiares para mejorar la calidad ética de la institución y del servicio prestado a las personas usuarias.

Se puede confirmar el alcance de la evaluación de la eficacia de la herramienta mediante la realización de un seguimiento exhaustivo tanto del plan implementado como de los datos recogidos en los periodos estipulados, dando cumplimiento al tercer objetivo del estudio ya que, si recordamos tanto para el área con mayor riesgo, confidencialidad y privacidad, como para las dos siguientes áreas, consentimiento informado y derechos del usuario, se realiza un seguimiento de los datos que interesan conocer plasmándolos en el denominado cuadro de criterios de evaluación de cumplimiento ubicados en cada uno de los tres procedimientos para, posteriormente extraer los indicadores que se consideran clave al CMI con el fin de proporcionar una información más visual y periódica sobre el nivel de cumplimiento de los

objetivos de cada indicador clave los cuales, tras la implicación de todo el equipo profesional de la residencia por la mejora continua durante el año 2014, se cumplen con éxito en un 92%.

Estos resultados alcanzados, por un lado, generan fortalecer la motivación del personal del centro por las mejoras alcanzadas y, por otro lado, refuerza la continuación de seguir trabajando en esta misma línea para intentar alcanzar la excelencia en lo que a calidad ética se refiere para, posteriormente, si procede, poderla alcanzar también en la calidad técnica.

Cabe señalar que una vez que se vayan alcanzado los objetivos de los indicadores y los resultados se mantengan en el tiempo, consecutivamente, se puede continuar, generar y/o crear otros nuevos indicadores de interés en base a lo que se prosiga detectando, bien por los informantes directos (usuarios), indirectos (familia) o claves (profesionales). De este modo se continuará llevando a cabo un plan de acción de mejora continua encaminada a la excelencia.

Tras mostrar los resultados logrados, podemos concluir y afirmar, que el realizar una auditoría ética aplicando además, al inicio de la misma, la nueva herramienta creada de Medición de Riesgo Ético (MERE), es muy útil ya que sirve para mejorar tanto la calidad de los servicios que se prestan como la calidad ética lo cual, implica de forma inmediata, un aumentando de la satisfacción y bienestar de todos los participantes (usuarios, familias y profesionales).

Para conseguir mantener estos óptimos resultados es fundamental tener en cuenta la mejora continua para asegurar la estabilidad de los procedimientos y la posibilidad de mejora y nuevos

## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

cambios; con esta actitud, sin duda, se logrará mantener la satisfacción alcanzada.

Esperamos que esta investigación haya contribuido, en primer lugar, a destacar la necesidad de la auditoría ética como una herramienta necesaria para mejorar la calidad ética de las instituciones sociales. A lo largo de este artículo ofrecemos constancia de su aplicación y eficacia en el caso concreto de la Residencia “Virgen del Valle”.

Así mismo, deseamos que este trabajo pionero en el ámbito de la intervención social sirva para extender el compromiso, no sólo con la calidad técnica, sino también con la calidad ética y que sirva también como punta de lanza para otras futuras auditorías éticas que se propongan en distintos centros sociosanitarios en España.

### BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J.C. (2004). *Comités de ética asistencial*. Madrid, Portal Mayores, Informes Portal Mayores. Nº 18. Recuperado: 04.05.18 <http://www.imtersommayores.csic.es/documentos/alvarez-comites.01.pdf>
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Barker, R.L. & Branson, D. M. (2000). *Forensic Social Work*. New York: Haworth Press (2ª ed.).
- Barrio del Castillo, I. et al. (s/f). *El estudio de casos*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <https://nexosarquisucri.files.wordpress.com/2016/03/el-estudio-de-casos.pdf>
- Bellot, J. (2001). Ética y personas Mayores. *Revista 60 y más*, 192, 4-5.
- Bernstein, B. & Hartsell, T. (1998). *The Portable Lawyer for Mental Health Professionals*. New York: John Wiley & Sons.
- Bertrán, J.M., et al. (2005). *Intimidad, confidencialidad y secreto*. Fundación de Ciencias de la Salud. Madrid: Ergon.
- Besharov, D. (1985). *The Vulnerable Social Worker*. Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Bullis, R. K. (1995). *Clinical Social Worker Misconduct*. Chicago: Nelson-Hall.
- Camps, V. (2011). El Valor Del Cuidado. En Purificación Causapé Lopesino, Antonio Balbontín López-Cerón, Manuel Porras Muñoz, Adela Mateo Echanagorria (Coords.) IMSERSO. *Envejecimiento activo. Libro Blanco* (pp. 640-677). Madrid: IMSERSO.
- Cánimas i Brugué, J. (2006). La ética aplicada a la intervención social. *Servicios Sociales y Política Social*, 73, 135-144.
- Comunidad Foral de Navarra (2010). Decreto Foral 60/2010, de 20 de septiembre, por el que se regula el Comité de Ética en la atención social de Navarra y los Comités de Ética de carácter sectorial o de centro. Boletín nº 127 de fecha 20 de octubre de 2010.
- Conde Ortiz, C. (2005). *La Protección de Datos Personales: un derecho autónomo con base en los conceptos de intimidad y privacidad*. Madrid: Dykinson.
- Congress, E. (1999). *Social Work Values and Ethics. Identifying and Resolving Professional Dilemmas*. Belmont (USA): Wadsworth.



## Ethics applied in geriatric centers: Ethical Audit in the Residence “Virgen del Valle” in Cenicero (La Rioja)

- Cortina, A. (1995). ETNOR: una fundación para la ética de la empresa. *Revista Economistas*, 13(65), 117.
- Cortina, A., Conil, J., Domingo, A. y García-Marzá, D. (1994). Ética de la empresa. *Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: Trotta, S.A.
- Department of Health Social Services Inspectorate (2001). *Las residencias son para vivir. Modelo para evaluar la calidad de la atención y la calidad de vida en las residencias para personas mayores*. Londres: Ministerio de Salud de Gran Bretaña.
- Forni, P. Breña. Autor. (2010). Los estudios de caso: Orígenes, cuestiones de diseño y sus aportes a la teoría social. *Miríada* 3(5), 1-26.
- Gambrill, E. & Pruger, R. (eds) (1997). *Controversial Issues in Social Work: Ethics, Values and Obligations*. Needham Heights MA: Allyn & Bacon.
- García-Campero, I. (2003). Apuntes de buenas prácticas en la atención residencial a las personas mayores: una perspectiva normativa, deontológica y de calidad. *Miscelánea Comillas: Revista de teología y ciencias humanas*, 61(119) 651-675.
- García Férez, J. (2003). *Bioética y Personas Mayores*. Madrid, Portal Mayores, Informes Portal Mayores, nº 4. Recuperado: 04.05.18 <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/garcia-bioetica-01.pdf>
- García-Marzá, D. (1996). *La Ética como instrumento de gestión empresarial*. Fundación ETNOR para la Ética de los Negocios y de la Organizaciones. Bancaixa: Universitat Jaume I, D.L.
- Goikoetxea, M. (2013). Ética y buen trato a personas mayores. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 424-448.
- Gracia D. (1998). *La ética de los comités de ética*. En Diego Gracia. *Bioética clínica*, (pp. 123-129). Santa Fe de Bogotá: El Búho Colección Ética y Vida.
- Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson.
- Houston-Vega, M. K. Nuehring, E. M. & Daguio, E. R. (1997). *Prudent Practice: A Guide for Managing Malpractice Risk*. Washington, DC: NASW Press.
- Iraburu, M. (2006). Confidencialidad e intimidad. *An-Sist. Sanit. Navar*, 29(3), 49-59.
- Iraburu, M. et al (2012). Cultura de la confidencialidad en los hospitales del norte de España. *Medicina Clínica*, 139(2), 76-81.
- Joseph, M. V. (1989). Social Work Ethics: Historical and Contemporary Perspectives. *Social Thought*, 15, 4-17.
- Junta de Castilla y León (2010). *Guía de Consentimiento informado*. S/I: Consejería de Sanidad.
- León, E.F. (2003). Trabajo Social en residencias de personas mayores”. En Martín García, M. *Trabajo Social en Gerontología* (pp. 275-290). Madrid: Síntesis.
- Leturia, F.J. y Etxaniz, N. (2009). *Los Derechos de las personas Mayores y la Prevención del maltrato*. San Sebastián: Ararteko.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. BOE nº 298, de 14 diciembre de 1999.
- Loewenberg, F.M & Dolgoff, R. (1996). *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Itasca, Illinois: Peacock Publishers.
- Martínez, A. (1999). Aspectos legales y consideraciones ética básicas relacionadas con las personas mayores y las residencias. En P. Rodríguez. *Residencias para personas mayores: manual de orientación* (pp. 143-162). Madrid: Médica panamericana.
- Medina, M.E. (2000). Trabajo Social y personas mayores. En M.J.Martínez. *Para el trabajo social. Aportaciones teóricas y prácticas* (pp. 421-448). Granada: Maristán.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2004). NTP 679: *Análisis modal de fallos y efectos*. AMFE. Madrid: Autor.
- Molina, M. V. y Castillo, A. (1996). Algunos problemas éticos de la práctica del trabajo social. En Francisco J. Bermejo. *Ética y Trabajo Social* (pp. 181-188). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Moya, A. y Barbero, J. (2006). *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Puñal Romarís, M.E. (2010). El consentimiento informado en servicios sociales desde la óptica del Trabajo Social: aplicación de la normativa de protección de datos. *Servicios sociales y política social*, 90, 133-156.



## Ética aplicada en centros geriátricos: Auditoría Ética en la Residencia “Virgen del Valle” de Cenicero (La Rioja)

- Random House Webster's College (1991). *Dictionary*. New York: Autor.
- Reamer, F. G. (1990). *Ethical dilemmas in social service* (2ª ed). New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (1994). *Social work malpractice and liability*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (1999). *Social work values and ethics* (2ª ed). New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (2001). *The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Tool*. NASW Press.
- Requejo, A. (2004). Derechos humanos, calidad y ética profesional con personas mayores. En M.G.Pérez. *Calidad de vida en personas mayores* (pp. 133-167). Madrid: Dykinson, S.L.
- Rhodes, M. (1986). *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Rodríguez Delgado, J. (2013). Contenciones mecánicas en geriatría: propuestas técnicas y recomendaciones de uso en el ámbito social. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 48, 185-189.
- Roselló Mallol, V. (2006). LOPD y Residencias Geriátricas. Recuperado de [www.porticolegal.expansion.com](http://www.porticolegal.expansion.com)
- Ruiz López, P. y González Rodríguez-Salinas, C. (2008). El análisis modal de fallos y efectos (AMFE). Una herramienta muy útil para la seguridad del paciente. *Jano: Medicina y humanidades*, 1702, 45.
- Seoane, J.A. (2004). Ética, Derecho y datos personales. *Cuadernos de Derecho Público*. 19-20, 91-130.
- Simón Lorda, P. (2005). *Lista de comprobación para evaluar la calidad de los formularios escritos de consentimiento informado en la práctica clínica*. Granada. Recuperado 04.05.18 [https://www.ehu.es/documents/2458096/2528821/CI\\_lista\\_chequeo.pdf](https://www.ehu.es/documents/2458096/2528821/CI_lista_chequeo.pdf)
- Simón Lorda, P. y Barrio, I.M. (2004). ¿Quién puede decidir sobre mí? Una revisión de la legislación española vigente sobre las decisiones de representación y las instrucciones previas. *Revista de Calidad Asistencial*. 19(7), 460-472.
- Simón Lorda, P. y Júdez Gutiérrez, J. (2001). Consentimiento informado. *Medicina Clínica*, 117, 100.
- Úriz, M. J. (2006). La Auditoría Ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales. *Revista Acciones e investigaciones sociales*. Nº Extra 1, 1-38.
- Úriz, M.J. y Ballester A. (2006). La calidad ética en la intervención social. Valoración de estudiantes de Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 74, 137-156.
- Úriz, M. J., Ballester A. y Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el Trabajo Social*. Zaragoza: Mira.
- Urrutia Beaskoa, A. (2010). *Modelo Vida y Persona*. Fundación Cuidados Dignos. Recuperado 04.05.18 <http://www.cuidadosdignos.org/>
- Valois-Nuñez, C. (2011). Intimidad, confidencialidad y dilema ético: a propósito de un caso. *Portularia*. 11(2), 105-114.
- Vélaz, J.I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Yin, R. K. (1989). *Case Study Research. Design and Methods, Applied Social Research Methods Series*, Vol. 5. London: Sage Publications.

## La ética en los servicios sociales en Catalunya

### Resumen

En este artículo se presentan los diferentes órganos de reflexión ética en Servicios Sociales existentes en Catalunya.

Esta comunidad autónoma destaca por ser pionera en la creación de un órgano de reflexión ética vinculado a la profesión del Trabajo Social con el "Consell de Deontologia professional del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya" (CDP) pero también cuenta con el "Comitè de Ètica de Serveis Socials de Catalunya" (CESSC) y los "Espais de Reflexió Ètica en serveis d'intervenció social" (ERESS).

Se presenta el tema en torno a tres ejes: la necesidad de incluir la ética en el trabajo social, la comparativa entre los diferentes órganos de reflexión ética y los retos de futuro.

Se muestra como estos pueden ser complementarios y como pueden aportar al trabajador social elementos enriquecedores para la acción profesional y personal.

### Palabras clave

Deontología profesional. Servicios sociales. Reflexión ética. Intervención social. Dilema ético.

## Ethics in the social services of Catalonia

### Abstract

In this article they present the different organs of ethical reflection in Social existing Services in Catalonia.

Catalonia stands out for being a pioneer in the creation of a body of ethical reflection linked to the profession of Social Work with the "Consell de Deontologia professional del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya" (CDP) but also has the "Comitè de Ètica de Serveis Socials de Catalunya" (CESSC) and the "Espais de Reflexió Ètica en Serveis d'intervenció Socials" (ERESS).

The topic is presented around three focal points: the need to include ethics in the Social Work, the comparison between the different bodies of ethical reflection and the challenges of the future.

The present document shows how all these different bodies can be complementary and how they provide the Social Work with enriching elements for professional and personal action.

### Keywords

Professional business ethics. Social services. Ethical reflection. Social intervention. Ethical dilemma.

### Author/Autora

**Elisa Abellán Hernández<sup>1</sup>**

Diplomada en Trabajo Social por ICESB

Presidenta del Consell de Deontologia Professional del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT)

[elisa\\_abellan@hotmail.com](mailto:elisa_abellan@hotmail.com)

### 1. Por qué hablar de ética en los servicios sociales

La realidad se impone día a día, casi sin dar tregua: el presente está marcado por graves situaciones de desigualdad, injusticia, violencia, intolerancia y vulneración de derechos fundamentales difíciles de evitar y/o de controlar.

Nuevas necesidades sociales aparecen y exigen una respuesta eficaz y eficiente que de entrada no siempre es posible dar. Menores inmigrados no acompañados, niños adoptados internacionalmente con patología grave, desahucios...). Constituyen urgencias sociales, pero también son vitales, humanas, individuales y/o colectivas pero personales y experiencias únicas en sí mismas. Esto se añade a situaciones de “cronicidad” de difícil resolución, y a una gestión de los servicios y prestaciones que no satisfacen a ninguna de las partes (profesionales y usuarios). Así mismo, al trabajador social se le adjudican diferentes roles como el de control social que condiciona aún más el ejercicio profesional porque no deja de ser una forma de ejercer el poder.

El contexto es cambiante y plural, con expresión de múltiples problemáticas a atender y cuya etiología es compleja y multifactorial. Esta situación, incomoda e inquieta a los trabajadores sociales porque pone en cuestionamiento la eficacia y eficiencia de las políticas sociales actuales y sus modelos de servicios y las intervenciones profesionales que se llevan a cabo. A eso se añade la vulneración de derechos y las dificultades para que los profesionales lleven a cabo su misión de buscar el bienestar y la justicia social.

En ética las cosas son ambiguas, difíciles y controvertidas. Los profesionales del trabajo social

han de atender situaciones dilemáticas o de contenido ético que les genera dudas y consecuentemente inseguridad que dificulta la tarea y que puede llegar a acompañar al trabajador social durante tiempo. No se puede imponer y no puede reducirse a aplicar normas exclusivamente.

El trabajador social muestra un compromiso con los valores públicos existentes que van más allá de las normas que se regulan en el código de la profesión. Esto los identifica como buenos profesionales y les legitima para que la sociedad confíe en ellos y los perciba como prestadores de ayuda a los ciudadanos que lo necesiten

En la ética profesional se contemplan tres dimensiones: la teleológica, la deontología y la pragmática.

La teleológica hace referencia a la meta, finalidad y objetivo profesional. Orienta al profesional sobre el porqué hace una cosa antes de hacerla o cómo actuar en una ocasión concreta.

La Deontológica hace referencia a los derechos y obligaciones que el profesional tiene. Son normas exigibles que modula la actuación del colectivo de trabajadores sociales y que son aprobadas por el colectivo. Se ubica entre la moral y el derecho y contiene el conjunto de regulaciones, principios y normas. Los deberes profesionales son aquellas posibilidades que cada profesional asume en relación a cumplir con la finalidad de su práctica profesional.

La pragmática ofrece pautas muy concretas que regulan la actuación del día a día (ética aplicada) y una metodología capaz de orientar al profesional en la resolución de la situación problemática (dilemas éticos).

## Ethics in the social services of Catalonia

Los profesionales tienen la responsabilidad de ser competentes técnica y éticamente. Solamente se puede ser un buen profesional ejerciendo bien la propia práctica. La deontología es una condición necesaria pero no suficiente ya que exige de las otras dos dimensiones de la ética profesional de manera integrada y complementaria. Hay que discriminar un profesional correcto técnicamente de un buen profesional

¿Pero cómo acceden los ciudadanos y cómo lo hacen los trabajadores sociales? No son pocas las veces que las personas que acuden en situación de necesidad han pasado antes por más profesionales a los que ya les han facilitado la información requerida. En su solicitud de ayuda es necesario plantearse la articulación de lo público/privado. Entramos en su intimidad, irrumpiendo sin más, acogiéndonos a un protocolo establecido olvidando cuanto más es importante la persona que la acción procedimental. Ellos nos hacen partícipes a veces, de manera consciente y a veces no, de su situación particular y de su vivencia respecto a ella. Se “desnudan” con la esperanza de recibir aquello que creen que les ayudará a mejorar su situación confiando en el profesional y de allí, la importancia de establecer un vínculo fuerte basado en el respeto, en la imparcialidad y en la no discriminación.

En la práctica, esto no siempre se corresponde con lo que al final reciben y perciben y que les lleva a focalizar en los profesionales del trabajo social la responsabilidad única de la no satisfacción a la demanda. Es entonces, cuando el trabajador social se puede encontrar en la circunstancia de que se le adjudica por parte de éste, una falta de profesionalidad aludiéndole de un mal quehacer o de un incumplimiento de sus deberes y obligaciones profesionales.

Las intervenciones del trabajador social también van dirigidas a gestionar unos recursos limitados y en ocasiones, incluso inexistentes. Resulta difícil para la ciudadanía entender, comprender y aceptar esta realidad. El trabajador social se encuentra en una posición difícil en tanto que al prestar un servicio público se le adjudica también un rol político y se le exigen responsabilidades.

Los trabajadores sociales deben tomar conciencia de sus límites y dar razones a la ciudadanía para sensibilizarla de que los recursos no son infinitos y que hay cuestiones que son directamente estructurales u organizacionales. La actitud ha de ser siempre con el máximo interés hacia éste promoviendo su autonomía, desde el acompañamiento y la capacitación.

El profesional ha de evitar el mostrar una actitud “paternalista” que implica decidir por la persona atendida de manera unilateral. Hay que apostar por las capacidades de las personas y con las personas, promover su autonomía para que decidan qué es lo que piensan que más les conviene y activar los medios para que su dignidad sea respetada

Es indudable que, en ocasiones, se pueden generar situaciones de disconformidad con la elección de la persona atendida porque puede incluir el rechazo a percibir una prestación que tiene derecho y que técnicamente se valora como la mejor alternativa. No obstante, el trabajador social debe respetar dicha decisión y no abandonar a la per-

### notas

<sup>1</sup> Además, Elisa Abellán Hernández es Vocal del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya; Vocal del Comitè de Bioètica del Grup Pere Mata; Màster en Ètica Aplicada a la Intervenció Social, psicoeducativa i socio-sanitària, per la Universitat de Girona (Udg); Profesora de la Universitat Rovira i Virgili (URV).

sona sino seguir ejerciendo el acompañamiento mientras sea necesario.

El trabajador social atiende a personas que sufren, que forman parte de un proceso que no siempre pueden controlar y que cuando acuden al profesional, muchas veces están desesperanzados, frustrados, expectantes, presentan problemas de comprensión, estrés... es importante no olvidar esto y no quedarse solo en la demanda y en su resolución inmediata. Es preciso contemplar que precisan su tiempo (no marcado por nosotros a priori) para que a través del empoderamiento puedan descubrir las posibilidades que tienen para afrontar la situación.

El trabajador social trabaja, en equipo interdisciplinar y en red, con profesionales de todos los ámbitos, educación, salud, justicia... con miradas muy diferentes que no siempre son complementarias con las nuestras. No es fácil el consenso, pero por el bien de las personas atendidas y por las que pudieran ser susceptibles a ello, estamos obligados a entendernos. Es imprescindible establecer un lenguaje común donde facilitar la comunicación y el diálogo para que las intervenciones tengan sentido y podamos ofrecer una atención integral e integradora a las personas que acuden.

Las decisiones en el ámbito del trabajo social suelen ser complejas, comportan riesgos y consecuencias, vulneración de derechos y/o principios y exige asunción de deberes y obligaciones profesionales. Determinadas situaciones pueden ser especialmente complejas y pueden resultar “resbaladizas o escabrosas” y generar una situación dilemática que exige de asesoramiento u orientación externa. Esto exige repensar, reflexionar y razonar la práctica para visualizar las posibles alternativas u opciones a la situación dilemática

y ponderarlas detenidamente para encontrar la mejor opción o la menos mala de entre todas y que legitimará a posteriori al trabajador social para seleccionar el plan de acción adecuado.

La reflexión ética ha de empapar lo cotidiano, hay que ser consciente como colectivo profesional de la responsabilidad de preservar los derechos de las personas y de cumplir con los deberes deontológicos tipificados ya que nuestras actuaciones inciden directamente en la vida de las personas y pueden llegar a ser determinantes.

Pero pensar y reflexionar no es lo mismo y en ocasiones se confunden. La impresión es que no se encuentra el tiempo para lo que comporta sostener una actitud ética hacia el otro. Existe una visión reduccionista de lo que esto significa y hay profesionales que lo interpretan como la aplicación exclusiva de la norma ya sea deontológica, de protocolos o de guías.

Payne (2008) define el concepto de “complejidad de pensar” como aquel reflejo crítico en el que se encuentran inmersos los trabajadores sociales y donde el código deontológico y/o de buenas prácticas no son más que patrones o estándar tipos guía que resultan difícil simplificar y que por sí mismos, no son válidos en solitario.

La ética implica pensar, sentir y hacer. Es una actitud relacionada con la conciencia individual y colectiva. Es una manera de mirar para con el otro “curiosa y cuidadosamente”. Es una manera de hacer de manera pensada, repensada y reposada. Es una manera de relacionarnos en búsqueda del bienestar y la justicia, individual y social. Nos aporta un saber fundamental y fundamentado. Es emoción en tanto que es humana, se siente y hace sentir. No entiende de premuras

## Ethics in the social services of Catalonia

ni de prisas, de impulsividad ni de que todo vale o como no hay respuesta no hago nada... exige acción y reacción de las cuales se derivan responsabilidades.

Desde esta perspectiva se puede afirmar que:

1. La indiferencia es la peor de las actitudes porque hace no visibilizar al otro y que se le muestre un desinterés no justificable.
2. La indignación debe ser el motor para ofrecer resistencia a lo que sucede e impulsar que el trabajador social luche por el cambio y transformación social.
3. La incertidumbre puede llegar a bloquear al profesional y caer en posturas extremas de nihilismo o relativismo, no aceptables éticamente. La formación, la supervisión y/o la consultoría pueden ser alternativas a considerar.
4. La inquietud ha de generar la búsqueda de soluciones, de salir de la "zona de confort" y tomar conciencia de la importancia de la ética.

En el modelo de Servicios Sociales Básicos de Catalunya aprobado por la Ley 12/2007, de 11 de octubre de servicios sociales promulgada por la Generalitat de Catalunya, se especifica la importancia de los aspectos éticos en la intervención social. Se destaca como es un ámbito profesional especialmente sensible a la reflexión ética ya que incide en el bienestar de las personas y sus situaciones vitales y apunta como hay que implicar a los equipos profesionales en los comités y espacios de reflexión ética de los servicios sociales. Especifica como los entes locales y los equipos profesionales han de orientar

su actividad para que se garantice la dignidad de las personas, su bienestar y el respeto a su autonomía e intimidad.

En la práctica, se convierte en una orientación en tanto que es muy minoritario su cumplimiento, no se ha concretado en una regulación posterior que permita su implementación de manera sistemática y se aprecia poca predisposición al cambio a corto plazo.

Begoña Román (2016) refería en su libro de ética en servicios sociales. "no basta con que cada profesional asuma su responsabilidad. Una ética de los servicios sociales debe explicitar unos valores rectores y el papel que desempeñan las personas atendidas. Más allá del asistencialismo, se propone un modelo de participación y empoderamiento centrado en las personas, que además sea capaz de anticipar las posibles circunstancias de vulnerabilidad".

Se evidencia la necesidad de poner en conexión de manera coherente y adecuada la ética profesional con la de las organizaciones con el objetivo de poder posibilitar el modelo de atención centrada en las personas en la que ésta es la protagonista de su propia vida y le damos voz, de que se tipifiquen y respeten sus derechos y deberes y que se les ofrezca la oportunidad de participar plenamente en las decisiones. El profesional además tiene la responsabilidad de ofrecer sus aptitudes y habilidades para la comunidad y con la comunidad.

Las organizaciones de las que los trabajadores sociales forman parte son complejas, cambian o se transforman lentamente ante estas nuevas necesidades y ante la presión social. Son las grandes desconocidas para el usuario, y el trabajador

social es en muchas ocasiones es la cara visible de éstas.

Hugh Heclo (2010) habla del “pensar institucionalmente” que se refiere en pensar en el objeto y en la tarea. Implica involucrar no solo los recursos de la organización, recursos materiales, técnicos o financieros sino también los modelos teóricos, los códigos de conducta, las metas de la institución, los recursos institucionales, las relaciones entre profesionales, la identidad, las relaciones de poder... que incluyen un sistema de valores que determinan el comportamiento individual y colectivo y que delimitan el funcionamiento y los criterios de actuación de los equipos de trabajo que son la estructura básica de las organizaciones.

Tomar decisiones en situaciones complejas no es fácil ni ágil. Los usuarios adscriben al profesional incondicionalmente a la organización dotándole de una dimensión política que a veces el propio profesional niega. Parece como que éste no pudiera estar disconforme ni sufrir contradicciones ideológicas y que están dirigidos totalmente por la organización. El trabajador social tiene la responsabilidad de mostrar al usuario su neutralidad e imparcialidad para con la persona y que su deber es ofrecer lo mejor de sí mismo con los medios que la organización tenga y sino, buscarlos fuera si es posible.

En ocasiones, la presión asistencial impide la escucha activa del otro. La dinámica desenfadada de las organizaciones, de los equipos lleva al profesional a funcionar como si fuera un autómatas: gestiona sin pensar si es esto lo que realmente necesita, derivar con la intención de que otro le podrá dar aquello que él no puede, se justifica en la queja, se inhibe dejándose llevar... se mueve sólo en la ejecución de la tarea pero precisa tam-

bién cuidarse para seguir cuidando del otro y todo forma parte de un proceso que requiere un tiempo, un espacio y unas circunstancias

Todo esto comporta que el trabajador social tienda a tomar decisiones condicionado por su moral personal (subjetiva) y directamente relacionado por este grado de presión y por la urgencia de dar una respuesta.

La realidad pone de manifiesto que por parte del trabajador social predomina el trabajo en solitario. Faltan espacios donde poder repensar y reflexionar la práctica a la vez que poder atender aquellos problemas y/o dilemas éticos a los cuales se enfrenta. Reflexionar es una responsabilidad ineludible de todo ser humano y lo que posibilita que se produzcan los cambios en la forma de pensar, entender o hacer las cosas.

A nivel de los Servicios Sociales Básicos especialmente, parece predominar una gestión personal del conflicto ético por parte del trabajador social de manera inconsciente, basado en la intuición, consultado con la persona con la que se tiene confianza, con falta de soporte externo y tomándose la decisión de forma poco razonada.

La existencia de grupos de supervisión en algunos servicios posibilita en encuentro y la posibilidad de atender por parte de una figura externa aspectos técnicos y relacionales de lo que acontece en la organización. Como que el servicio prestado va dirigido a personas y se trabaja con personas la ética aparece de manera transversal y es en ocasiones el espacio donde se vuelcan situaciones dilemáticas por constituirse en un espacio de práctica reflexiva. El tema estaría en investigar sobre cómo se articula con los espacios de reflexión ética en servicios de la intervención social (ERESS)



## Ethics in the social services of Catalonia

y el Consell de Deontologia Professional (CDP) que se ocupan de la ética profesional.

La desatención de la duda ética genera estrés en el trabajador social al igual que la presión asistencial. Su no resolución imposibilita convertirse en una referencia para situaciones similares y le angustia. El profesional tiende a ser muy actuante y a reaccionar con una actitud defensiva ante el reclamo del usuario/a o requerimiento del responsable o auto protectora en tanto que busca alianzas con otros miembros del equipo no salvaguardando de manera sigilosa aquella información que debe ser objeto de secreto y mostrándonos pues, del todo imprudentes. La respuesta no debe vulnerar ninguno de los principios de la profesión ni de los deberes y obligaciones que nuestro código define.

La existencia de diferentes espacios donde los profesionales del trabajo social pueden participar de manera conjunta con otros profesionales, representa la oportunidad para subsanar todo lo anteriormente descrito.

### 2. Órganos de contenido ético donde pueden participar los trabajadores sociales

La sanidad y los servicios sociales son los dos ejes favorecedores del bienestar que no pueden ser efectivos y eficientes si sus profesionales no tienen en cuenta la vertiente ética en la que está inmersa la vida cotidiana

La ética clínica tiene un largo desarrollo frente la ética en servicios sociales.

La creación y desarrollo de los tres órganos con-sultivos de reflexión ética en la intervención social

que existen en Catalunya (CDP, CESSC y ERESS) han sufrido un desarrollo diferente, pero son un espacio abierto donde los trabajadores sociales pueden participar de manera voluntaria si tienen interés por la ética.

La reflexión por parte del trabajador social ha de ser innata ya que permite un mayor conocimiento de la identidad de la profesión y que también es compartida por parte de otros colectivos profesionales. Esto posibilita convertirse en una oportunidad para dimensionar de manera multidisciplinar las situaciones particulares que incomodan e inquietan y obligan a reflexionar éticamente y debe estar en todos los ámbitos de la vida de las personas.

En Catalunya el modelo de salud es diferente al resto de comunidades autónomas del estado español y se caracteriza por ser de tipo mixto. Esto quiere decir que los proveedores son de titularidad privada y se concierne con la administración la prestación del servicio. Este “carácter” que le identifica tiene que ver con el papel y peso que tiene la pequeña y mediana empresa en Catalunya como impulsora de creación de servicios. En la actualidad, algunas se han agrupado en grupos empresariales más amplios que han constituido sus comités de ética asistencial para atender las situaciones dilemáticas que se derivan.

No basta decir que dichos dilemas son diferentes los que se producen en un hospital general que en una unidad de hospitalización psiquiátrica de adolescentes o en una unidad de paliativos. Las organizaciones han incorporado la ética en su día a día. Promueven la preservación de los derechos de los pacientes, promocionan la toma de decisiones, rinden cuentas, acogen quejas y reclamaciones...y asumen la responsabilidad de ser transparentes divulgando su actividad y/o tratando

temas de actualidad, a través de acciones formativas dirigidas a profesionales y/o a la ciudadanía respaldadas por un despliegue normativo que lo ha hecho posible.

Destacar entre otros, la trayectoria del Comité de Ética Asistencial del Hospital Universitari Vall d'Hebron de Barcelona, el de les Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor, el de Sant Joan de Déu, el del Grup Pere Mata...

Vilardell (2009) refiere que se ha pasado de un acto unidireccional a pluridireccional, de estar fundamentado solamente en la confianza se transforman en un valor contractual. Con unas normas que van siendo definidas, a pesar de la dificultad que entraña la intervención de diferentes factores, algunos de ellos no objetivables. Es por esto que es necesario clarificar conceptos, interpretar hechos y esto solo es posible con un razonamiento lúcido, experiencia, generosidad, flexibilidad y adaptabilidad, para que los profesionales sanitarios puedan tomar decisiones difíciles, que a veces el simple razonamiento científico no sustenta, haciendo necesario afrontar aspectos morales y pensamientos filosóficos. Para ello, ayudar con argumentos y opiniones expertas a los profesionales en la toma de decisiones en la práctica clínica es muy importante. Debe hacerse de forma abierta, dando la posibilidad de pensar, de encontrar la mejor solución posible para el paciente”.

Esto es aplicable adaptándolo a las condiciones y características de la atención a los usuarios de servicios sociales. Los profesionales de la intervención social también han de aprender a argumentar para dar cuenta de cuáles son las razones que dirigen la acción que van más allá de lo técnico y que se basan en la libertad y el respeto a la dignidad de las personas.

Existe un consenso en que la ética clínica ha supuesto una renovación en la práctica profesional en tanto que ha posibilitado que el proceso de decisión sobre su curación o recuperación de la salud, pivote sobre el propio paciente empoderándolo y dándole la oportunidad a elegir entre las diferentes opciones de tratamiento. Ha facilitado el diálogo de manera más simétrica donde el paciente pide ayuda a quien cree que puede proporcionársela por contar con los conocimientos y medios necesarios.

Pero podemos obviar que a todo esto hay que acompañarle de una metodología que nos permita recomendar de manera razonada y razonable al paciente en decisiones difíciles sin imponérselo ante un pronóstico de probabilidad ya que la medicina no es una ciencia exacta.

Pero queda claro que para que los comités de ética asistencial funcionen han de suscitar un interés creciente entre los profesionales y han de ser pluridisciplinarios y no formados exclusivamente por responsables. Constituyen en la organización un marco de referencia para los profesionales ante el deber de respeto a las personas.

El inicio de participación en estos órganos no estuvo exento de ideas preconcebidas y perjuicios como que las personas que forman parte han encontrado en el comité un refugio por ser especialmente sensibles, por tener convicciones religiosas, por entender el deber de manera extrema... no más lejos de esto.

A continuación, se muestran el paralelismo existente entre la red de salud y la de servicios sociales en cuanto los órganos de reflexión ética existentes en la actualidad. (Ver figura 1)

## Ethics in the social services of Catalonia

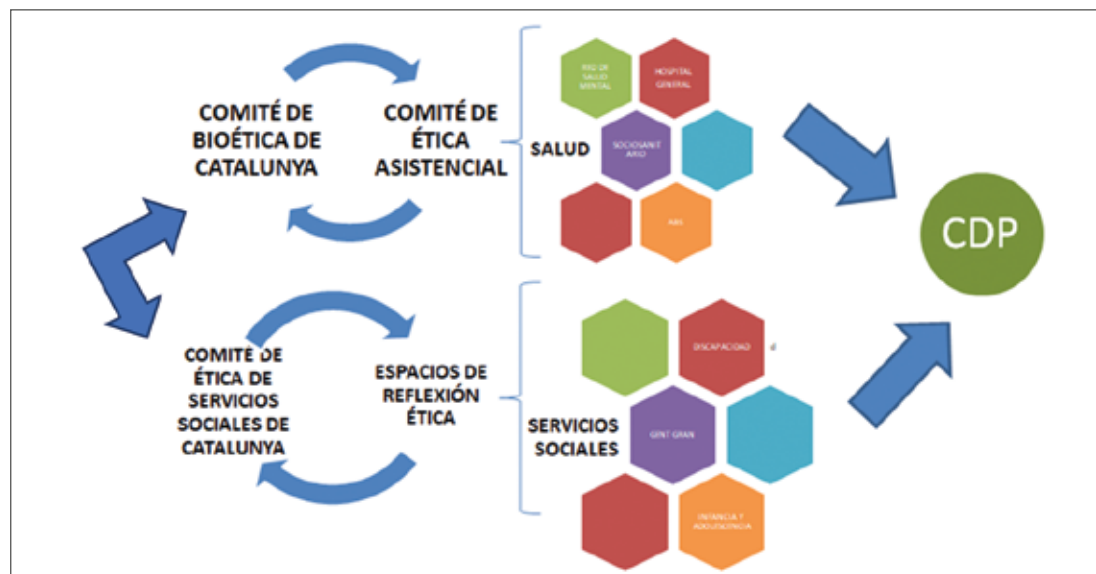


Figura 1: Cuadro de los diferentes espacios de reflexión ética donde pueden participar los Trabajadores Sociales en Catalunya. Fuente: elaboración propia.

Muestra como los profesionales de los diferentes dispositivos de salud pueden participar en el Comité de Ética Asistencial (CEA). El formato es específico para un servicio o para varias agrupadas en una estructura más compleja. Atienden cuestiones relativas a la actividad asistencial y es el espacio donde se pueden dirigir tanto profesionales como pacientes y/o sus familias. Por su parte, los profesionales pueden dirigirse al Consell de Deontologia professional ante aquellas dudas en el desarrollo de su quehacer profesional (deberes, obligaciones) que pueden aparecer. En la práctica al CDP no suelen llegar consultas del ámbito sanitario.

En cuanto la red de servicios sociales la equivalencia con el CEA sería los ERESS en tanto que son cédulas situadas en las entidades que pretenden atender y resolver cuestiones del día a día de contenido ético donde participan profesionales de todas las categorías implicadas en el proceso de atención asistencial. El problema es que estos

espacios no han seguido el desarrollo de los CEA y se especifica en la normativa que no son comités y veremos cómo su diferenciación es clara. En Catalunya los ERESS en servicios sociales básicos registrados son pocos (unos 8) y se puede apreciar que ninguno de Barcelona ciudad. Su despliegue se concentra en la red de diversidad funcional y en la de personas mayores. El CESSC ha informado que hay pendientes de registro ya que el interés en los últimos años ha estado presente.

Dependiendo de la Generalitat existe el Comité de Bioética de Catalunya (CBC) y el Comité de Ética de Servicios Sociales de Catalunya (CESSC). Ambos se relacionan para tratar asuntos comunes y darle divulgación.

El Comité de Bioética de Catalunya es un órgano asesor y no decisorio en materia de bioética creado en 1991. Es un fórum de referencia en el debate bioético del Gobierno y de la administración

## La ética en los servicios sociales en Catalunya

	CONSELL DE DEONTOLOGIA PROFESSIONAL	COMITÈ D'ÈTICA DE SERVEIS SOCIALS DE CATALUNYA	PAIS DE REFLEXIÓ ÈTICA
<b>ORIGEN</b>	Creado en 1984 bajo nombre de Consejo Asesor Profesional 2006 cambia el nombre por el actual	Inicio en 2008 del grupo multidisciplinar 2010 primera reunión	2013 primer ERESS A marzo de 2018 constan 31 registrados en todo Catalunya.
<b>PROMOVIDO POR</b>	Colegio Profesional	Departamento competente en materia de Servicios Sociales Actualmente llamado Departament de Treball Social, Afers Socials i Famílies	Los profesionales de una entidad concreta
<b>NORMATIVA</b>	Estatutos del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) art.63	Ordre ASC/349/2010, de 16 de juny del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. También otras relacionadas	La misma que en el CESSC y en concreto en su artículo 8
<b>QUÉ ES?</b>	Órgano colegial consultivo y asesor formado exclusivamente por TS colegiados. No decisorio Deliberativo no vinculante Referente en la ética profesional	Órgano colegial, consultivo y asesor interdisciplinar. No decisorio Deliberativo no vinculante Referente en el debate ético en el ámbito de los servicios sociales dirigido a mejorar la calidad en la intervención	Cédula de las organizaciones dirigida a profesionales de atención directa
<b>QUE NO ES?</b>	Un órgano sancionador	Un órgano resolutorio de consultas particulares de ciudadanos Un grupo de peritaje Un órgano que resuelve las reclamaciones y/o denuncias sobre las actuaciones profesionales	Un comité de ética, aunque no se descarta que pudiera constituirse a raíz de la experiencia y funcionamiento de un ERESS Órgano sancionador. Que reemplaza las decisiones profesionales y/o gestiona asuntos judiciales dirigidos a los profesionales
<b>SE DIRIGE A?</b>	Colegiatura y ciudadanía	A las personas y entidades que prestan, utilizan o son destinatarias de servicios de intervención social	Profesionales de los diferentes servicios
<b>FUNCIONES</b>	Orientar, asesorar sobre temas de contenido ético de tipo dilemático o de mala praxis en la práctica profesional Colaborar con la junta de gobierno	Promover la reflexión ética en la práctica en la intervención y cuidado de las personas Recibir consultas, hacer recomendaciones y elaborar protocolos de actuación Editar guías, documentos de reflexión, bibliografías y emitir informes Establecer las normas de la constitución de los espacios de reflexión ética en servicios de intervención social (ERESS)	Dinamizar la presencia de la ética en los equipos de atención directa Herramienta consultiva cercana y accesible en casos o situaciones de conflicto Promover la sensibilización y formación en valores éticos en las organizaciones Fomentar y difundir las buenas prácticas profesionales y organizacionales
<b>COMPOSICIÓN</b>	7 miembros TS por periodos de 4 años prorrogables	Máximo 34 miembros que provienen de diferentes ámbitos de SS por periodo de 5 años	Mínimo 5 personas por periodo mínimo de 1 año
<b>COORDINACIÓN</b>	Presidente/a del CDP	Secretaria del Departament	Persona de referencia o portavoz designada
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Presidente Secretario 5 vocales	Órganos unipersonales: presidencia, 2 vicepresidencias y 1 secretaria Órganos colegiados: pleno, comisión permanente y grupos de trabajo Comisión de enlace con el comité de Bioètica de Catalunya (CBC) con el objetivo de atender temas y cuestiones transversales de salud y servicios sociales conjuntamente	Consultores internos o externos de carácter permanente, temporal o puntual Grupo de profesionales voluntarias e inquietas por los asuntos de contenido ético que aparecen en sus entidades de manera cotidiana

## Ethics in the social services of Catalonia

	CONSELL DE DEONTOLOGIA PROFESIONAL	COMITÈ D'ÈTICA DE SERVEIS SOCIALS DE CATALUNYA	ESPais DE REFLEXIÓ ÈTICA EN LA INTERVENCIÓ SOCIAL
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	Mensual que se concretan en 10 sesiones ordinarias y dos extraordinarias Duración 2 horas y media Presidencia y secretaria escogida por sus miembros	Sesión ordinaria como mínimo tres veces al año y extraordinarias si se requiere por parte de dos terceras partes de los miembros del plenario Comisión permanente: coordina comisiones de trabajo y prepara las reuniones del pleno del comité Los vocales participan a título individual, no pueden ser substituidos por otras personas de la organización Presidencia escogida por mayoría absoluta	Reuniones anuales. Plan anual de trabajo con informe posterior del trabajo realizado Se exige un compromiso de permanencia de tres años del ERE
<b>RESOLUCIONES</b>	Metodología deliberativa y via consenso con la mitad de sus miembros más uno y en el caso de que no, voto de calidad Formato orientación-asesoramiento, dictamen o expediente informativo	Consenso como mínimo por la mitad de sus miembros y en el caso que no sea posible, por mayoría simple	Queda a criterio de la entidad el establecer canal de comunicación donde recibir las consultas, casos, quejas o sugerencias y difundir sus recomendaciones o protocolos a todas las personas de la entidad

Figura nº 2. Tabla comparativa entre los diferentes órganos de reflexión ética en servicios sociales en Catalunya. Fuente: elaboración propia.

de la Generalitat de Catalunya, así como en la comunidad científica. Destaca por su gran actividad.

El Comité de ética de servicios sociales de Catalunya. Se constituyó el 12 de julio de 2010 y tiene entre sus funciones prestar a todas las personas implicadas en servicios de intervención social un asesoramiento en la toma de decisiones en el ámbito de los servicios sociales y actuar como generadores de conocimiento y de buenas prácticas (BP).

Ambos órganos divulgan su actividad y así garantizan la transparencia y el compromiso social. Entre las actividades que realizan de organización de jornadas o participación como invitados en otras plataformas realizan publicaciones cuyo contenido se muestran a continuación y que ilustran el nivel de actividad. Todo es incluido en la Web del DIXIT (ver gráficos 3,4 y 5).

Estos dos órganos no se relacionan con el CDP directamente pero su actividad ha de ser conocida por los profesionales y formar parte de su praxis

profesional para garantizar las buenas prácticas. Los profesionales colegiados pueden dirigirse al CDP a través del colegio profesional que tiene un circuito establecido.

En la figura nº 2 se especifican en un cuadro donde se describen las características y la comparativa entre los tres órganos referidos.

En estos se aprecian que existen similitudes en cuanto a:

1. Carácter consultivo y asesor, no vinculante y no decisorio, de carácter independiente.
2. Que representan los diferentes ámbitos de la intervención social.
3. Que utilizan como metodología la deliberativa.
4. Que la propuesta final de la deliberación es consensuada, aunque luego haya especificaciones en cada uno de ellos.

# La ética en los servicios sociales en Catalunya

AREAS DE CONFLICTO	PROBLEMA ÉTICO / DILEMA ÉTICO	CDP
TS – USUARIO/A	Derechos de los usuarios a acceder a las valoraciones técnicas de los profesionales	
	Confidencialidad y secreto profesional en relación a las demandas de información por parte de familiares y/o tutores	
	Confidencialidad y secreto profesional en relación a las demandas de información en un proceso de modificación de la capacidad de obrar	
	Límites a la búsqueda de fuentes de información por parte del TS en situaciones complejas	
	Conflicto de intereses	
	Cuestionamiento por parte de terceros de la relación de “buen trato” con usuarios atendidos en el ámbito residencial	
	Derechos de los usuarios a rechazar la ayuda de la dependencia aunque la valoración técnica es de gran necesidad	
	Búsqueda de información identificativa en personas no colaboradoras y la LOPD	
	Límites al manejo de información con menores a la red de educación	
	Deber de denunciar el descubrimiento de un delito ya pasado hace tiempo y la negativa del familiar y de la propia víctima	
TS- PROFESIONALES	Deber de informar del contenido de la intervención a un superior	
	Conflicto entre profesionales derivados de no coincidir a los aspectos a preservar en el deber de confidencialidad	
	No imparcialidad por parte de un equipo y gestión del caso donde se vulneran derechos fundamentales de la persona	
	Firma del informe realizado por el TS no colegiado por parte de su superior	
	Intrusismo profesional	
TS – ORGANIZACIÓN	Límites a la información requerida por figuras de autoridad como policía, regidores de ayuntamientos, alcaldes...	
	Cuestiones relacionadas con el ámbito laboral (despido, expediente disciplinario, delimitación de tareas y cargas de trabajo, contrato para ejercer de TS con una categoría no propia...)	
	Inadecuación de los espacios de atención e intervención que no garantizan la privacidad	
	Disconformidad con la tarea realizada por considerar que vulnera el código deontológico y voluntad de acogerse a la objeción de conciencia	
	Conflicto entre las competencias profesionales propias de la profesión y las exigidas por la organización	
	Firma por parte del responsable del TS que no es del ámbito de la intervención social de la documentación tramitada por la TS	

Gráfico 3. Principales problemas y/o conflictos éticos encontrados en la praxis profesional. Fuente: Elaboración propia

5. Que las resoluciones son en formato de recomendaciones o propuesta.

el respeto a los derechos de las personas y las buenas actitudes en la atención a estas y sus familiares. Que se orienta su actividad a garantizar la dignidad de las personas, su bienestar y el respeto a la autónoma e intimidad.
6. Que su participación es voluntaria, aunque existe un proceso selectivo establecido.
7. Que se exige una formación mínima en ética.

En cuanto a las diferencias podemos enumerar:
8. Que sus miembros son personas comprometidas, sensibilizadas con la ética, con experiencia y con participación responsable.

1. El CDP es el órgano más veterano y además el único que no es interdisciplinar.
9. Que es un órgano colegiado.

2. Su participación es solamente por parte de colegiados del trabajo social en el CDP.
10. Que todos tratan sobre el desarrollo de la ética en la prestación de los servicios sociales con

3. La normativa aplicable solo es compartida en el ERESS y el CESSC.

## Ethics in the social services of Catalonia

TIPO DE DOCUMENTO ELABORADO	CESSC	TÍTULO
DOCUMENTO DE REFLEXIÓN		La separación del bebé de su madre en el momento del nacimiento por causa de maltrato prenatal o por la previsión de futuro desamparo de éste (2017)
		Guía en la protección y soporte al ejercicio de la capacidad. Más allá de la incapacitación (2017)
		Documento de reflexión sobre contenciones (2017)
		La intimidad en los centros residenciales de personas con diversidad funcional. A propósito del uso, el acceso y la supervisión de los espacios (2017)
		Recomendaciones del Comité de Ética de Servicios Sociales de Catalunya (CESSC) para autoevaluar el funcionamiento de los espacios de reflexión ética en servicios sociales (ERESS). (2014)
DOCUMENTOS		Recomendaciones sobre el desarrollo de los derechos y deberes de las personas grandes en entornos residenciales (2013)
		Bibliografía básica sobre ética aplicada en los servicios sociales (2014)
		Contenidos mínimos en la formación en ética para las personas interesadas en formar parte de un espacio de reflexión ética en servicios de intervención social (ERESS) (2013)
		Criterios para la constitución de los espacios de reflexión ética en servicios de intervención social (ERESS) (2011)

Gráfico nº4 Publicaciones del CESSC. Fuente: Elaboración propia

4. El contenido de la tarea es diferente y va de un nivel más restringido como puede ser un caso o situación, a una problemática que afecta a colectivos de población más amplia objeto de la intervención social y de las organizaciones.

De una demanda de orientación para resolver una situación dilemática a un tema que exige un abordaje más amplio de como se está abordando la problemática y como sería la mejor manera de hacerlo desde la ética y

donde se nos genera un conflicto a nivel personal, profesional y organizacional.

5. El acceso también es restringido y se concreta en cada uno de los órganos de manera específica.
6. Su composición a priori es estimada en el CESSC y los ERESS, y no así en el CDP que es fija y queda establecida en 7 miembros por lo que, si se producen vacantes por dimisiones u

ORGANIZACIÓN	DOCUMENTO REALIZADO POR ERESS
Comité de ética aplicada. Área de bienestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà	Los centros de distribución de alimentos: un modelo a transformar?
Comité de ética asistencial de los centros para personas mayores Llar Terrassa, Montsacopa (Olot) Y la Torrassa (l'Hospitalet de Llobregat)	Propuesta de evaluación de la competencia de las personas mayores
Espacio de Reflexión ética de ISOM	Éticas y estéticas en los CRAE. Pircings, dilataciones, tatuajes y micro pigmentaciones en los chicos y chicas atendidos
Grupo de reflexión ética aplicada del consorcio de servicios sociales de Barcelona	Diversidad funcional, afectividad y sexualidad

Gráfico nº 5 Documentos realizados por diferentes Espacios de Reflexión Ética en Servicios Sociales de Catalunya. Fuente: Elaboración propia



## La ética en los servicios sociales en Catalunya

otras circunstancias, irremediamente hay que convocar la plaza y hacer selección de candidatos.

7. Sus dimensiones y su complejidad son mayor en los ERESS que los otros dos órganos y esto repercute en su funcionamiento y en su organización.
8. El CDP constituye un referente en la ética profesional frente al CESSC que lo es en el debate de los servicios sociales y el ERESS en los equipos de servicios sociales.
9. Las funciones también lo son, aunque podemos afirmar que son complementarias entre ellas posibilitando dar continuidad y sentido a la intervención profesional en el ámbito de los servicios sociales.

10. La vía de consenso es el sistema de resolución siendo en el CESSC por la mitad de sus miembros frente al CDP que es la mitad y uno.

Así podemos considerar que estos tres órganos son espacios de diálogo, reflexión y deliberación para el seguimiento y control de los compromisos adquiridos por los profesionales en su código deontológico y que les legitima para actuar de una manera concreta.

En las organizaciones las auditorías éticas pueden permitir medir a través de unos indicadores prefijados, la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. La evaluación es externa y de resultados puede permitir el proponer acciones de mejora o nuevas metas. El tema sería conocer hasta qué punto esto está contemplado en las organizaciones de servicios sociales (Ver gráfico 6).

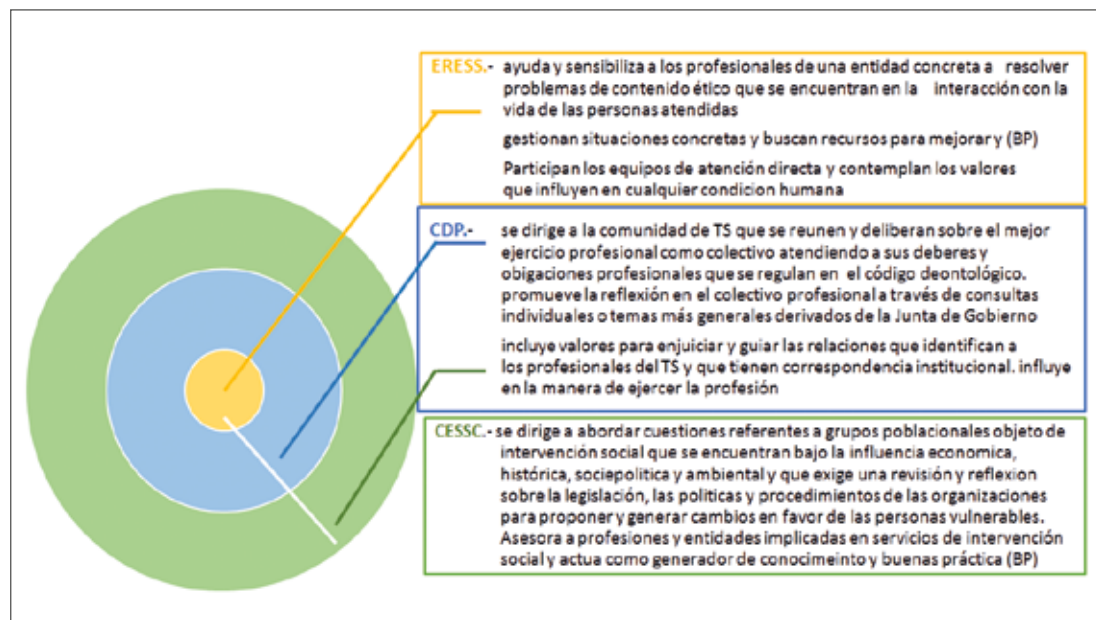


Gráfico nº 6 Relación no excluyente, articulable y complementaria entre los tres órganos de participación y de reflexión ética. Fuente: Elaboración propia.

## Ethics in the social services of Catalonia

En relación al CDP, la media de las consultas recibidas en los últimos cinco años ha sido de 8 que es una buena cantidad y que implican que el trabajo de análisis y reflexión no se concentra solo en las reuniones que duran aproximadamente dos horas y media. En el proceso de trabajo por parte del grupo se aprecia:

1. La soledad y confusión de los profesionales para saber a quién dirigirse ante una duda ética y la tendencia como dice Banks (1997) de la "sabiduría práctica" que dice que está hecha de una amalgama de conocimientos fruto del ejercicio de la profesión y de recortes de teorías y técnicas que han leído o aprendido con la experiencia.
2. La creencia que la participación en órganos de reflexión ética exige ser un experto en esta materia que solo unos pocos pueden acceder.
3. Que raramente aparecen consultas de los Servicios Sociales Básicos.
4. La falta de estrategias por parte de la intervención social para resolver cuestiones de tipo dilemático.
5. La falta de identificación de la situación dilemática.
6. La falta de conocimientos metodológicos en la resolución de las situaciones dilemáticas.
7. La búsqueda de una respuesta rápida, concreta y que resuelva el conflicto inmediatamente.
8. El desconocimiento de estos órganos de reflexión ética por la mayoría de profesionales de la intervención social.

9. Un incremento de las demandas ante una ciudadanía que reclama explicaciones.

10. El desconocimiento por parte de muchos profesionales del código deontológico y de las funciones del CDP que le otorgan una función sancionadora y controladora.

Por todo ello, se valora la necesidad de divulgar y visibilizar la actividad del Consell y así fomentar el interés por participar y desmitificar algunas ideas que se tiene respecto al Consell y el mismo colegio profesional. Entre las acciones que se hacen hay la colaboración con la universidad, la participación en acciones formativas internas o externas y la publicación de artículos. Todo esto complementario a lo que la Junta de Gobierno ya tiene planificado.

Si entendemos la ética como orientativa y vinculada con el ejercicio de la libertad de los implicados y que no se constituye de certezas ni puede acogerse fijamente a normas rígidas... el CDP se plantea:

1. Que es necesario divulgar y sensibilizar a los profesionales para que contribuyan activamente en la actualización del actual que data del 2000 ya que es el marco de referencia estructurado de la profesión, que le da identidad a ésta y que nos legitima a hacer lo que hacemos.
2. Que aparte del código, es necesario contar con guías o manuales de buenas prácticas que contextualicen los grandes principios de la profesión con los conocimientos técnicos del ámbito.
3. Que hay que estar atentos y predispuestos a escuchar el reclamo de una ciudadanía cada vez

## La ética en los servicios sociales en Catalunya

más activa que pide explicaciones y a los cuales hay que dar razones coherentes, fiables y dignas a la profesión de la que formamos parte.

### 3. ¿Qué nos pueden aportar la participación en estos órganos de reflexión ética?

El participar en los órganos de reflexión ética puede aportar a los trabajadores sociales:

1. Aprender a resolver situaciones dilemáticas utilizando una metodología adecuada.
2. Conocer y valorar las posibles alternativas a la situación atendiendo a todos los puntos de vista y dadas a escoger.
3. Aprender a proponer decisiones bien argumentadas, coherentes, factibles y trascendentes.
4. Matizar la vivencia subjetiva del conflicto al compartirlo.
5. Favorecer la propuesta de respuestas imparciales.
6. Aprender a manejar situaciones similares.
7. Mejorar la calidad de la intervención y las relaciones profesionales.
8. Enriquecernos profesional y personalmente para afrontar los nuevos retos sociales.
9. Ofrecernos serenidad ante la tarea.
10. Tomar conciencia de nuestros límites y fortalezas como profesionales y como personas.

Terricabras (2006) refiere como la experiencia responsable exige diálogo crítico. Considera que los valores de cada uno solo se muestran de verdad en la interrelación con otras personas donde se evidencian las posibilidades y los límites. Considera que los valores siempre se constituyen en el dialogo que no es más que la experiencia crítica y autocrítica y que permite generalizar valores que están relacionados con la autonomía y la libertad.

### 4. Retos de futuro

El CDP de Catalunya está más presente fuera del colegio, su nivel de actividad exige más tiempo y dedicación a sus miembros. Actualmente las acciones a llevar a cabo son:

1. Aportar alegaciones a la Junta de Gobierno para la modificación del artículo 63 de los estatutos del Colegio Profesional que se están actualizando.
2. Participar en acciones formativas organizadas por terceros de contenido ético.
3. Trabajar transversalmente con otros grupos o comisiones del Colegio Oficial de Trabajo Social de Catalunya (TSCAT) como el de supervisión.
4. Divulgar la acción profesional del CDP para darle visibilidad al colectivo y a otros profesionales de otras disciplinas.
5. Actualizar el código deontológico del TSCAT ya que hay aspectos que no están plenamente presentes y son de gran relevancia como el RGDP y otros.

## Ethics in the social services of Catalonia

6. Elaborar un reglamento interno.
7. Fomentar el interés por participar en el CDP por parte de los servicios sociales básicos (SBAS) ya que en la actualidad la representatividad es mayoritariamente de salud y son los que menos consultan.
8. Interactuar de manera más continuada con otros Consejos de ética de otras CCAA.
9. Organizar una jornada formativa e intercolegial dirigida a futuros profesionales del trabajo social con otros colegios profesionales de la intervención social como psicólogos, pedagogos y educadores sociales.

Hay que entender que las normas cambian y así, el código debe entenderse como una herramienta útil para la profesión, viva y que requiere cambiarse para ajustarse a la realidad que también es cambiante en lo político, social y económico.

Esto puede representar reformular algunos de sus contenidos, actualizar el lenguaje usado o incorporar elementos nuevos.

En el ámbito de los servicios sociales queda mucho por hacer, aunque se va por buen camino.

1. Es necesario seguir suscitando interés en los trabajadores sociales por la ética profesional y sensibilizarlos de los beneficios de participar en el Consell en algún momento de su vida profesional.
2. Es imprescindible potenciar desde la universidad esta cultura ética y la necesidad de una formación continuada en este ámbito como cualquier otro conocimiento.

3. Es preciso impulsar y crear estos espacios de participación, formación y reflexión ética de manera urgente en los servicios sociales.
4. Hay que potenciar esta cultura proactiva en todos los profesionales de la intervención social.
5. Hay que mostrarlo a la ciudadanía como un indicador de calidad en la que también se les da cabida.
6. Es imprescindible favorecer en las organizaciones de servicios sociales el razonamiento y discusión responsable desde la diversidad de puntos de vista con una visión social y humana pero también ética, jurídica y normativa.

El objetivo es conseguir las bases para un futuro ejercicio profesional donde el trabajador social consiga la “excelencia” que es la máxima del buen que hace.

## 5. Conclusiones

Hay que sensibilizar a los profesionales de la necesidad de fomentar las virtudes y valores éticos en la práctica diaria y responsabilizarlos del impacto de sus actitudes en la calidad asistencial y de la necesidad de actuar de manera coherente y consistente, siguiendo la afirmación de Victoria Camps de que “la ética no es una colección de normas, es una sensibilidad”.

Los órganos de reflexión ética son una muy buena oportunidad para conseguir inmiscuirse en este ámbito tan fascinante y empaparnos de la cultura ética que nos aportará seguridad, serenidad y mejorará nuestras intervenciones para las personas

## La ética en los servicios sociales en Catalunya

en situación de necesidad social. Posibilita tener una visión más global al permitirnos ver las diferentes perspectivas del asunto. Nos aporta mejorar la calidad de la vida de las personas, mejorar nuestro funcionamiento y el de nuestras organizaciones a través de un mayor respeto y trato por parte de éstas.

Las situaciones dilemáticas acompañan la vida de las personas y de los profesionales porque forma parte de la vida misma. El profundizar en la ética ha de posibilitar el pasar de una cultura reactiva ante los dilemas a una cultura proactiva que permita encontrar una respuesta justa y equitativa para con la situación y también reducir el nivel de estrés del profesional.

No se puede obviar lo importante que es para nuestra profesión tomar decisiones que sean éticas y trascendentes y lo difícil que es gestionarlas en la cotidianidad de nuestras organizaciones. No es suficiente implementar protocolos hay que favorecer el dar espacio y tiempo a la reflexión ética.

Es necesario también dar a conocer a la ciudadanía estos espacios para que puedan conocer el compromiso y dinamismo profesional dirigido a generar la transformación y mejora social y posibilitar actuaciones de mayor calidad.

Los órganos de reflexión existentes en Catalunya constituyen una buena plataforma para poder reflexionar profesionalmente sobre las dudas y los conflictos éticos que nos genera la atención a las personas que acuden a servicios sociales en situación de necesidad social.

Es responsabilidad del trabajador social y de las organizaciones respetar y preservar la dignidad de las personas atendidas con un trato humano,

respetuoso y de búsqueda de su bienestar y de la justicia social.

Es preciso tomar conciencia individual y social de la necesidad de dar valor a la ética y aceptar que las cosas que hoy no son válidas también tienen un valor y hay que contemplarlas para formular bien las cosas desde el respeto.

Al final como decía Sócrates, padre de la filosofía occidental “bastante sabe aquel que sabe que no sabe nada” aceptemos nuestras limitaciones, no nos justifiquemos en ellas y desde la humildad sigamos atendiendo a las personas que nos dan ayuda.

Y recordando a Begoña Román, hemos de pedir más permiso y menos perdón. Aceptar que errar es humano está bien, pero respetar al otro desde el otro es imprescindible.

## Ethics in the social services of Catalonia

### BIBLIOGRAFÍA

---

Banks, S. (1997). *Ética y valores en trabajo social*. Barcelona: Editorial Paidós.

Casanovas, T. y Sullà, M. (2013). Historia y evolución del Consejo de Deontología Profesional del Col·legi de Treball Social de Catalunya. *Revista de Treball Social*. 199, 55-66.

Departament de Benestar Social i Família (2015). *Model de serveis socials bàsics de Catalunya. Desenvolupament del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)*. Col·lecció eínes, 23.

Ima Sanchís (Lunes 4 de febrero de 2013) Entrevista a Victoria Camps: La ética no es una colección de normas, es una sensibilidad. *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/lacontra/20130204/54365053060/la-contra-victoria-camps.html>

II Jornada sobre l'Ètica en els Serveis Socials de Catalunya. Materiales. Recuperado de [http://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/09etica\\_aplicada\\_als\\_serveis\\_socials/](http://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/09etica_aplicada_als_serveis_socials/)

Heclo, H. (2010). *Pensar institucionalmente*. Barcelona: Editorial Paidós.

Montero, F et al. (2009). *Para deliberar en los comités de ética. Comité de ética asistencial Hospital Universitari Vall d'Hebron*. Barcelona: Ed. Fundación Robert.

Roman, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Barcelona: Ed. Herder.

Salcedo, D. (2001). *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Granada: Ed. Comares.

Terricabras, J.M. (2006). *I a tu, què t'importa?. Els valors. La tria personal i l'interès col·lectiu*. Barcelona: Ed. La Campana.

Zamanillo, T. et al. (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Ed. Talasa.





## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

### Resumen

El trabajo social comunitario, entendido como aquel nivel de intervención que se desarrolla a largo plazo, en espacios delimitados geográficamente, con equipos interdisciplinarios y comunidades moralmente diversas en las que muchas veces los intereses y preferencias se encuentran enfrentados, tiene como objetivo fundamental el empoderamiento de las personas y grupos que comparten dichos espacios, logrando que se involucren y tomen parte en aquellos asuntos que les afectan colectivamente.

Al poner en práctica esta definición, a los/as profesionales de la intervención social se les plantean problemáticas éticas que han de saber identificar y resolver, como elemento inherente a su praxis. Para lograrlo, habrán de hacer uso de los instrumentos existentes en nuestra disciplina: el Código deontológico del Trabajo Social y los Protocolos de resolución de problemáticas éticas.

El artículo<sup>1</sup> pretende generar conocimiento resumiendo las características de ambos y reflexionando sobre la utilidad de dichos instrumentos a la hora de abordar el trabajo social comunitario desde una perspectiva ética.

### Palabras clave

Principialismo. Ética. Trabajo social comunitario.

## The approach to ethical issues in community social work

### Abstract

Community social work, understood as that level of intervention that takes place in the long term, in geographically delimited spaces, with interdisciplinary teams and morally diverse communities in which interests and preferences are often faced, has as its fundamental objective the empowerment of the people and groups that share these spaces, getting them involved and taking part in those matters that affect them collectively.

When putting this definition into practice, professionals of social intervention are confronted with ethical issues that they must know how to identify and solve, as an inherent element of their practice. To achieve this, they must make use of existing instruments in our discipline: the Code of Ethics of Social Work and the Protocols for the resolution of ethical problems.

The article aims to generate knowledge summarizing the characteristics of both and reflecting on the usefulness of these instruments when addressing community social work from an ethical perspective.

### Keywords

Principialism. Ethics. Community social work.

### Author/Autora

**Mercedes Cuenca Silvestre**

Grado en Trabajo Social

Técnica del Área de Desarrollo Comunitario e Interculturalidad

Fundación Cepaim.

[mercedes\\_cuenca@yahoo.es](mailto:mercedes_cuenca@yahoo.es)



RECIBIDO: 08.06.18 | REVISADO: 06.08.18 | ACEPTADO: 06.08.18 | PUBLICADO: 31.08.18

# El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

## Introducción

“No hay ética porque sepamos lo que debemos hacer, sino precisamente porque no lo sabemos”.  
(Mèlich, 2010, p. 89)

Las barreras idiomáticas, la falta de interés de las personas por los procesos comunitarios, el nivel de exigencia requerido para ejercer realmente lo que se llama “tomar parte en”, incompatible en muchas ocasiones con las condiciones de supervivencia en las que se ve inmersa parte de la población, la incredulidad y el desencantamiento ante lo colectivo, pero también el desconocimiento de los/as propios/as profesionales, la ausencia de herramientas que posibiliten el diagnóstico y la reflexión, la frustración, el acomodamiento y la irresponsabilidad son escenarios en los que ejercen diariamente los/as trabajadores/as sociales a nivel comunitario. Todo lo anterior, sin embargo, no nos parece una excusa para haber dejado de lado el establecimiento de conceptos y principios éticos ya que, en su cotidianeidad, y como parte inherente a la praxis, los/as trabajadores/as sociales reflexionan sobre las consecuencias de su intervención, valoran qué acciones son las más adecuadas para una situación concreta y en cuáles lo único que se puede hacer es no perjudicar más. Ello es debido a las características que poseen las profesiones que tienen a personas como protagonistas o sujetos de la acción profesional, entre las cuales queremos destacar:

- Relación asimétrica entre los agentes que participan de la relación.
- Vulnerabilidad: el trabajo se desarrolla la mayoría de veces con personas que no comprenden ni comparten las intervenciones que se desarrollan.

- Alto contenido ético de las acciones que se llevan a cabo.
- Compromiso ideológico.

En este quehacer diario, con efectos directos sobre aspectos vitales de las personas con las que se trabaja, radica la importancia de contar con conceptos que den cuenta de la realidad sobre la que se interviene y principios éticos que, en primer lugar, orienten el desarrollo de la intervención profesional y, en segundo lugar, fundamenten por qué algunas acciones pueden ser correctas y otras incorrectas.

Vázquez (2013), en este mismo sentido, añade que la práctica del trabajo social no sólo consiste en la intervención con individuos, familias, grupos y comunidades, sino que conlleva el uso del conocimiento actualizado para el desarrollo de las mejores prácticas posibles, un trabajo con estándares de calidad, con capacidad para la gestión de conflictos y dilemas éticos, y de influencia en las políticas sociales.

Sin embargo, la constante adaptación a los nuevos contextos y necesidades no siempre ha venido acompañada de los ajustes necesarios en los modelos de intervención. De hecho, buena parte del sustrato que reposa en los modelos fue pensado en el siglo XX para una población muy distinta a la actual.

Un caso paradigmático es el del trabajo social comunitario. Principios como protección de identidades sociales, bienestar colectivo, diálogo, consenso, reconocimiento, redistribución, entre otros, no están recogidos en el Código deontológico de la disciplina, puesto que lo que queda claro para los individuos, se vuelve muy difuso para las co-

## The approach to ethical issues in community social work

munidades. A ello se añade la necesidad de clarificación de conceptos como comunidad, diversidad, exclusión, identidad y alteridad, pues pueden ser de ayuda para orientar y evaluar la acción que desarrollan los/as trabajadores/as sociales. La consecuencia de esta inexistencia de principios y conceptos es que lo que se está haciendo en la práctica es tratar de encajar una realidad que no cabe en los parámetros establecidos, contradiciendo una de las características de la intervención social: la flexibilidad y la posibilidad de adaptación para responder a las demandas existentes en un contexto y momento concreto.

Este artículo pretende reflexionar sobre la utilidad de los instrumentos disponibles en trabajo social desde una perspectiva ética para resolver las problemáticas que se plantean a nivel comunitario, aportando elementos sobre los que cabe detenerse e identificando si existen dificultades que están impidiendo su aplicación.

Para lograrlo, en primer lugar, estableceremos la relación entre el principialismo y el desarrollo de instrumentos específicos para guiar éticamente la práctica del trabajo social. A continuación, y partiendo del hecho de considerar el trabajo social como una profesión de alto contenido ético, se presentará el nivel de intervención comunitario (dejando de lado el individual, grupal y familiar) en sus elementos constitutivos y metodológicos. En tercer lugar valoraremos el uso de los instrumentos disponibles en el ámbito de la toma de decisiones éticas a nivel comunitario, cuyo desarrollo, pensamos, no ha sido suficientemente extenso y profundo.

Finalmente, en las conclusiones, daremos cuenta de los hallazgos e identificaremos nuevas líneas de investigación.

### 1. La propuesta principialista para el trabajo social

#### 1.1.- Los principios orientadores

En sociedades moralmente plurales como las actuales, la conflictividad moral es inevitable. Puesto que el escenario de la intervención social es la sociedad en su conjunto, dicha conflictividad se convierte en uno de los elementos constitutivos del contexto donde desarrollan su quehacer los/as trabajadores/as sociales.

Debido a esto, buena parte de la historia del trabajo social ha estado dedicada a reflexionar y debatir sobre cómo se podrían definir y concretar los deberes de la profesión en principios y valores que respondan a las necesidades sociales, cambiantes históricamente, ya que se parte de la idea de que la intervención social es la que debe responder a la realidad, y no ésta la que debe encajar en una teoría preestablecida. Numerosos/as autores/as, como se verá más adelante, se han esforzado por proponer un conjunto de principios que orienten la toma de decisiones y doten a la intervención social de calidad ética.

El principialismo, considerado una de las grandes corrientes metodológicas para abordar las cuestiones morales, supone un intento por esbozar un marco conceptual normativo y funcional que permita convertir teorizaciones abstractas en

#### NOTAS

<sup>1</sup> El artículo muestra aspectos abordados en el Trabajo de Fin de Master "Trabajo social comunitario: una revisión crítica desde la ética", dirigido por la Dra. Begoña Román Maestre, en el marco del Master "Ciudadanía y Derechos humanos: Ética y Política" impartido en la Universidad de Barcelona durante el curso académico 2016/2017.

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

lineamientos de acción que posibiliten examinar problemas concretos, sus implicaciones y posibles alternativas, sin proponer una nueva teoría moral sino más bien alimentándose de la moral común.

La primera lista, con un gran consenso en la profesión y dominante hasta los años 80, es la propuesta por Felix Biestek (1966), la cual se compone de los siguientes principios: individualización, expresión de sentimientos sin censura, implicación emocional controlada, aceptación del usuario, no emitir juicios, derecho a la autodeterminación y derecho a la confidencialidad. Cuarenta años después, Sarah Banks (1997) propuso unos principios más genéricos que pudiesen orientar la actividad profesional: autodeterminación, promoción del bienestar, igualdad y justicia distributiva. Finalmente, Alipio Sánchez (2016) una década más tarde, propone una guía con siete principios: autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia social, veracidad, confianza y autocuidado.

Como vemos, los principios inspiradores del trabajo social no son algo estático, han ido evolucionando en el tiempo vinculados tanto a la práctica de la profesión en una realidad cambiante como al desarrollo teórico de la misma. Los principios propuestos por Biestek van dirigidos a regular una relación profesional a nivel individual, frente a la lista elaborada por Banks, la cual supone casi una tutela de los derechos que el Estado de bienestar reconoce a sus ciudadanos/as, mientras que Sánchez incorpora los propios de la Bioética.

Las listas de principios representan tanto compromisos como conductas esperables de los/as profesionales. En cualquier caso, deben estar redactadas conforme y estar alineadas con los principios expresados en las directrices y acuerdos internacionales. Los siguientes documentos son especialmente re-

levantes ya que contienen principios orientadores que inspiran el desarrollo del trabajo social:

- 1948: Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 1965: Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación Racial.
- 1966: Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos.
- 1966: Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- 1979: Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres.
- 1989: Convención sobre los Derechos del Niño.
- 1989: Convención sobre Pueblos Indígenas y Tribales (convención de la OIT 169).

Sin despreciar el valor que ha tenido principialismo para la evolución del trabajo social como profesión entendemos que es pertinente hacer dos críticas: la primera hace referencia a que el principialismo, como método, supone una aplicación de cuatro principios de una manera mecánica, descontextualizada e irreflexiva, siendo el resultado de una teoría basada en principios occidentales y liberales que desconoce valores relevantes para la toma de decisiones éticas presentes en otros contextos culturales. La segunda crítica señala que, en muchas ocasiones no queda tan claro si estos principios, a saber, los de los/as profesionales, los de la disciplina y/o de las organizaciones donde desempeñan su trabajo, son acordes a los del/la usuario/a, a la demanda o a la sociedad en sí, generando la apari-

## The approach to ethical issues in community social work

ción de problemáticas éticas y dificultando la clasificación de acciones como correctas o incorrectas.

### 1.2.- El Código deontológico

Para Vilar (1999), un Código deontológico es un marco de comportamiento moral de carácter orientativo al que el/la profesional se acoge de forma voluntaria porque comparte el compromiso que emana de sus postulados, creando una cierta cultura moral que garantice el cumplimiento de la función social asignada. En general, los Códigos deontológicos también ayudan a decidir qué es lo mejor en una determinada situación y dentro de una sociedad concreta. Entre sus funciones Sarah Banks (2011) destaca:

- En relación a la profesión, crean y mantienen la identidad profesional mediante la declaración explícita de principios sobre el tipo de personas que pertenecen a esta profesión y el tipo de conducta que se espera de ellas. También contribuyen en la mejora del estatus profesional, ya que un Código ético es uno de los sellos de la profesión.
- En relación a los/as profesionales, suponen una Guía para especialistas sobre cómo actuar y cómo tomar decisiones éticas, tanto a través de normas explícitas como a través del impulso de la conciencia y reflexión ética. Sin olvidar que son utilizados con fines disciplinarios en casos de mala conducta.
- En relación a los/as beneficiarios/as, velan por su protección manifestando explícitamente qué se espera de un/a especialista de la profesión.

El Código deontológico de trabajo social (2015) destaca el alto significado ético, humano y social

del trabajo social, adoptando la Definición Global de trabajo social acordada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Melbourne en julio del 2014, como aquella “profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas” y explicitando como principios básicos la dignidad, la libertad y la igualdad.

Señala en su Preámbulo como Objetivos del mismo:

- Acotar responsabilidades profesionales.
- Promover el incremento de los conocimientos científicos y técnicos.
- Definir el correcto comportamiento profesional con las personas con las personas usuarias y con otros/as profesionales.
- Evitar la competencia desleal.
- Mantener el prestigio de la profesión, persiguiendo el constante perfeccionamiento de las tareas profesionales.
- Atender al servicio de la ciudadanía y de las instituciones.
- Valorar la confianza como factor importante y decisivo en las relaciones públicas.
- Servir de base para las relaciones disciplinarias.

En su artículo 1 deja bien claro que el Código es el conjunto de valores, principios y normas que han de

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales en el Estado español. También señala que su incumplimiento supone incurrir en falta disciplinaria tipificada en los Estatutos de las respectivas organizaciones, cuya corrección se hará a través del procedimiento sancionador establecido (Artículo 3).

Como principios generales de la profesión enumera los siguientes:

1. Respeto activo
2. Aceptación de la persona
3. Superación de categorizaciones
4. Ausencia de juicios de valor
5. Individualización
6. Personalización
7. Promoción integral de la persona
8. Igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación
9. Solidaridad
10. Justicia social
11. Reconocimiento de derechos humanos y sociales
12. Autonomía
13. Autodeterminación
14. Responsabilidad y corresponsabilidad
15. Coherencia profesional

### 16. Colaboración profesional

### 17. Integridad

Por un lado, existe consenso al afirmar que aunque los Códigos éticos deberían constituir un instrumento básico, muchas veces son olvidados a la hora de resolver cuestiones éticas, quedando reducidos apenas a un objeto de estudio en la época de formación profesional.

Por otro lado, y al igual que con la propuesta principalista de la Bioética, los principios del Código deontológico son muy generales e insuficientes para hacer de guía en las múltiples decisiones morales que han de tomar los/as profesionales de la intervención social, de ahí que deban ser “especificados” (para que pueden orientar con mayor precisión ante la problemática moral), así como “ponderados”, es decir, puestos en la balanza para determinar qué principio prevalece de hecho en cada situación concreta.

### *1.3.- Los protocolos de resolución de problemáticas éticas*

Los protocolos de resolución de problemáticas éticas son modelos que permiten tanto analizar el método que se está empleando para la toma de decisiones éticas como fundamentar dichas decisiones. Su uso continuado genera conocimiento de gran utilidad para la prevención y resolución de situaciones similares, así como para la identificación de nuevas problemáticas.

En la praxis del trabajo social, el uso de un modelo para resolver problemáticas éticas es imprescindible para identificar claramente los factores y agentes implicados en la decisión a tomar, garantizar su reflexión y establecer prioridades a la hora de actuar.

## The approach to ethical issues in community social work

Aunque ningún procedimiento asegura la infalibilidad, al menos sí evitan que las decisiones importantes se tomen siguiendo criterios individuales, improvisando o apoyándose en el mero sentido común.

Es decir, en cada problemática ética identificada se deberán caracterizar y analizar cuidadosamente los elementos presentes, ya que por muy parecida que sea una situación a otra siempre hay variables nuevas, así como considerar las consecuencias de la decisión.

A continuación presentamos cuatro Protocolos de resolución de problemáticas éticas: el Modelo de Loewenberg y Dolgoff, el Modelo ETHIC, desarrollado por Elaine Congress, el Modelo de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y el Modelo AVOC, desarrollado por Alipio Sánchez. Todos ellos provienen del ámbito social y son considerados marcos de referencia para discutir y resolver problemáticas éticas.

No pretendemos realizar una búsqueda exhaustiva, sino comprobar si pueden ser de utilidad para enfrentar de manera formal y estructurada las problemáticas éticas encontradas en la práctica del trabajo social a nivel comunitario.

1. Modelo de Loewenberg y Dolgoff, desarrollado en 1996, se basa en las propuestas teóricas de diversos autores y recomienda una toma de decisiones gradual y en la que deben considerarse varios factores, personas y antecedentes.
2. Modelo ETHIC, desarrollado en 1999 por Elaine Congress, profesora de ética del trabajo social en Fordham University (New York) propone un modelo para la toma de decisiones éticas de forma rápida en cuyas bases encontramos los

valores del trabajo social, el código de ética y el contexto en que se desarrolla el trabajo social.

3. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales propuso un modelo para la discusión y resolución de dilemas éticos conjuntamente con el Centro para los Derechos Humanos, también llamado colaborativo según Ballesterro (2009), propone cinco pasos para tomar las decisiones:

1. Principios básicos del Código deontológico concernidos.
  2. Contexto de la acción.
  3. Especificación de los motivos para actuar como forma de adquirir conciencia de por qué se actúa.
  4. Orientación moral de la acción (paternalista, cooperativa...)
  5. Consecuencias previsibles.
4. Alipio Sánchez, profesor de Psicología social en la Universidad de Barcelona, plantea en 2016 su Modelo AVOC (Actores, Valores, Opciones, Consecuencias) para guiar los procesos de búsqueda y evaluación moral y la presentación final de sus resultados:
1. Identificar las cuestiones éticas relevantes.
  2. Determinar los actores significativos y sus valores.
  3. Especificar las opciones existentes y sus consecuencias.



## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

4. Deducir el comportamiento éticamente correcto, ponderando los valores y las consecuencias.

A pesar de las diferencias, la mayoría de Modelos de resolución de problemáticas éticas identificados comparten los siguientes pasos:

- La especificación de la problemática ética.
- La descripción de los hechos a considerar.
- La definición de valores y principios involucrados.
- La toma de decisiones conjuntas con la identificación de alternativas de solución.

Como podemos apreciar, existen diversos métodos para analizar casos con problemáticas éticas. Ninguno de ellos se plantea como una “receta” para proporcionar soluciones, sino como una aproximación a la problemática que tenga en cuenta los aspectos que el/a autor/a considera relevantes para proponer una solución. Como cada modelo tiene sus ventajas y desventajas, el/la profesional que lo aplique habrá de decidir por sí mismo/a cuál le dará mayor credibilidad y de qué manera puede perfeccionarlo para hacerlo más viable.

## 2. El trabajo social comunitario como nivel de intervención

### 2.1.- Orígenes y evolución

Una vez establecido el vínculo entre el sistema de producción capitalista desarrollado a lo largo del siglo XVIII y principios del XIX y el incremento de

la pobreza en las zonas industriales, los/as profesionales del trabajo social fueron conscientes de que las causas de la pobreza no podían ser sólo individuales, sino que, principalmente, eran sociales. De ahí surge el impulso de la preocupación por cuestiones éticas desde la perspectiva de la justicia social y la distribución de bienes, así como de la importancia del contexto social en la producción de la pobreza.

Idareta (2013), en este mismo sentido, sitúa los orígenes del trabajo social con grupos en la necesidad de hacer frente a las consecuencias negativas que la Revolución Industrial provocó en el siglo XIX (paro, explotación infantil, desalojos fraudulentos de vivienda, etc.).

En ese momento se crearon dos instituciones que sentarían las bases y marcarían el rumbo del trabajo social: las Organizaciones Sociales de Caridad, cuya máxima representante fue Mary Richmond y los Asentamientos, cuya principal exponente fue Jane Addams.

Fue la segunda quien cimentó los pilares del trabajo social grupal y comunitario, en el que los problemas eran solucionados en grupo, se ayudaba porque el sujeto lo necesitaba y éste no era moralizado porque consideraban que el contexto podía influir, incluso determinar su vida.

En el Estado español, la época de máximo desarrollo de la intervención a nivel comunitario fue durante los años 70, en los que el trabajo social era sinónimo de organización vecinal y reivindicaciones por la mejora en las condiciones de vida de los barrios.

Entre los motivos por los que el auge desapareció destacamos la situación de desarrollo eco-

## The approach to ethical issues in community social work

nómico en que fue ingresando España, fruto, por una parte, de las divisas que ingresaban los emigrantes (que a la vez contribuían al descenso del desempleo) y, por otra, el crecimiento económico con una fuerte demanda de mano de obra en la industria y servicios, sin obviar los ingresos habidos con el turismo. Otro motivo fue bien la deserción de líderes comunitarios que se retiraron de su acción comunal para refugiarse en empleos en las grandes urbes o fueron absorbidos por los recientemente legalizados partidos políticos y sindicatos, quedando el movimiento vecinal sin referentes ni cabezas visibles.

En definitiva, la intervención comunitaria y sus exigencias de resolución de problemas colectivos ya no interesaban, ya que la lógica era hacer creer que se trataba de problemas individuales, coincidiendo con la reestructuración y desarrollo de los Servicios Sociales.

Hoy en día, frente al individualismo y a los postulados neoliberales, ha quedado demostrado que el apoyo mutuo, la solidaridad y los vínculos con los/as demás, son los principales recursos de los que disponemos para hacer frente a nuestra vulnerabilidad. En este sentido, uno de los desafíos que afronta el trabajo social comunitario es cómo implicar a la ciudadanía en la comprensión de la realidad y en la creencia de que es posible cambiar las propias condiciones de vida mediante el poder que se crea cuando se trabaja de forma colectiva.

### *2.2.- Elementos constitutivos del trabajo social comunitario*

Un primer elemento a tener en cuenta es la inexistencia de una estructura conceptual clara en torno al trabajo social cuando se refiere a la intervención en, con o para la comunidad. Para

Hernández (2009), cuando en España se habla de trabajo social comunitario se mezclan varios conceptos, destacando el de organización comunitaria, desarrollo comunitario e intervención comunitaria. A lo que cabe añadir que, en la disciplina del trabajo social, el concepto comunidad sirve para referirse tanto a un objeto de estudio como a un ámbito de intervención.

Para el caso que nos ocupa, se empleará comunidad como territorio delimitado geográficamente en que se da la presencia de diversidad cultural y situaciones de exclusión. Es decir, se utilizará como sinónimo de barrio (o localidad), reconociendo que esto no significa que se obvien las interacciones e influencias que se dan más allá de los límites señalados por el mapa.

Dentro de la comunidad, de esta manera entendida, existen muchos grupos organizados alrededor de las creencias religiosas y/o nacionalidad y, a su vez, dentro de estos, individuos.

En aras de contribuir a la claridad, emplearemos intervención comunitaria y trabajo social comunitario como sinónimos, entendiendo que el trabajo social comunitario se adscribe a un determinado modelo teórico, con unas herramientas de intervención específicas y un posicionamiento ideológico caracterizados por los siguientes elementos:

- Su ámbito de actuación es territorial, interviniendo con los colectivos que se encuentren dentro de la delimitación previamente establecida.
- Su metodología es participativa, ya que sin participación no se puede hablar de proceso comunitario.

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

- Los equipos que la desarrollan son necesariamente multidisciplinares, ya que los/as trabajadores/as sociales no son los/as únicos/as profesionales que intervienen en este nivel de intervención.
- Su perspectiva temporal es a medio y largo plazo, pues al poseer carácter de proceso debe adaptarse al ritmo de la comunidad.
- Las problemáticas a las que responde son complejas y multidimensionales, por lo que la intervención ha de ser integral.
- Los roles que el/la trabajador/a social adopta en la intervención comunitaria son múltiples, e incluye el de defensor/a, mediador/a, coordinador/a, planificador/a, motivador/a, etc. Son roles que habrá de negociar en cada momento, teniendo en cuenta la doble agencia que posee al estar su margen de actuación, bajo el que debe responder, constituido por el mandato de las instituciones públicas y/o privadas ante las que trabaja, y la imprescindible confianza de las personas con las que trabaja para poder desarrollar su tarea.

Healy (2001) enmarca el trabajo social comunitario dentro de la corriente crítica y añade estas otras características:

- Prioridad de las acciones que cuestionen las estructuras de opresión.
- Práctica igualitaria en la que el/la trabajador social debe renunciar a la autoridad profesional y disminuir la asimetría con el/la participante.
- Reconocimiento de los saberes de los/as participantes.

Para finalizar la caracterización, a nivel metodológico, Lillo y Roselló (2001) proponen las siguientes fases de la intervención comunitaria:

1. Toma de contacto.
2. Estudio-investigación diagnóstica.
3. Planificación.
4. Ejecución.
5. Evaluación.
6. Cierre de la intervención.

En definitiva el trabajo social comunitario requiere:

- 1) Conocimiento de los contextos locales donde se desarrolla su intervención, pues es trabajo de proximidad y cotidianidad, así como un trabajo a largo plazo.
- 2) Compromiso de todos los grupos de afectados/as a través de métodos deliberativos y participativos que sean capaces de identificar y conciliar los diferentes intereses y preferencias.
- 3) Empoderamiento a través del reconocimiento de las capacidades de las comunidades para definir y construir su futuro.

### 3. El vínculo entre el trabajo social comunitario y la ética

Tomaremos la sexta acepción de la Real Academia de la Lengua Española cuando define Principio como “Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”. Concretamente, los

## The approach to ethical issues in community social work

principios recogidos dentro del Código deontológico del trabajo social sirven para guiar la conducta de los/as profesionales. Para Gómez (2011), se trata de un conjunto de disposiciones para favorecer su independencia, credibilidad, honestidad e intervención respetuosa, correcta y adecuada a las características y necesidades de los/as usuarios/as.

En general, los principios definidos en los Códigos deontológicos, en tanto aspiraciones genéricas, gozan de consenso y familiaridad. Con los principios comunitarios, en cambio, resulta más dificultoso identificarlos, definirlos y que, además, sean aceptados. Quizás esa dificultad obedezca a que la propuesta de la intervención comunitaria basada en el compromiso, la confianza y la reciprocidad, entre otros elementos, sea considerada contracultural, al desafiar el individualismo, la autonomía y la competitividad imperantes en la sociedad actual. Además, en la resolución de problemáticas éticas, lo que queda claro para los individuos, se vuelve muy difuso para los grupos o las comunidades, de ahí que Alipio Sánchez (2016) afirme que la deontología es claramente insuficiente para este nivel de intervención ya que:

- El equipo que interviene es multiprofesional, cada uno de los cuales tiene su específico conjunto de principios que guían su conducta.
- La base teórica comunitaria es más débil que la individual, lo cual es fuente de incertidumbre y ambigüedad ante la imposibilidad de identificar qué conducta seguir en caso de problemática ética.
- Las demandas en ocasiones son contradictorias o divergentes.

- Al trabajar con colectivos sociales interrelacionados, las consecuencias son para todos/as, pero no iguales para todos/as.

En la misma línea, podemos afirmar que el Código deontológico del trabajo social, en tanto documento que recoge el conjunto de valores de una organización profesional y que representa tanto una forma de entender la profesión como una orientación sobre el modo de practicarla, no parece ser una herramienta útil para guiar la toma de decisiones a nivel comunitario. Esto es debido a que, en primer lugar, su contenido es una recopilación abstracta de deberes y principios sin concretar ni jerarquizar, lo cual resta claridad al discurso que pretende articular. En segundo lugar, desatiende tanto las particularidades de los diferentes niveles de intervención (al ser pensado desde un modelo de atención individual) como su carácter interdisciplinar, puesto que muchas veces las intervenciones a nivel comunitario requieren de la coordinación de disciplinas como la psicología, la medicina, el derecho, la educación social, entre otras.

Todo lo cual imposibilita cumplir con su función, recogida en el artículo 1, que es la de guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales en el Estado español, lo cual no quiere decir que haya de ser eliminado, pero sí repensado teniendo en cuenta las críticas hechas.

Idareta (2013) advierte que el principalismo ético imperante se traduce en aquella tendencia de los/as profesionales a cumplir estricta, obediente y acríticamente con los principios éticos señalados en sus Códigos deontológicos, lo cual acaba promoviendo un trabajo mecánico, reiterativo, repetitivo, rutinario e impersonal que despersonaliza a un/a profesional que acaba tratando al/la usuario/a como a un número.

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

Cuando los/as profesionales del trabajo social priorizan cumplir con las tareas y objetivos que les encomienda la institución para la que trabajan, el/la beneficiario/a deja de ser el centro de su intervención y, de ese modo, dejan de hacer trabajo social. Transforman el principal fundamento ético del mismo: que el/la beneficiario/a es un fin en sí mismo/a y el centro de su intervención.

Muy posiblemente, como afirma Jesús Vilar (2017), esto tiene que ver con el tipo de formación recibida en la universidad, de carácter tecnocrático y resolutivo, centrada en la aplicación de respuestas cerradas de carácter reactivo. En efecto, se está produciendo un importante desajuste entre las estrategias de carácter tecnocrático de que se dispone para pensar la realidad y abordar los conflictos que en ella se producen y las características de una realidad que sólo es comprensible desde la lógica del pensamiento complejo.

En general, en la intervención social desarrollada con comunidades nos enfrentamos, entre otras, a las siguientes problemáticas:

- Falta de representatividad de los intereses de determinadas comunidades.
- Existencia de diferentes códigos morales que dificultan la toma de decisiones.
- Inexistencia de diálogo y deliberación en los procesos comunitarios.

Resulta difícil imaginar, a la luz de las problemáticas señaladas, de qué manera podrían resultar de utilidad los instrumentos disponibles para el abordaje de las problemáticas éticas presentados, ya que el impedimento que enfrentamos es doble. Por un lado, la dificultad de poder identificarlas

con conceptos ajustados a la realidad y, por otro, aún disponiendo de las categorías que permitiesen identificar las problemáticas comunitarias, los Códigos deontológicos, al carecer de principios comunitarios, tampoco podrían orientar en su resolución.

El problema, ya señalado con anterioridad, es que los principios que inspiran la intervención a nivel individual no dan respuesta a las problemáticas éticas que plantea la intervención comunitaria, por lo que se descuida la necesidad de coherencia entre los principios por los que se orienta la intervención con las acciones que se desarrollan, generando confusión tanto para los/as profesionales como para las comunidades con las que se trabaja, además de malas praxis y uso indebido de fondos públicos.

Puesto que la discusión ética no puede situarse exclusivamente en un plano de moral individual es conveniente contar con principios que ayuden a desvelar la naturaleza de las problemáticas a los que se enfrentan los/as trabajadores/as sociales. Dichos principios deberán responder a contextos y niveles de intervención particulares donde se aplican, pues sólo de esta manera coincidirán con las diversas praxis que se desarrollan y dotarán de sentido la reflexión y la toma de decisiones.

Fernández y López (2006) proponen como valores que orienten el trabajo social con grupos la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Respecto a los Principios que guíen la actuación grupal nos remiten a la cooperación altruista, la dignidad humana y el Estado de Bienestar como sistema que posibilita las condiciones para que se pueda ejercer la condición de ciudadanos/as.

Una última proposición que recogemos desde la psicología comunitaria, es la que elabora Montero

## The approach to ethical issues in community social work

(2004), resumiendo la propuesta de Isaac Prilleltensky por entender que permite discutir con mayor especificidad la dimensión ética, entendiendo que una intervención que busque dar a grupos y comunidades mayores posibilidades de regir sus propios destinos debe procurar:

1. La autonomía: en la posición contraria al paternalismo, se ha de evitar realizar acciones estigmatizantes que puedan atentar contra la dignidad de los integrantes. Otro aspecto a cuidar es la dependencia de los/as beneficiarios/as hacia los/as profesionales, siendo responsabilidad de éstos/as últimos/as actuar para volverse prescindibles. A menudo se desarrollan actividades, de forma irreflexiva y sin contar con los/as involucrados/as, lesionando la autonomía del grupo al sustituir sus responsabilidades.
2. La participación democrática: las personas afectadas por intervenciones sociales deben ser parte del proceso de toma de decisiones.

En este sentido, los/as profesionales deben evitar convertirse en “expertos/as”, bien porque así lo crean, bien porque la misma comunidad los convierta en tales.

Por otro lado, se han de identificar claramente, y desde el diagnóstico, la existencia de subgrupos y divisiones, así como su dificultades específicas (sexo; edad; formación...) para ejercer la participación. Este diagnóstico evitará futuras complicaciones, ya que la desigualdad genera conflictos que se volverán especialmente intensos si se trabaja con comunidades o grupos viviendo situaciones de exclusión social y/o violencia. Establecer mecanismos adecuados de funcionamiento y de toma de decisiones,

que permitan mayores grados de participación, puede ser una tarea muy difícil en tales condiciones.

En el caso de la participación de los/as afectados/as, se habría de definir quién y cómo participarían, directamente o a través de la representación. Si las circunstancias obligasen a que fuese a través de mecanismos representativos, habríamos de asegurarnos de que dicha representación no se lleva a cabo por afinidad (bien con los/as representados/as o con el resto de involucrados/as, por resultar “cómodos/as” en su discurso); usurpación del lugar que le corresponde o por sustitución de la verdadera voz de los/as afectados/as, convirtiéndose en este caso en un silenciador de las demandas, manteniéndolas ocultas e impidiendo su acceso al debate público.

3. La justicia distributiva: se aplica tanto al nivel microsocial, donde las personas y los grupos pequeños negocian la distribución justa de recursos, como al nivel macrosocial, donde se requieren el compromiso y la acción social y política. La distribución a la que hacen referencia incluye el reparto de bienes materiales y simbólicos.

Como hemos podido observar, la relación entre el trabajo social comunitario desde una perspectiva ética y los instrumentos disponibles desde la disciplina no es fácil. Reconociendo que las características del nivel de intervención abordado dificultan la aplicación de los principios existentes, pensamos que el desarrollo de principios acordes a los contextos donde se han de aplicar facilitaría la reflexión y la toma de decisiones, en tanto guías que pudiesen orientar hacia dónde va a dirigirse la interven-

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

ción e identificar y resolver las problemáticas éticas. El reto consiste en identificarlos, dotarlos de contenido y aplicarlos.

### 4. Conclusiones

La sociedad actual presenta grandes retos a los/as profesionales del trabajo social en general y los/as trabajadores/as sociales comunitarios/as en particular. La globalización y sus nefastas consecuencias para el conjunto de la humanidad (aunque para unos/as mucho más que para otros/as), la desregulación del mercado de trabajo, la distribución asimétrica de poder entre países, los flujos migratorios, la individualización, la pobreza, entre otros, han provocado la reconfiguración de espacios en los que tradicionalmente se trabajaba con nuevos elementos que han de ser tenidos en cuenta a la hora de diagnosticar y planificar la intervención social a nivel comunitario.

Ésta, como se dijo anteriormente, desarrolla su quehacer en comunidades entendidas como localidades geográficas, pero también como espacios de interrelación entre grupos e individuos que, además, no comparten necesariamente los modos de vida, pero sí lugares que requieren del compromiso, deliberación y la participación de todos/as ellos/as, como puede ser la salud, la educación, el ocio y la satisfacción de bienestar colectivo.

El grado de desarrollo teórico, en relación a la resolución de problemas éticos a nivel comunitario, es escaso en la disciplina del trabajo social. Existe poca documentación sobre pautas que se ajusten a las particularidades del trabajo en comunidad que ofrezcan claridad sobre las orientaciones necesarias para la toma de decisiones, lo cual no es una justificación para mantenernos en la idea de

que nuestra intervención es buena o correcta. La intervención social está llena de principios e ideas sobre lo que es justo y digno, el problema es que se aplican de modo burocrático, con estándares y métodos de evaluación no diseñados para recoger la diversidad, dinamismo y complejidad de la realidad comunitaria, sino tan solo los datos cuantitativos. A falta de un método objetivo con el que fundamentar nuestra tarea, los/as trabajadores/as sociales comunitarios /as nos vemos llamados a argumentar.

A lo largo del presente artículo hemos identificado las herramientas de las que dispone el trabajo social, en tanto profesión de alto contenido ético, para dar respuesta a las problemáticas que se plantean a los/as profesionales en su quehacer diario. Así, describimos los principios éticos, el Código deontológico y los Protocolos de resolución de problemáticas éticas.

A continuación, y tras describir las características del trabajo social a nivel comunitario entendimos que estas herramientas, tal y como están diseñadas actualmente, no son adecuadas para orientar la resolución de las problemáticas que se plantean en este nivel en concreto.

No hemos sugerido en ningún momento que deban ser eliminadas o crear unas nuevas, de momento lo que proponemos es una revisión de lo existente y una reflexión profunda que finalice con la enumeración clara de conceptos y principios éticos que se encuentran involucrados en el ámbito comunitario. De lo contrario, se estará haciendo encajar la realidad en un esquema teórico creado para justificar la intervención desarrollada.

Pensamos que estar desprovisto/a de conceptos y principios éticos es grave y puede derivar en incom-



## The approach to ethical issues in community social work

prensiones y errores de diagnóstico e intervención, de ahí que propongamos el trabajo teórico y empírico como una exigencia que posibilitaría mayores niveles de comprensión y mayor eficacia en la intervención, al poder explicitar lo que se considera bueno o correcto, comprometiéndose públicamente con dichos valores y siendo posible debatirlos, evaluarlos y rendir cuentas de la intervención.

Finalmente, algunas líneas de investigación en las que se debería profundizar incluyen la cuestión de medir la calidad ética de la intervención a nivel comunitario, para lo cual será necesario disponer de un sistema de indicadores que permitan medir si la decisión fue éticamente correcta, a la luz de las consecuencias, tal como sugieren las éticas teleológicas.

Otra línea a investigar que ha emergido implica el diseño de procesos de toma de decisiones específicos, que respondan a las características propias de la intervención comunitaria.

En este sentido, la reflexión ética no puede asegurarse a los/as profesionales que han tomado la decisión correcta, pero de lo que sí deben asegurarse es de que las decisiones tomadas son producto de un razonamiento moral deliberado.

Este trabajo de reflexión y creación de conocimiento no debe entenderse como algo alternativo a la práctica, tal y como tradicionalmente se ha entendido, sino que ha de hacerse de manera sistemática y permanentemente en contacto con las prácticas. No se trata sólo de una cuestión que atañe a la profesión, es una cuestión también de transparencia a la hora de fundamentar nuestras prácticas con las poblaciones con las que trabajamos, y de justicia, al dar cuenta de los recursos públicos de los que hacemos uso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ballester, A. (2009). Dilemas éticos en Trabajo social: El Modelo de la Ley social. *Portularia*, IX(2), 123-131.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Banks, S. (2011). *De juramentos a libros de normas: Un examen crítico de los Códigos de ética en las profesiones sociales*. En Actas del XV Congreso Mundial de la AIEJI, 6 al 9 de junio de 2001 (pp. 1-15). Barcelona: Asociación Internacional de Educadores sociales.
- Biestek, F. (1966). *Las relaciones del casework*. Madrid: Aguilar.
- Consejo General del Trabajo Social (2015). *Código deontológico de Trabajo social* (2ª Ed.). Madrid.
- Fernández, T. y López, A. (2006). *Trabajo social con grupos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gómez, R. (2011). Códigos deontológicos e ideología en trabajo social. *Zerbitzuan*, (50), 41-46. doi:10.5569/1134-7147.50.03
- Healy, K. (2001). *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Madrid: Ediciones Morata.
- Hernández, J. (2009). *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. Valencia: Nau Llibres.
- Idareta, F. (2013a). Tras la estela de la responsabilidad ética: origen y evolución histórico-filosófica de la ética del Trabajo Social hasta la actualidad. *Cuadernos de Trabajo Social*. 26(2), 489-498. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n2.41024](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n2.41024)
- Idareta, F. (2013b). E. Lévinas y el Trabajo Social: Más allá que de Jonia a Jena. *Daimon. Revista Internacional de Filosofía*, (58), 19-32. Recuperado de <https://www.revistas.um.es/daimon/article/download/132761/145681>
- Lillo, N. y Roselló, E. (2001). *Manual para el Trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea S.A. de Ediciones.
- Mélich, J.C. (2010). *Ética de la compasión*. Barcelona: Herder Editorial.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, concepto y procesos*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Sánchez, A. (2016). *Ética psicosocial. Enfoque comunitario. Actores, valores, opciones y consecuencias*. Madrid: Ediciones Pirámide.

## El abordaje de las problemáticas éticas en Trabajo social comunitario

Vázquez, O. (2013). Investigar para fortalecer la dimensión política del Trabajo social. En *VI Jornada de Trabajo Social. Investigación y Trabajo Social: Dialogando desde la Intervención*, 25 de abril 2013 (pp. 51-64). Vitoria-Gasteiz: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Vilar, J. (1999). Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos. *Ars Brevis: Anuario de la Càtedra Ramon Llull Blanquerna*, 5, 275-294. Recuperado 01.06.18 <https://www.raco.cat/index.php/ArsBrevis/issue/view/7916/showToc>

Vilar, J. y Riberas, G. (2017). Tipos de conflicto ético y formas de gestionarlos en la educación social y el trabajo social. Retos en las políticas de formación. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas* 25(52), 1-30. doi: <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.25.2651>



En abierto  
Public

Servicios Sociales y Política Social

Ética,  
Deontología y  
Trabajo Social

1/17

## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

Ana I. Lima Fernández / Óscar Cebolla Bueno

Hoy en día la ética está mas en boga que nunca. Instituciones y corporaciones de derecho público, organizaciones no gubernamentales y empresas del sector privado se preocupan en mostrar y desarrollar sus compromisos éticos con la sociedad.

Así han proliferado muchos entes y estructuras encargados de velar por la ética: Códigos de Buen Gobierno en la denominada Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Códigos de Conducta de asociaciones o sindicatos o los Códigos Deontológicos que regulan las profesiones. Esta pluralidad de conceptos puede crear confusión a la ciudadanía.

Tras la aprobación del Reglamento Interno de funcionamiento se constituyó en enero de 2018 la Comisión Deontológica. Proceso en el que participaron los Colegios Oficiales de Trabajo Social de España remitiendo sus candidaturas. Finalmente la Comisión quedó compuesta por: Amaya Ituarte<sup>1</sup>, Beatriz Díaz Pérez, Carmen del Valle López, Francisco Idareta Goldaracena y Natividad de la Red Vega.

En esta entrevista pretendemos acercarnos a la Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo social y conocer sus funciones, funcionamiento y sus diferencias con respecto a otro tipo de organismos a través de las opiniones de sus componentes.

**Francisco, como presidente de la Comisión Deontológica. ¿Por qué es importante la existencia de la Comisión Deontológica? y en segundo lugar: ¿Qué puede aportar a la profesión contar con este tipo de órganos?**

Principalmente porque la ética humaniza el trabajo social y la Comisión Deontológica es su valedora. Nuestra identidad profesional es una identidad eminentemente moral como se refleja en las definiciones de trabajo social que se trasladan en gran parte de los estándares éticos, códigos éticos y deontológicos nacionales e internacionales. Una identidad profesional que depende de los valores, principios, normas y deberes profesionales que la Comisión Deontológica debe preservar para afianzar la legitimación del trabajo social.

La Comisión Deontológica es también importante porque promueve la formación en ética y en deontología profesional. Una formación que permita a las y los profesionales del trabajo social identificar y gestionar del mejor modo posible las diferentes cuestiones y dilemas éticos que surgen en su día a día. Ya que considero que es en la reflexión crítica o resolución ética que cada profesional vaya dando a sus dilemas éticos en base a criterios o estándares comunes intradisciplinarmente consensuados donde se forja, desarrolla y humaniza el trabajo social. También en la reflexión compartida del colectivo profesional sobre estos temas en los espacios que la Comisión Deontológica proponga promover a tal efecto (jornadas, ponencias, conferencias, congresos sobre ética y deontología profesional). La conciencia ética de las y los profesionales es la que va a permitir que el trabajo social alcance la excelencia. La convicción interna de que debemos hacer del mejor modo posible nuestro trabajo. De hecho, cuanto más formado esté el colectivo, entiendo que mayor será su autonomía en la gestión de estas cuestiones éticas y menor será el asesoramiento que se deberá realizar desde la Comisión Deontológica. Creo que con la formación en ética y deontología profesional de las y los profesionales nos estamos jugando el futuro del trabajo social.

La Comisión Deontológica es importante por su ejemplaridad. Debería ser una referencia relevante para las y los profesionales del trabajo social, ya que no sólo debe asesorar en materia ética y/o deontológica, sino que también debe encarnar los valores, principios, normas y deberes del trabajo social, siendo su proceder excelente. Esta ejemplaridad debería trasladarse también en la consideración de que la ética es mucho más que el cumplimiento del código deontológico y de que la ética tiene mucho que ver con la pasión y el entusiasmo por el trabajo bien hecho. De hecho, es este aprecio por la excelencia, por la calidad técnica y ética en el trabajo, el que puede llevarnos posteriormente a conocer en profundidad el código deontológico y reconocer su autoridad moral (ya que todos los estudios realizados hasta el momento señalan que el colectivo continúa relativizándola). La Comisión Deontológica debe trasladar con su ejemplo que la deontología sin la ética está abocada al fracaso, a la desmoralización y al quemado de las y los profesionales del trabajo social. De hecho, gran parte de las investigaciones apuntan en esta misma línea. La ética debe ser a la deontología lo que la inspiración a la expiración: la primera se concreta gracias a la segunda y la segunda cobra vida y mejora gracias a la primera. Creo que es un error concebirlas por separado como sucede con la teoría y la práctica, con el ámbito académico y el ámbito profesional... La ética da sentido y significación a la deontología y la deontología cuerpo a la ética, sin que ésta pueda reducirse a aquella.

Por ello también es tan importante la Comisión Deontológica, porque, desde el respeto a la diversidad y desde una visión compartida, vela por promover una perspectiva ética y deontológica basada en el pluralismo moral que posibilite una construcción siempre mejorada, renovada y actualizada de nuestra identidad profesional. El

hartazgo de muchas y muchos profesionales por la deontología en general y por el código deontológico en particular quizás tenga que ver con que conciben la ética como un conjunto de principios externamente impuestos con los que hay que cumplir. Es decir, reducen la ética a la deontología. Y es una pena, porque pasan por alto lo más importante, lo que da sentido y significación a normas y deberes profesionales: la vulnerabilidad humana. Esta es la raíz de nuestro comportamiento moral. En este sentido, el código deontológico es el producto final del consenso profesional sobre el modo en que hay que proteger esta vulnerabilidad en trabajo social. Pero a ese producto final se llega gracias a la reflexión crítica sobre nuestros comportamientos morales, es decir, gracias a la ética. Por eso es por lo que el código deontológico se va actualizando cada cierto tiempo: la ética es la que nos posibilita detectar aquellas normas deontológicas que han dejado de proteger, expresar y/o representar debidamente uno o varios valores fundamentales y deben ser reformuladas, renovadas, actualizadas. La deontología que se practica desde la reflexión y la convicción ética, impulsa también al profesional a involucrarse en actividades políticas. Así es el poder positivo de la ética, que nos hace verdaderamente sensibles a la injusticia social, a las desigualdades sociales (desigualdad de género, desigualdad de ingresos, pobreza extrema, desempleo y trabajo precario, etc.) y a la violación de los Derechos Humanos, reclamando con ello nuestro activismo político.

Finalmente, la Comisión Deontológica es tan importante porque debe garantizar una buena praxis

#### notas

<sup>1</sup> En el momento de realizar esta entrevista Amaya Ituarte formaba parte de la Comisión Deontológica. Con posterioridad y por problemas personales dimitió ocupando su cargo el sustituto primero: Francisco Javier Jiménez Gómez.

## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

en el colectivo profesional. Precisamente por ello, necesita pulsar la realidad de las y los profesionales del trabajo social en cada momento. Para ello, es imprescindible la investigación que, desde una perspectiva ética y deontológica, dé cuenta de los problemas éticos que más preocupen al colectivo de profesionales.

En cuanto a la segunda pregunta entiendo que, principalmente, un mayor arraigo de la cultura ética en la estructura colegial y, consiguientemente, un mayor y más consolidado activismo ético. Pero también una estrecha colaboración en la creación de nuevas Comisiones Deontológicas y en la coordinación de las ya existentes en dicha estructura. El poder positivo de la ética es el que permite a las y los profesionales del trabajo social mantenerse vigilantes ante los efectos despersonalizadores de los contextos altamente burocratizados y ante los excesos de tecnificación y de legalismo, para poder así anticiparse a la más que presumible pérdida de ánimo o desmoralización y enfrentarse con mayor solvencia al estrés moral, a la angustia moral, etc. Saber mucho sobre ética y deontología no siempre garantiza una buena praxis, pero facilita nuestra toma de decisiones éticas y su justificación frente a los dilemas éticos, evita la desmoralización de las y los trabajadores sociales y capacita para mantener una perspectiva crítica sobre los estándares éticos y deontológicos y sus consecuencias en los colectivos más vulnerables.

La creación de una red de Comisiones Deontológicas a nivel nacional, el incremento de la sensibilidad ética y la consolidación del compromiso ético de las trabajadoras y trabajadores sociales son tres grandes desafíos para la Comisión Deontológica que podremos lograr con mayor facilidad si fomentamos debidamente el activismo ético que significa apasionarse con el trabajo social teniendo como guía

los estándares éticos y deontológicos de la profesión y la excelencia como aspiración, poniéndole tanta cabeza como corazón a cuanto pensemos y hagamos. El activismo ético ayuda a empoderar a profesionales que se encuentran en contextos altamente burocratizados, a profesionales desanimados, quemados, desilusionados, haciéndoles volver a sentir el latido del verdadero trabajo social en sus corazones. El activismo ético consiste en recobrar el sentido humanizante del trabajo social para ponerlo a disposición de las personas usuarias, colectivos y comunidades vulnerables, renovado, actualizado. Y creo que esto no se logra obligando a los profesionales a cumplir las normas profesionales sin facilitarles explicación ni formación alguna, sino sensibilizándoles y convenciéndoles de la importancia de las mismas para la intervención social. Deberíamos aprender de los errores cometidos en el pasado y explicar la deontología desde la ética, los códigos deontológicos desde los códigos éticos, las éticas de mínimos desde las éticas de máximos. Todo ello porque éticamente concienciados somos siempre mejores profesionales; éticamente concienciados se fortalece nuestra identidad profesional; éticamente concienciados practicamos un mejor trabajo social. Esta creo que es una de las más importantes aportaciones que este tipo de órganos debería hacer a la profesión.

**Francisco han pasado seis años desde que la Asamblea de Colegios Oficiales de forma unánime votara la aprobación del actual Código Deontológico. Nos vienen a la memoria recuerdos de aquel complejo proceso. Gloria Rubiol, que era parte del Comité encargado de presentar un borrador del Código decía que era muy importante que apareciera regulada de forma expresa en el articulado la naturaleza y las funciones de la Comisión Deontológica del Consejo General siguiendo la senda del**

**Consejo Asesor de Ética Profesional del Colegio de Catalunya. Gloria constataba que este Consejo Asesor de Ética Profesional, precursor de las Comisiones Deontológicas, había sobrevivido durante veinticinco años, contrariamente a lo sucedido con otras comisiones que nacieron para desaparecer, al unirse de forma expresa a la idiosincrasia de la Institución para la que desarrollaban su actividad profesional. ¿Cómo debe de ser la relación de la Comisión con respecto al Consejo y a la estructura en general?**

Una relación cercana y colaborativa. No hay que olvidar que la Comisión Deontológica es un órgano colegiado de carácter técnico, consultivo y asesor que además de realizar propuestas formativas y divulgadoras al Consejo, también emite informes de carácter no vinculante sobre ética y deontología profesional a petición suya, además de apoyar y colaborar con el resto de Comisiones Deontológicas. En definitiva, la Comisión Deontológica debe estar a disposición del Consejo cuando este lo requiera, conservando la autonomía gracias a la cual se da respuesta a las propuestas que se le soliciten y las que plantee *motu proprio*. Pero también debe estar en constante comunicación con el resto de Comisiones Deontológicas y Comités de Ética dependientes de los Colegios Profesionales con el propósito principal de apoyarlos y coordinarlos. Por ello, creo que debemos crear y articular una red de Comisiones Deontológicas a nivel nacional que facilite la implementación de una estrategia formativa y divulgativa más global y efectiva.

**Carmen tú fuiste nombrada secretaria de la Comisión, enhorabuena por el nombramiento. Si seguimos en la línea anterior nos sorprende que aún no haya llegado al Consejo ninguna petición para la Comisión. Las consul-**

**tas que se remiten desde los colegios, en la mayoría de los casos, confunden deontología con cuestiones laborales concretas. ¿A qué crees que se debe esta confusión?**

Conocer los aspectos éticos de la profesión permite a los profesionales tener un punto de referencia para los dilemas que se le presentan en su actividad. El desconocimiento de lo que da valor a una profesión, a cuáles son sus fines legítimos y que práctica es preciso realizar para alcanzarlos conlleva olvidar que nuestro compromiso fundamental no está ligado a la burocracia, sino a personas concretas, a las de la realidad cotidiana, cuyo beneficio da sentido a cualquier actividad profesional e institución social.

**Recientemente la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS Global) ha aprobado en la Asamblea de Junio de 2018 de Dublín una nueva versión del documento: “La Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios”, comúnmente conocida como “El Código Ético de la Fits”. El documento se denomina: La Declaración de Principios Éticos e integridad profesional. Este documento fue aprobado tras contar con la participación de numerosos países miembros de la FITS global. España participaba a través del Consejo General del Trabajo Social y en este sentido se remitieron las aportaciones que trabajó la Comisión Deontológica. ¿En qué consistió este primer trabajo de la Comisión?**

Desde la Comisión hicimos un análisis de la traducción y presentamos una serie de propuestas de mejora. Principalmente de tres tipos:

- Detectamos que en la traducción había términos que en castellano podrían llevar a error. Así



## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

por ejemplo en el antiguo: artículo 3.1 decía que “los trabajadores sociales construyen la paz”. En castellano construir la paz es un término impreciso. La terminología más adecuada podría ser: los trabajadores sociales como agentes de paz.

- Sugerimos correcciones terminológicas: utilización de términos con connotaciones negativas, por ejemplo: artículo 3.7 los trabajadores sociales deberían trabajar para crear condiciones. En este caso basta con indicar: los trabajadores sociales crean condiciones en sus entornos de trabajo...
- Y en tercer lugar sugerimos redacciones alternativas a artículos.

No obstante éramos conscientes de que en un documento de carácter global en el que participan todos los Estados miembros de la FITS Global en países tan dispares como Japón, Australia o Finlandia, el documento resultante sería, no podría ser de otra forma, ser lo más amplio posible.

### **¿En tu opinión cuál es la principal diferencia de esta Declaración de Principios con nuestro Código Deontológico?**

La profesión como la sociedad han ido evolucionando y haciendo frente a nuevas exigencias. Los Códigos Deontológicos van acumulando e incorporando contenidos y problemas éticos a medida que se van actualizando, construyéndose así el patrimonio moral de la profesión reflejando el progreso ético de la misma.

### **Natividad, otra de las funciones propias de la Comisión Deontológica más allá de la resolución de casos a través de dictámenes**

**para la Junta de Gobierno del Consejo es la de crear un tejido sobre ética y deontología profesional. Una red en la estructura que ayude y forme. Que sume. ¿Eres partidaria de potenciar la creación de este tejido?**

Entiendo que es una función primordial. Me parece en efecto importante que, desde la Comisión Deontológica del Consejo General de Trabajo Social, se pueda promover ese tejido social. Porque se avanza en la calidad de la intervención cuando se gana en ética y se gana en deontología. Además, cuando se trata de intervención social con personas, existe una estrecha relación entre ética-deontología y calidad, de modo que no se da calidad sin ética ni ética sin calidad.

La cultura ética de calidad que se va generando en una profesión, no se logra aisladamente. Se va labrando en la medida que se vertebran iniciativas, esfuerzos y procesos en el avance deontológico y ético en trabajo social. Ello requiere intercambio profesional organizado entre profesionales en la sistematización de buenas prácticas, que además de responder a la calidad de vida de cada persona y más allá de la respuesta a derechos reconocidos, contribuya al avance de un cuerpo teórico compartido que va configurando el estilo, el tejido, el clima de calidad de la profesión a través de una continua relación y enriquecimiento de saberes y experiencias.

Y esto ha sido así desde el mismo origen del trabajo social que nace con exigencias éticas para fundamentar, desde la consideración de la dignidad de cada persona, las respuestas de acción social.

En trabajo social tal vez se haya prestado más atención a los fundamentos y a los principios y menos a la práctica ética. Ello ha llevado a un proceso caracterizado mas por pensar sobre el trabajo social

y menos a pensar desde el trabajo social. Porque el trabajo social no se ha pensado mucho a sí mismo; con ello ha perdido un potencial específico propio importante que deriva de considerar no solo, pero también la práctica, la buena práctica como fuente de conocimiento.

Actualmente parece existir en el trabajo social, más atención a la ética y a la deontología. De aquí la importancia que se viene prestando a la formación ética, básica y permanente, a las comisiones deontológicas, a los comités de ética, grupos de reflexión ética. Por ello es oportuno e importante la organización conjunta de iniciativas, propuestas y dinámicas.

**¿Consideras que esta función de la Comisión es tan importante como la de asesorar en los casos?**

Estimo que en la Comisión Deontológica del Consejo General de Trabajo Social, dado el ámbito en el que se sitúa, responde a una función más propia. Ello por dos razones; una porque en la medida que exista más intercambio, más formación permanente, mas documentación sobre deontología y desde el propio trabajo social, se dará mas sensibilidad en situaciones concretas y surgirán mas situaciones en las que se perciban y se planteen problemas éticos. Y la segunda razón tiene que ver con la existencia de comisiones deontológicas en los Colegios Profesionales. Es evidente que los casos sobre problemas deontológicos se presenten en este ámbito, más cercano y propio.

Puede darse y sería deseable, que se produzca un intercambio entre Comisiones Deontológicas de Colegios y la Comisión Deontológica del Consejo General Trabajo Social para detectar conflictos y cuestiones deontológicas que surjan con más frecuencia

para profundizar conjuntamente en planteamientos éticos y de calidad desde el trabajo social.

El mismo artículo 56 de Código Deontológico (2012) y el Reglamento de la Comisión Deontológica del Consejo (2017), se orientan en esta dirección.

**Desde hace pocos años han proliferado en las diferentes Comunidades Autónomas de mano de la Administración los llamados Comités de Ética de Servicios Sociales o Comités de Ética de Intervención Social. Beatriz y Nati, vosotras mismas formais parte de los Comités de Castilla y León y Asturias. ¿Nos podríais decir qué papel juegan y cuál es la diferencia con la Comisión Deontológica del Consejo?**

**Beatriz Díaz:** Los Comités de Ética en el ámbito de los Servicios Sociales juegan un papel muy importante ya que son un recurso más al servicio de personas usuarias, familias, profesionales asociaciones. Están concebidos para ayudar a tomar decisiones óptimas en aquellos casos dónde convergen diversidad de perspectivas y opiniones de las personas implicadas en un proceso de intervención social ante un conflicto ético.

Encuentro que existen algunas diferencias, los Comités de Ética dirigen su actuación, entre otras personas, al conjunto de profesionales del ámbito de los servicios sociales de un territorio concreto. La Comisión Deontológica dirige sus actuaciones al conjunto de profesionales específicamente del trabajo social, y sus radios de acción es amplio, la totalidad de las Comunidades Autónomas.

También ha de tenerse en cuenta la propia esencia de la Deontología, la cual se encarga de fijar los deberes vinculados al ejercicio de una profesión,

## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

tiene como una de sus funciones principales evitar las malas praxis profesionales. La Ética busca la excelencia de las praxis profesionales sin juzgar una práctica reprochable. Un código Deontológico es de obligado cumplimiento, un código Ético orienta, no obliga, orienta.

Ambos órganos, Comités de Ética y Comisión Deontológica, se complementan y son imprescindibles para mejorar la calidad de las intervenciones dentro del sistema de servicios sociales.

**Natividad de la Red:** Comparto plenamente lo planeado por Beatriz sobre el papel que tienen los Comités de Ética y los Comités Deontológicos, así como la repercusión de ambos en la mejora de la intervención social.

Se puede añadir a lo dicho entre las diferencias, que los Comités de Ética son órganos consultivos e interdisciplinarios y promovidos generalmente por instituciones u organizaciones. Además de incluir entre sus funciones, las orientaciones éticas ante problemas que puedan surgir en una situación, se ocupan de promover la sensibilización ética del personal y servicios a través de: atención a los derechos de las personas desde la consideración de su dignidad; elaboración de documentos de reflexión y emisión de informes en cuestiones éticas; análisis, asesoramiento y elaboración de protocolos de actuación ante determinadas situaciones de riesgo ético; orientación a seguir desde la perspectiva ética en situaciones complejas.

Los Comités de Ética, desde la autonomía que corresponde a su naturaleza, vienen a ser un espacio de ejercicio y promoción de reflexión, diálogo, intercambio y deliberación, en orden promover valores, principios y actitudes que orienten las mejores decisiones.

Las Comisiones Deontológicas son órganos consultivos en un ámbito profesional específico, promovidos por Consejos o Colegios profesionales. Su objetivo principal es velar por la deontología profesional, de acuerdo con el código deontológico de la profesión.

Se trata aquí por tanto como señala Beatriz, de la consideración de problemas que desde la perspectiva de principios y deberes éticos recogidos en el Código Deontológico se pueden encontrar en la práctica diaria de la intervención los profesionales, con ciudadanos, con colegas, con responsables o directivos de la organización.

Las funciones de las Comisiones Deontológicas, de acuerdo con su naturaleza se incluyen, entre otras: elaborar criterios orientativos y prestar asesoramiento a los profesionales que lo soliciten; emitir informes sobre la aplicación del Código Deontológico o en situaciones problemáticas o de particular interés o dificultad para intervención profesional; dictaminar en caso de expediente disciplinario por la vulneración del Código Deontológico...

No obstante, estas diferencias, en la práctica, las funciones de Comités de Ética y Comisiones Deontológicas se complementan en su repercusión en la mejora de la intervención social y además se enriquecen mutuamente.

**Beatriz, la principal preocupación que se percibe es en relación a la exclusividad de la Competencia del control deontológico que es exclusiva de los Colegios tal y como lo reconocen estos Comités de Intervención Social. Pero nos surge una duda: En el caso de un empleado público por ejemplo, si su conducta es sancionable conforme a la normativa básica del empleado público bastarán los**

**cauces disciplinarios que la administración ya tiene para sancionar. Pero si se trata de una conducta contraria a la buena praxis profesional, pero no incardinada en el ámbito de las infracciones laborales, parece lógico que la administración acabe invocando el Código Deontológico. ¿cómo consideráis que esto se puede conjugar?**

Lo primero que quiero decir es que el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales, que además cuentan con un Código Deontológico y cada profesional está obligado a su cumplimiento, otro debate que se abre aquí es el de la obligatoriedad o no de la colegiación, tema en estrecha relación cuando hablamos de la obligación de cumplir con los Códigos Deontológicos.

Por otro lado si un empleado o empleada pública está involucrada en una mala praxis se debe poner en conocimiento del colegio profesional y que la Comisión Deontológica correspondiente lo estudie y determine que acciones seguir.

Los Comités de ética están concebidos para orientar y mejorar las intervenciones sociales cuando surgen conflictos de valores, no para valorar y actuar en un supuesto de mala praxis profesional, para eso están los diferentes colegios profesionales, además de la legislación laboral.

En el Principado de Asturias, el Comité de Ética en Intervención Social también asesora en la resolución de los posibles conflictos éticos que se producen en cualquier intervención en servicios sociales y que le planteen las personas usuarias, sus familiares o representantes legales.

**Beatriz en tu opinión: ¿qué relación deberían establecer con la Ciudadanía la Comisión**

**Deontológicas de los Colegios (en el caso de que existan) y éstas con la Comisión Deontológica del Consejo?**

Deberían realizar acciones de sensibilización y difusión a la sociedad en general del buen hacer de una profesión, de su compromiso con la ciudadanía en el caso del trabajo social, es una de las bonitas tareas que pueden recaer en la Comisión Deontológica de un Colegio. Se puede, desde las Comisiones Deontológicas contribuir al conocimiento de la profesión, y al conocimiento de la misión de las Comisiones Deontológicas, y la ciudadanía sabría que cauces existen ante posibles conflictos.

Entiendo que la Comisión Deontológica del Consejo debe tener una relación estrecha con las Comisiones Deontológicas de los diferentes colegios ya que es un órgano que nace con la misión de orientar en materia de ética y deontología según los valores y principios éticos del Código Deontológico de Trabajo Social.

**Amaya, como especialista en el ámbito sanitario. Los Comités de Ética Asistencial en los Hospitales fueron creados en 1993 como grupos que orientan a los sanitarios sobre cómo actuar en determinadas situaciones. Fueron un preludio a los actuales Comités de Ética. Se consideran una garantía que da mayor seguridad a los pacientes. Sin embargo, a diferencia de la Comisión Deontológica, estos Comités son “plurales y multidisciplinares” y a parte del personal sanitario lo forman también otros perfiles (incluidos las trabajadoras sociales) como pueden ser filósofos, periodistas o incluso sacerdotes. ¿Cuáles son las principales diferencias entre estos Comités de Ética Asistencial y las Comisiones Deontológicas de los colegios y del Consejo?**

## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

Los Comités de Bioética, en sus diversos tipos (Normativos o Consultivos; de Ética Asistencial; y de Ética de la Investigación) fueron creados para tratar de garantizar una adecuada atención a las personas que se veían implicadas en procedimientos médicos, o en investigaciones con finalidades médicas; una atención que protegiera, principalmente, el derecho a la vida y a la dignidad de las personas (lo que significa el reconocimiento de la persona como autónoma y competente para participar en la toma de decisiones que tienen que ver con su salud y con los tratamientos) y que asegurara que su derecho de autonomía era tenido en cuenta y respetado en todos los procedimientos. Las comisiones éticas en el campo de la salud tienen, cada una en su nivel, tareas de orientación, formación, asesoramiento y establecimiento de recomendaciones de buenas prácticas, en base a los principios de la bioética. Por la propia naturaleza de sus funciones, deben ser interdisciplinarias, sus análisis se basan en los principios de la bioética (autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia), y funcionan en base a procedimientos dialógicos. El resultado de sus deliberaciones se plasma en recomendaciones basadas en decisiones tomadas por consenso y no vinculantes, de tal manera que en realidad la decisión final queda siempre en manos del profesional, y/o del paciente y/o de la institución, lo que implica su correspondiente responsabilidad. No tienen capacidad disciplinaria y/o punitiva, ni son competentes para definir cuáles deben ser las normas por las que se rija el funcionamiento de los diferentes profesionales implicados en la atención de salud o en la investigación sanitaria.

Las Comisiones Deontológicas de los Colegios, y del Consejo, por su parte y al nivel que a cada una compete, son las responsables de velar por el cumplimiento del Código Deontológico, que es de obligado cumplimiento para todos los profe-

sionales sujetos al mismo, en nuestro caso, los trabajadores sociales. Es decir, les corresponde: formar e informar en materia de ética profesional y deontología del Trabajo Social; elaborar criterios orientativos sobre aspectos deontológicos; emitir informes, cuando y como corresponda, en materia de ética y deontología profesional del Trabajo Social, así como elaborar dictámenes o propuestas a petición de los colegios o del Consejo. Por ello son “disciplinarias”, están formadas por trabajadores sociales (lo que no obsta para que puedan solicitar el asesoramiento de profesionales de otras disciplinas en determinadas situaciones), se basan en la Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social de la FITS y se rigen por el Código Deontológico de Trabajo Social. No tienen capacidad sancionadora, pero en los casos de expedientes disciplinarios incoados a trabajadores sociales por los órganos colegiales competentes por (supuestas) vulneraciones al Código Deontológico, el dictamen de la comisión deontológica será preceptivo, aunque no es vinculante.

**Hay autores que opinan que los comités de bioética en el ámbito sanitario surgen para superar la burocracia, como una herramienta para defender la dignidad de las personas. Sin embargo, en servicios sociales el proceso no ha sido el mismo, ya sea por la naturaleza de los servicios sociales o por las características de las personas usuarias. ¿Está usted de acuerdo?**

Creo que los Comités de Ética en Intervención Social (CEIS) surgieron para responder a los conflictos éticos que se producían en las intervenciones que se realizan en los Servicios Sociales. El hecho de que los servicios sociales de base sean la “puerta de entrada” al Sistema, no los convierte a mi juicio en ese pretendido “cajón de sastre”. Ese plantea-

miento conlleva una concepción marginal de los Servicios Sociales. Nadie dirá a día de hoy -al menos públicamente- que el nivel de Atención Primaria sea algo marginal al sistema de Salud, sino que es considerado, razonablemente, como la base del sistema. De un Sistema al que, en una u otra manera, prácticamente todos tendremos que recurrir en algún momento de nuestra vida.

Respecto del Sistema de Servicios Sociales, su implantación más tardía en nuestro país y, especialmente, la orientación marcadamente “prestacionista” que, en gran medida, lo ha caracterizado, ha propiciado en ciertos sectores de la ciudadanía, e incluso entre profesionales, la errónea idea de que, efectivamente, se trata de un sistema marginal creado para atender, precisamente, a aquellos que se encuentran en los márgenes de la sociedad. Un sistema marginalizador, por lo tanto. Sin embargo, igual que ocurre con el sistema sanitario, todos sin excepción podemos vernos en la tesitura de recurrir a ellos, en uno u otro momento, para tratar de asuntos relacionados con nuestros malestares vitales y vivenciales, y/o los de personas allegadas. Y, de la misma manera en que no se puede reducir el nivel de Atención Primaria de salud a la inyección o a la vacunación (procesos por otra parte importantes y necesarios en sí mismos en ciertas circunstancias), y que en determinadas ocasiones será preciso, además, acudir a otros niveles de la atención sanitaria, los Servicios Sociales de base, o de atención primaria, no pueden ser reducidos a determinadas prestaciones (vitales, por otra parte, en muchas ocasiones) y, en ciertas situaciones, al igual que ocurre en el sistema sanitario, será preciso acudir a niveles especializados del sistema de Servicios Sociales.

Dicho esto, ni la “naturaleza” de los Servicios Sociales ni la del Sistema de Salud, por sí mismas,

pueden asegurar que las (variadas) intervenciones que desde ellos se realizan están exentas de problemas éticos, ya que se ocupan de cuestiones que afectan a la vida y a la dignidad de las personas a las que se dirigen y con las que se realizan: desde la aparentemente más mínima hasta la más compleja, todas las intervenciones profesionales, en ambos sistemas, están atravesadas por cuestiones éticas y, muy a menudo, presentan además dilemas éticos. En ambos sistemas, los profesionales tienen que responder siempre, si se pretende una intervención ética, a dos cuestiones primordiales: 1) ¿Dónde coloco, y en qué posición, al “otro”, el cliente (individuo, familia, grupo...)?, y 2) ¿Dónde me (yo, profesional) coloco, y en qué posición, con respecto a ese “otro” y en mi relación profesional con él? De tal manera que los Comités de Ética son igualmente necesarios en ambos sistemas.

**La ética en ese contexto supone reconocer que somos portadores de un aliento ético que va más allá de la asistencia y debe llegar a la promoción y a la transformación social al estar en contacto con la exclusión social. ¿Hay que aceptar que la principal obligación ética es el desarrollo técnico y tecnológico de los servicios sociales?**

Como indican claramente tanto la Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social de la FITS, a la que ya me he referido, como nuestro Código Deontológico, los trabajadores sociales tenemos la obligación ética y deontológica de luchar contra las diversas formas de exclusión social. Para ello, partiendo del reconocimiento de la dignidad inherente a todas las personas, tendremos que comprometernos, cada uno desde nuestro puesto de trabajo, en la promoción de los derechos humanos y de la justicia social, desafiando la/s discriminación/nes, respetando efectivamente la diversidad de las



## Entrevista comisión deontológica del Consejo General del Trabajo Social: “el control deontológico debe ser siempre de los Colegios Profesionales”

personas, asegurando su acceso a los recursos en forma equitativa, reconociéndoles su derecho a la autonomía y la autodeterminación, y, consecuentemente, a participar y tomar decisiones en todos los procesos que afecten a, o estén relacionados con, sus deseos, aspiraciones y condiciones de vida.

El desarrollo técnico y tecnológico de los Servicios Sociales, además de una responsabilidad, es una posibilidad más para el logro de los objetivos que los principios a que me refería anteriormente. Pero no es, ni debe ser, una finalidad en sí mismo, sino un medio al servicio de esos objetivos. Aunque las nuevas tecnologías nos han dotado de instrumentos muy útiles, no debemos obviar los riesgos que conllevan y que pueden dar lugar a situaciones muy lesivas para las personas a las que atendemos en nuestro quehacer profesional. Nuestra principal obligación ética es poner nuestros conocimientos y nuestras capacidades, personales y profesionales, al servicio de las personas con las que trabajamos, ofreciéndoles en cada caso la atención más adecuada a su situación y a sus deseos, teniendo en cuenta sus capacidades y disponibilidad. Y hacer un uso responsable y correcto de las técnicas y de las tecnologías disponibles forma parte de esta responsabilidad ética.

**Para finalizar: ¿En vuestra opinión qué pueden esperar las y los profesionales del trabajo social de esta Comisión?**

**Francisco Idareta:** Proximidad, rigor y apuesta por el pluralismo moral efectivo y respetuoso para el trabajo social. Proximidad porque, aunque sea un órgano autónomo adscrito al Consejo, la Comisión Deontológica debe estar cerca de las y los profesionales del trabajo social y en estrecha comunicación con las Comisiones Deontológicas y con los Comités de Ética de los Colegios Profesionales,

escuchando sus necesidades e intentando poner solución con la mayor celeridad posible a las dificultades y problemas éticos y/o deontológicos que se vayan planteando. Rigor como sello inconfundible de un órgano que vela por garantizar la excelencia profesional y evitar la mala praxis. Y pluralismo moral efectivo como aspiración, ya que hay que respetar las éticas de máximos (valores que elegimos personalmente para alcanzar una vida en plenitud y que no podemos imponer ni exigir a los demás) y requerir el cumplimiento de una ética de mínimos (exigencias mínimas a las que estamos moral y legalmente obligados) que garantice un trato digno a las personas usuarias. Hemos de armonizar la relación entre los códigos de ética y demás directrices y estándares internacionales con el código deontológico, porque, como ya he señalado con anterioridad, no cabe una deontología sin ética cuando entendemos que la ética es mucho más que deontología. Pero, ¿qué queremos para el trabajo social desde la Comisión Deontológica: profesionales con un magnífico código deontológico cuya autoridad moral no reconocen o profesionales con un código deontológico deficiente pero éticamente comprometidos con sus valores, principios, normas, deberes y su aplicación personalizada y contextualizada? Cuando se conciencia éticamente a las y los profesionales, el cumplimiento del código deontológico viene por añadidura y con naturalidad, pero cuando este se impone por imperativo moral y/o legal y sin mediar explicación ética alguna, se contribuye a un malestar profesional que no redundará precisamente en beneficio de las personas usuarias y sentará las bases para una futura mala praxis. Soy consciente de que las y los profesionales deben conocer y aplicar el código, pero no lo conocerán muy bien ni en la profundidad suficiente para cuando, todavía hoy, relativizan su autoridad moral (prescindiendo de él en la mayoría de los casos) y algunos lo viven como una imposición. A mi modo de ver, esta aportación



de la Comisión Deontológica es fundamental para el trabajo social, ya que considero que éticamente concienciados estaremos deontológicamente convencidos y esto no sólo incrementará la satisfacción de las trabajadoras y trabajadores sociales con su identidad profesional y con su trabajo diario, sino que, consiguientemente, lograremos practicar un trabajo social más humano, con criterios objetivos de justicia social pero desde la sensibilidad ética y la convicción interna que logran siempre mejorar nuestra intervención social llevándola más allá de la estricta observancia de las normas y deberes profesionales.

**Carmen del Valle:** La necesidad de conocer y defender las cuestiones normativas que están contenidas en el Código Deontológico, es lo que mantiene y da sentido a la esencia de la profesión de Trabajo Social, lo que permite desarrollar la actividad sin injerencias que pueden socavar la autonomía y la libertad profesional en perjuicio de las personas usuarias. Del conocimiento del Código Deontológico, que contiene los principios éticos de los que se derivan los deberes deontológicos del profesional y los derechos deontológicos, morales de los usuarios que protegen a los ciudadanos frente a cualquier tipo de abuso, sirviendo al mismo tiempo una función de guía y en suma permitiendo el reconocimiento público de la dimensión ética de nuestra profesión. Entiendo que el labor de la Comisión Deontológica es ser un espacio para el conocimiento, el diálogo y la reflexión de los retos que tiene la profesión y que por la rutina del trabajo diario siempre se está en riesgo de deshumanizar el trabajo de los profesionales.

**Natividad de la Red:** Que se disponga de un medio más que facilite un escenario de promoción deontológico y ético en trabajo social. Ello será eficaz en la medida que nos impliquemos todos

en este proyecto apasionante de mejorar la intervención social: profesionales, Comisiones Deontológicas de Colegios y Comisión Deontológica de Consejo General de Trabajo Social.

**Beatriz Díaz:** Nuestro trabajo responsable y disposición absoluta ante las peticiones que nos realicen tanto en análisis de situaciones, como orientaciones para mejorar las prácticas profesionales. Llevamos poco tiempo y espero que poco a poco nos involucremos en acciones que contribuyan a acercar, con utilidad, la Comisión a los diversos Colegios y al Conjunto de profesionales del Trabajo Social.

**Amaya Ituarte:** No puedo responder sobre lo que pueden esperar los trabajadores sociales españoles de esta Comisión. Sí puedo señalar lo que me gustaría que esta les aportara: la convicción de que cualquier cosa que hagamos -o que dejemos de hacer- profesionalmente, está penetrada por aspectos éticos que no podemos dejar de considerar.

**Muchas gracias a todos y os deseamos una larga y fructífera andadura como componentes de la Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo Social**

## Entrevista: Teresa Matus

### “Cuestionar las reglas es la MATRIX para innovar en lo social”



#### Vanessa Pi

Responsable de Comunicación del Consejo General del Trabajo Social. Licenciada en Periodismo (UAB). Máster en Comunicación Política e Institucional (ICPS/UAB). Máster de Periodismo El País/UAM. Curso Community Management (UNED).

Teresa Matus es la directora de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Es doctora en Trabajo Social por la Universidad Federal de Rio de Janeiro, Doctora en Sociología por la Universidad Cândido Mendes Rio de Janeiro, Magister en Sociología por la Universidad Católica de Chile, Licenciada en Sociología por ILADES y Asistente Social por la Universidad de Concepción. Dirige el Núcleo de Investigación de Sistemas Sociales y Complejidad Sociocultural. Su amplia formación y experiencia le han llevado a elaborar un elaborado discurso entorno a la idea de la ruptura, “la falla”, para generar un cambio positivo. Experta, entre otros, en innovación en política pública, en

la calidad de programas sociales e intervención social, fue una de las ponentes marco del XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano, celebrado en Mérida del 19 al 21 de octubre de 2017.

#### ¿Qué sensación se llevó del XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social?

Que existe un conjunto de profesionales y académicos/as que siguen sustentando la pasión de un oficio antiguo y digno como es pensar y comprometerse con el ámbito de lo social y su transformación. Eso es muy alentador.

Que hay un compromiso efectivo con las dimensiones modernas de la libertad, de la igualdad, de la fraternidad y que desde ellas se interrogan las actuales condiciones de regresión social con un tremendo potencial de innovación. Las diversas ponencias, talleres, lanzamientos de libros, los diá-

logos, los cuestionamientos, las preguntas, los debates. Muestran una comunidad viva y diversa que se reconoce en tanto trabaja lo social y se atreve a trazar nuevos caminos y cruzar fronteras.

Todo eso fue muy estimulante. Conocer personas, intercambiar ideas, generar redes. Volví muy revitalizada y llena de nuevos rostros amables y gentiles con los cuales poder pensar y seguir trabajando. Esa experiencia vital ha sido una fuerza que orienta lo que hacemos en Chile, en ese sur del mundo, y la nutre de antiguos sueños y nuevas realizaciones.

**¿Es necesario el espacio que se va consolidando de trabajo social Iberoamericano? ¿Qué espera de los diversos grupos y eventos profesionales del trabajo social formados en torno a Iberoamérica?**

Sin lugar a duda, una constelación iberoamericana de pensamiento y acción es una posibilidad poderosa de expresión en diversos ámbitos. Especialmente al analizar las actuales condiciones de asimetría y desigualdad existente en nuestros países es posible imaginar una gavilla de contribuciones que poner sobre la mesa en el contexto mundial del Trabajo Social hoy. Al analizar la historia y el desarrollo de Trabajo Social en ese contexto surgen demandas antiguas e incumplidas desde nuestros pueblos. Conectarlas y traducirlas en nuevos cánones pedagógicos, investigaciones, otras formas de implementación de lo social, es algo indispensable para trazar opciones críticas para el presente.

De allí que espero y trabajo para que ese espacio se consolide y se traduzca en redes de intercambio efectivas donde podamos concretar investigaciones, intercambios pedagógicos, formas asumidas por la intervención. Generar juntos una plataforma iberoamericana donde sea posible encontrar y co-

nectar los avances de tantos grupos interesantes, mediante mecanismos tecnológicos de intercambio, con un horizonte renovado y crítico de lo social existente sería un tremendo aporte.

**¿En qué se basa la innovación de la falla que usted desarrolla?**

Desarrollar la falla en el pensamiento negativo moderno supone tres ejes que se articulan:

a) Entender lo social como una imagen dialéctica que ilumine las paradojas del presente. Esto supone un ejercicio de memoria, donde en nombre de los muertos se piensan las expectativas no cumplidas. Eso significa considerar muy seria y radicalmente ese lazo secreto entre las generaciones como una fuente viva de inspiración, de producción y crítica reflexiva que es capaz de volver insistente y creativamente a trabajar lo social.

b) Compartir una lógica trazada desde Hegel donde “una cosa surge a partir de su propia pérdida” como la imagen que ilustra la dialéctica en su prólogo de la Fenomenología del Espíritu (1996: 8): “un capullo en flor que se abre superándose en el fruto, el cual niega sus momentos anteriores conteniéndolos en sí mismo”. Con esa noción de imagen dialéctica que -como desplegará Benjamin- trae al presente las expectativas del pasado no cumplidas es posible entender que una cosa surja a partir de su propia pérdida. En ella se observa la negación interna, la dinámica y el pensamiento. Se trata, de este modo, de la “manifestación del movimiento y el paso de la dynamis a la enérgeia, es decir, a la presencia de los objetos en la expresión. Por ello podemos decir que el logos es phainómena del ente: lo muestra, lo expresa en su movimiento interno, le ayuda a mostrar su falla” (Catoggio y Crelier, 2010). Visto así, todo lo finito es ese superarse a sí mismo,

## Entrevista: Teresa Matus

### “Cuestionar las reglas es la MATRIX para innovar en lo social”

al atravesar su propio límite. De allí que la premisa de una innovación desde la falla traza una solución de discontinuidad con el pensamiento de Hegel. Se podría pensar que esa innovación se sostiene justamente en la dinámica de esas rupturas. Es decir, puede ser la cosa que emerge de su propia pérdida.

c) Lo anterior es clave al trabajar lo social, porque recuerda que operamos con explicaciones siempre imperfectas. Ese carácter evanescente de lo social es central para entender la importancia de la superación de las ideas y de las formas de intervención que asumimos en nuestro ejercicio profesional. De este modo, como afirmará Safatle (2013: 251) la negación hegeliana se desdoblará exactamente como el reconocimiento de este carácter evanescente. “Podemos decir incluso que el lenguaje especulativo es, de cierta forma, lenguaje de la evanescencia, lenguaje que no petrifica sus afirmaciones, pero que presenta la referencia en el momento de su pasaje al límite”. En esto, Hegel es fundamental para acceder a una enunciación que pueda llevar la contradicción a la dimensión del reconocimiento, porque como va a sostener Honneth (2007: 41) dicho reconocimiento se vuelve crítico, precisamente porque es capaz de contemplar tal tensión. Precisamente esta dialéctica de la mirada (Buck Morss, 1989: 23) impide la reificación de los regímenes escópicos. En vez de apelar a la fuerza de una sola visión monolítica, promueve un carácter abierto y multiplicador de las potencialidades humanas. De este modo, cuando una visión negativa de la falla se concibe como un relato poliescópico: “corremos menos riesgo de caer presa del impero maligno de la mirada, de permanecer fijos en el estadio del espejo o en una fase determinada de desarrollo, o de ser petrificados por la mirada medusea y ontologizadora del otro” (Jay, 2007:442). Tal como sostiene Jay, andar por la vida con los ojos abatidos no es una solución para enfrentar la crisis

contemporánea. Más bien, conscientes de los peligros de acercarse al sol, una visión de la falla, una visión de puntos ciegos podría ser una clave interesante para alumbrar bajo otra luz la configuración de las políticas públicas y sus impactos.

**Su teoría, la destrucción del sistema que falla para crear uno nuevo, generó cierta controversia en el Congreso. ¿A qué atribuye este choque entre la percepción Europea y la Latinoamericana? (¿Es cultural, es ideológico?)**

No me atrevería a expresar ese choque como una diferencia entre Europa y América Latina. Más bien lo entiendo como posiciones tensionadas existentes en diversos lugares tanto en Europa como en América Latina. Pienso que existen al menos tres razones que vuelven comprensible la polémica:

a) Una resistencia al ejercicio de una visión que se auto observa. Porque entonces el Trabajo Social tiene que enfrentarse a comprender que sus visiones clásicas se han vuelto problemáticas, especialmente la visión metafísica de lo social, la expresada por un sujeto de gran formato (en diversas tipologías de macro-sujeto) desarrollados por los neo historicismos de la visión. En segundo término, que las recensiones a estos dispositivos de la mirada si se llevan al extremo, tienen como resultado una visión abatida, desajustada, anacrónica. Y que por tanto lo que sucede y muchas veces es leído como obstáculos externos para innovar en lo social, en verdad son barreras están dentro del ojo que las observa. En tercer lugar, si se asume una visión denigrada concediendo completamente el punto anterior, se pierde la observación como una dimensión sustantiva de cualquier posibilidad crítica frente a lo societal y por último que existe un giro -nunca único- de volver a abrir la visión como una figura dialéctica, como una imagen que sabe observar puntos ciegos.

b) Eso, es una profunda lección, en términos de pensar para las Ciencias Sociales hoy un tipo de crítica travestida (Matus, 2017: 95). No es difícil inferir que, junto con las sospechas de la visión, ha surgido un enorme descrédito al proyecto moderno de la Ilustración. Pareciera que esa idea kantiana de ejercer un punto de vista propio sobre la sociedad hubiese sido equivocada o sobrevalorada. Ahora bien, como sostendrá Habermas (2004: 56) no es excesivo pensar que tal vez ese neoconservadurismo (que hoy apreciamos como restauración conservadora en gran parte de América Latina, en Estados Unidos, en Inglaterra y también en parte de Europa) diga relación con un cierto posmodernismo que busca la totalización de la diferencia y que ambos promuevan un ya clásico ataque anti ilustrado.

c) Por tanto, pensar la auto observación como una potencia que corroe no sólo las formas de ver sino las propias formas de pensarla, es un imperativo de la época. Una visión que sepa llegar hasta ese lugar que Hegel denomina la noche del mundo, ir donde la propia imagen de sí no alcanza. Es allí donde es posible pensar un reconocimiento negativo, informe, sustantivo. Mediante ese recurso que Hegel denomina penetración (1982: 98), el concepto se integra con lo que, incesantemente parece ser su otro. En consecuencia, proponer hoy un pensamiento negativo es buscar, como lo propone Jameson (2016: 34) “una clase de procedimiento que cambie bruscamente de velocidad, que arroje fuera las dicotomías y convierta el problema mismo en su solución, ampliando el encuadre de modo tal, que podamos observar históricamente nuestros esfuerzos y pacientemente proponernos caracterizarlos”. Ahora bien, todavía Trabajo Social está muy amarrado a visiones dicotómicas: teoría vs/práctica, sujeto/vs contexto. Entonces ciertamente una posición de auto observación de la falla nos deja dentro y nos exige cambiar sustantivamente las formas de

enseñar y ejercer el Trabajo Social. Y esto es, sin duda algo incómodo pero imposible de eludir.

**Para una trabajadora social de base, ¿cómo se aplicaría ese concepto en la práctica? Usted también defiende que la evaluación de las políticas sociales no solo se debe hacer en la demanda sino en el impacto. ¿Sobre qué puntos se debería desarrollar esta evaluación?**

En primer lugar, pienso sinceramente que una observación histórica de los esfuerzos y la persistencia por su caracterización es una cuestión central para un Trabajo Social orientado a cambiar programas y políticas públicas. Precisamente porque, en especial, en los últimos veinte años en Chile por ejemplo se ha asumido un enfoque del riesgo que conlleva un uso de la teoría de la vulnerabilidad para usar esa denominación en forma cada vez más extensa para las poblaciones. Desde allí emergen toda clase de vulnerables: niños, familias, estudiantes, mujeres, cesantes, indígenas. Una consecuencia gravitante de lo anterior es que el foco se desplaza hacia los sujetos, al punto de plantear renombrar al Ministerio de Desarrollo Social como Ministerio de la Familia y el Desarrollo Social. Con esto se desplazan las cargas incómodas de la desigualdad hacia una noción de vulnerabilidad, donde es posible seguir pensando que la gente es portadora de los problemas porque no saben ni tienen instrumentos para un manejo adecuado del riesgo y entonces las políticas públicas van en su ayuda proporcionando soluciones. Esto ha sido un mecanismo recurrente en diferentes crisis del último tiempo como la situación social de la infancia, de la vejez, el rechazo a los actuales sistemas de previsión social, el denominado “conflicto mapuche” en la región de la Araucanía, entre otros. Por eso, es fundamental proponer lógicas donde los sistemas puedan mirar sus

## Entrevista: Teresa Matus

### “Cuestionar las reglas es la MATRIX para innovar en lo social”

fallas, ya que pueden constituirse en herramientas que contengan una forma de observar sus puntos ciegos.

En segundo lugar, aplicar una innovación de la falla a diversos campos de acción puede ser una herramienta de trabajo muy fructífera. Acá en la Universidad de Chile hemos configurado núcleos de trabajo I + D, donde desde diversas disciplinas se piensa en la construcción de soluciones específicas. Uno de ellos es el Núcleo de Innovaciones Efectivas en Políticas Públicas Niepp (pueden conectarse con nosotros en la web núcleo de innovaciones efectivas Niepp). Como podrán observar estamos creando diversas plataformas de auto observación para equipos profesionales. Una de ellas es el ISE (innovación social efectiva) donde se explica un sistema de evaluación centrado en indagar la calidad de la oferta de los servicios sociales. Es decir, en vez de pensar una evaluación de impacto tradicional donde hay que esperar para observar en los sujetos los impactos de lo realizado se piensa girando el concepto hacia la oferta. Lo que se sostiene es que si la oferta de servicios tiene graves deficiencias, su resultado no podrá ser positivo. Por tanto, este atajo no sólo allana tiempos, sino disminuye riesgos de inversión social. Esto se traduce a una plataforma de auto observación que articula condiciones de calidad con contextos de diversa complejidad.

Otra investigación I + D especialmente relevante que estamos efectuando en este momento es aplicar la innovación de la falla a los graves déficit de programas y políticas de infancia en Chile. Frente a la crisis que han enfrentado los sistemas de atención de infancia donde en 10 años se ha constatado la muerte de al menos 1.318 niños en centros bajo la protección del Estado, se han tomado una serie de medidas gubernamentales de reformulación organizacional y normativa. Nues-

tro proyecto contribuye con esos nuevos diseños, posicionándose en una relación entre crisis e innovación. La evidencia sostiene que en períodos de alta modificación e incertidumbre se generan espacios potenciales de avances sustantivos. De este modo, el problema/crisis que busca enfrentar el proyecto, es la falta de respuesta oportuna de servicios y programas nacionales de infancia frente a: condiciones de atención deficientes, riesgos y daños de los niños/as atendidos/as, poca información a sus familias, descoordinación de servicios, desigual nivel de capacitación de sus equipos de trabajo. Las fallas en las decisiones claves de intervención, la tardanza en los ajustes, y una falta de evaluación del nivel de calidad de sus ofertas, así como la opacidad en la efectividad de sus gastos e inversiones, dificulta la incorporación efectiva a un nivel de gestión operativa de un enfoque de derechos.

La solución propuesta por nuestro proyecto es la construcción de un prototipo de alerta temprana y un índice multidimensional de efectividad anclado en una plataforma de conectividad inteligente. Los objetivos específicos son: construir un diseño de prototipo a nivel de concepto, considerando los avances nacionales e internacionales en un SAT (Sistema de Alerta Temprana), y modelar los procesos de selección de datos e información en un sistema de indicadores sensibles. Un segundo objetivo es construir un índice multidimensional de efectividad. El tercero es monitorear, capacitar y evaluar el diseño del prototipo con sistemas y programas sociales de amplio espectro. Finalmente, desarrollar una plataforma tecnológica ágil, pertinente y de fácil manejo, que sostenga el prototipo de alerta temprana y el índice multidimensional de efectividad a nivel experimental. Todo esto es posible ver en SAT INFANCIA (Proyecto Fondef sobre Sistemas de Alerta temprana en infancia en Chile).



**En el Congreso celebrado en Mérida usted defendió que las reglas están también para interrogarlas. ¿Hasta qué punto los y las trabajadoras sociales deberían aplicar esta máxima en su ejercicio profesional del día a día?**

Sinceramente pienso que cuestionar las reglas es la MATRIX para innovar en lo social. En esto hay un reconocimiento, un elogio a lo imperfecto. Entender como sostiene Rita Levi que toda solución es imperfecta y que cuando eso se olvida las reglas se transforman en máximas que al volverse rígidas dejan de ser dirigirse a una transformación social efectiva. En el pensamiento japonés encontramos una forma de valorar lo imperfecto denominada Wabi-Sabi, donde el entendimiento de lo frágil adquiere un gran valor. Esto se traduce por ejemplo en una técnica tradicional de arte japonés que se llama kintsukuroi, donde en vez de ocultar las grietas de los objetos gastados o trizados se rellenan con oro o plata para resaltar esas heridas de batalla como algo singular y valioso. En 2008 Leonard Koren rescató esa mirada en 'Wabi-Sabi for writers', sosteniendo que observar la falla es "cultivar todo lo que es auténtico reconociendo tres cualidades: nada dura, nada está completo, nada es perfecto".

Esto renueva una enorme energía para trabajar lo social. Exponer las fallas es, sin duda, una clave de innovación no sólo para transgredir las reglas sino para entenderlas como una producción incesante de lo imperfecto. De allí emerge un carácter incesante e infinito que puede dar una inmensa vitalidad para cambiar lo social.

**Recientemente, la argentina Silvana Martínez ha sido elegida presidenta de la Federación Internacional de Trabajo Social. ¿Qué considera que puede aportar el trabajo so-**

**cial latinoamericano a la profesión a nivel mundial?**

Silvana es una trabajadora social de mil batallas. Una comprometida con los cambios sociales. Una luchadora incansable por colocar los derechos sobre cualquier coacción de tutelaje y asistencia en lo social. Por tanto, desde su destacada trayectoria puede renovar y gestionar pensamiento y acciones a nivel latinoamericano y mundial que hagan avanzar sustantivamente al Trabajo Social. Especialmente en hacer de la articulación entre profesionales y académicos un vínculo efectivo de cambio en materias sociales. Gestar iniciativas específicas, mostrar investigaciones e intervenciones que puedan hacer la diferencia y potenciar la incidencia pública de sus contenidos. Concretar una agenda para la próxima década es sustantivo. En 1925 se cumplen 100 años desde la primera Escuela de Trabajo Social en América Latina. Desde esa memoria y asumiendo el clamor antiguo de las injusticias a nuestros pueblos, reiteradas en un presente regresivo y violento de implantación neoliberal, es posible e imperioso encontrar nuevos caminos para trabajar lo social. Para esa agenda ciertamente estoy disponible para trabajar sin reservas.

**¿Cómo ve usted el futuro del trabajo social? ¿Qué pasos deberíamos dar?**

El futuro siempre es impredecible y abierto. Por eso mismo, susceptible de construcción. Al haber participado en los últimos veinte años en diversos encuentros internacionales del Trabajo Social, pienso que al menos tendríamos que concretar cuatro dimensiones de la agenda:

- a) Cambiar, renovar las formaciones de trabajadores sociales a nivel mundial. Acá hay una tarea específica enorme. Y esto involucra trastocar



las formas de entender la articulación entre academia y mundo profesional.

- b) Dar pasos concretos y sustantivos para mejorar nuestro conocimiento y posibilidades de intercambio en redes tecnológicas que hagan disponibles los avances en investigaciones e intervenciones, en innovaciones en el ejercicio profesional que se llevan a cabo en diversos lugares del mundo. Hay que dejar atrás un ejercicio fragmentado que no se nutre de una comunidad existente y vital que configura un Trabajo Social activo y comprometido con la dignidad y los derechos en muchos lugares. Dar acceso, visibilizar, conectar, en plataformas interactivas estos avances es algo clave para pensar en un desarrollo a la altura de los desafíos de este siglo.
- c) Cambiar la forma clásica de organización de encuentros internacionales donde por lo general se colocan sellos de distinción según geografía física y pasar decididamente a configurarlos para encontrarse y debatir sobre una geografía conceptual, donde el debate entre posturas controversiales nos ayude a comprender mejor y a producir un conocimiento más radical.
- d) Dejar de intentar definir el Trabajo Social y avanzar en su conceptualización y la emergencia de nuevas prácticas y cursos de acción.

No quiero terminar esta entrevista sin agradecer sinceramente a todos los que organizaron e hicieron posible mi participación en el Congreso Iberoamericano. Fue una tremenda experiencia personal y profesional con la cual desde ya me siento comprometida y participe para seguir adelante trabajando juntos.



Nos interesa

On our interest

Servicios Sociales y Política Social

Ética,  
Deontología y  
Trabajo Social

1/17

## El Consejo General, en las I Jornadas 'Nuevas perspectivas para los Servicios Sociales', celebradas en Cádiz

*La presidenta del CGTS, Ana Lima, participó en la clausura, la vocal Ana Muñoz, en la mesa 'Pasado, presente y futuro de los Servicios Sociales en la sociedad actual' y el presidente de la Comisión Deontológica del Consejo, Francisco Idareta, impartió la ponencia marco 'La ética en la intervención social'*

### CGTS

La presidenta del Consejo General del Trabajo Social, Ana I. Lima Fernández, intervino en la clausura de las I jornadas Nuevas perspectivas para los Servicios Sociales, en las que se abordó la especial situación de Andalucía con la nueva Ley de Servicios Sociales, la importancia de la deontología, la historia y los retos de los servicios sociales, entre otros. La organización aprovechó la organización del evento para mostrar la exposición sobre Mary Richmond que preparó el Consejo coincidiendo con el centenario de su libro Diagnóstico Social.

Lima explicó cómo la organización colegial, con el liderazgo y coordinación del Consejo General, está preparando un Modelo de Servicios Sociales Estatal que se presentará en el segundo semestre del año.

También repasó los retos y avances de la profesión en estos últimos años. En este sentido, destacó las reivindicaciones que desde el Consejo se han ido elaborando para hacerlas llegar a los partidos políticos. La histórica demanda de mayores de ratios profesionales fue uno de los puntos que destacó.

### Un repaso a los servicios sociales

Por su parte, la vocal del Consejo Ana Muñoz participó en la mesa redonda titulada 'Pasado,

presente y futuro de los Servicios Sociales en la sociedad actual'. Fue la encargada de analizar el presente de los servicios sociales. Para explicarlo, destacó cambios previos como la aparición de nuevas leyes, la definición de competencias en las distintas administraciones, los recortes y los nuevos perfiles de personas usuarias.

Destacó cómo la profesión, y la organización colegial, centran su lucha en dos ejes como son la consolidación de los servicios sociales como el cuarto pilar de los sistemas de protección, que incluye la Ley de Dependencia, y su defensa como un sistema público de protección. En este sentido, reclamó un sistema de normas que lo regulen, una red de centros que dé estructura y cobertura, contar con un cuerpo de profesionales que las lleven a cabo y asegurar la financiación suficiente que le permita su desarrollo.

También recalcó la lucha en defensa de los derechos de la ciudadanía y mencionó las campañas y acciones que ha ido llevando a cabo el Consejo, como son 'Derechos sociales por la Dignidad', la denuncia de los recortes, la exigencia del cumplimiento de los derechos de las personas, la crítica a las nuevas políticas asistencia-listas, etc.

Finalmente, identificó como retos actuales conseguir que el acceso a los servicios sociales sea



*Desde la izquierda, José Luis Sarasola, presidente del CPTS de Sevilla; Juana Tubio, presidenta del COTS de Cádiz; Ana Lima, presidenta del CGTS y de la FITS Europa; Ana Muñoz y Rafael Arredondo, vocales del Consejo./CGTS*

un derecho fundamental reconocido en la Constitución o ampliar las ratios profesionales.

### Activismo ético

Por su parte, el presidente de la Comisión Deontológica del CGTS, Francisco Idareta Goldaracena, impartió la ponencia marco titulada “La ética en la intervención social”. En su intervención, profundizó en la importancia de la formación ética y en la necesidad del activismo ético de las y los profesionales del Trabajo Social, así como en el cometido que tiene en todo ello la Comisión Deontológica, siendo este el primer acto oficial en el que ésta participaba tras su reciente creación. Avanzó también que, por el momento, la idea de la Comisión Deontológica es que cada Colegio Oficial de Trabajo Social de cada comunidad autónoma posea su propio comité de ética o comisión deontológica para poder asesorar sobre cuestiones éticas y deontológicas y promover el compromiso y el activismo ético entre las y los colegiados.

Idareta finalizó su intervención señalando que entiende el activismo ético como puesta en práctica de esa sensibilidad que nos posibilita ir más allá de la norma, más allá del código, contextualizando y personalizando la aplicación de los principios y las normas en cada caso específico. Este compromiso ético no sólo permite concebir la ética como poder positivo y transformador que hay que reivindicar para alcanzar la excelencia profesional, sino que dispone a las y los profesionales del Trabajo Social a dar siempre lo mejor de sí mismos por el bien de cada persona usuaria y, por añadidura, de la profesión, en aras de la máxima calidad técnica y ética posibles. En este sentido, el código reclama constantemente la atención del o la trabajadora social, instando a cumplir con su deber, a la par que muestra la mejor imagen de la profesión, modelándola paulatinamente gracias al esfuerzo de actualización y de adaptación del código que cada profesional realiza con sensibilidad y cordura en su quehacer diario con cada persona usuaria: “Devolvámosle la mirada y contribuyamos a que se haga realidad” espetó.

## El Consejo participa en el Encuentro de Decanos/as y Directores/as de Trabajo Social de la Universidad Española en Salamanca

*La presidenta del CGTS, Ana I. Lima, asiste a la reunión anual, celebrada en la Universidad de Salamanca*



Ana Lima con otros de los ponentes en el Congreso./ CGTS

### CGTS

Coincidiendo con la celebración del VIII Centenario de la Universidad de Salamanca, la Conferencia de Decanos/as y Directores/as de Trabajo Social de la Universidad Española se reunió el pasado 9 de mayo para reflexionar y hacer balance de los problemas, los avances y los retos aún pendientes del trabajo social, tanto desde el punto de vista académico y docente como en la práctica profesional. En el encuentro, en el que participó la presidenta del CGTS Ana I. Lima, también se compartieron experiencias y buenas prácticas de innovación docente y calidad en Trabajo Social, y se ha propiciado el encuentro con entidades colaboradoras como los Colegios Profesionales, las empresas, instituciones y entidades externas.

Como en cada reunión, el Consejo General del Trabajo Social es entidad invitada, representando a los 36 Colegios Profesionales y a los 40.000 profesionales colegiados. En esta ocasión, también estuvo presente la presidenta del Colegio Profesional de Trabajo Social Salamanca-Zamora, Beatriz Carballo. Junto a Ana Lima, participó en la mesa redonda donde se debatirán aquellos aspectos relacionados con la práctica y el desarrollo profesional.

La jornada finalizó con la lectura de la Declaración de Salamanca, un compromiso firmado por los participantes para el futuro de los Estudios de Trabajo Social.

## Ana Lima interviene en el XIII Congreso de la Asociación Estatal de Trabajo Social y Salud

*El Consejo reivindica la importancia de esta área de intervención*

CGTS

La presidenta del Consejo General del Trabajo Social, Ana Lima, intervino el pasado 12 de mayo en el XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud, que se celebró los días 10, 11 y 12 de mayo en Pamplona. La profesión se reunió en torno al lema 'Mapas, rutas, destinos del Trabajo Social Sanitario' para debatir sobre las necesidades y avances de esta área de intervención e intercambiar experiencias. La organización colegial contó también con la presencia de la decana del Col•legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Conchita Peña, y la presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia, Miriam Rodríguez.

La presidenta del Consejo, Ana Lima, hizo hincapié en su discurso en la importancia del ám-

bito de salud como ámbito de la intervención del trabajo social que da sentido a la concepción biso psico social de la salud. "Está demostrado que cuestiones que tienen que ver con el entorno social y relacional favorecen o no la salud más que otros factores estrictamente sanitarios", insistió.

Lima recordó que la profesión cuenta con más de 30 años de experiencia en este ámbito y destacó todos los aspectos que la organización colegial lleva reivindicando ante las instituciones, de la mano de la Asociación española de Trabajo Social y Salud, como es el reconocimiento del trabajo social como profesión sanitaria, el aumento de las ratios profesionales y la defensa del diagnóstico social propio del trabajo social.



Ana Lima con otros de los ponentes en el Congreso./ CGTS



## Las participantes del Programa CIF en España visitan el Consejo

*Cuatro profesionales de Argentina, Costa Rica, Alemania y Grecia participan en el intercambio profesional y cultural durante el mes de mayo*

### CGTS

El Consejo General del Trabajo Social acogió el pasado 16 de mayo a los participantes del Programa de Intercambio CIF para Trabajadoras/es Sociales, que por primera vez se ha celebrado en España. Participaron cuatro profesionales del Trabajo Social de Argentina, Costa Rica, Alemania y Grecia.

El intercambio pretende ofrecer la oportunidad de conocer el Trabajo Social en España, visitando los centros de trabajo donde ejercen los profesio-

nales en diferentes áreas de intervención, compartiendo experiencias y acercándose a la cultura y forma de vida española, conviviendo con familias que les acogen durante su estancia.

La visita al Consejo de Trabajo Social les servirá para conocer de cerca el papel del Consejo, la regulación de la profesión y las actividades y retos que se llevan a cabo desde la estructura colegial. Además, fue una oportunidad para el intercambio y debate sobre temas comunes de la profesión.



Los participantes del programa CIF, en el Consejo./ CGTS





*Momento de la jornada de presentación./ CGTS*

## **El CGTS presenta su guía de protección de datos de los/las usuarios/as de los servicios sociales**

*La jornada gratuita se celebró el 14 de junio en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid*

### **CGTS**

El Consejo General del Trabajo Social (CGTS) organizó el pasado 14 de junio, en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) una jornada gratuita para dar a conocer la nueva guía que ha elaborado sobre protección de datos de los/las usuarios de los servicios sociales.

La bienvenida corrió a cargo de Eugenio Sánchez, del departamento de Economía de Unión Profesional (UP); la decana de la Facultad de Trabajo Social de la UCM, Aurora Castillo Charlofet; el Delegado del Rector para la Diversidad y Medio Ambiente de la UCM y la presidenta del Consejo y de la FITS Europa, Ana Lima. Todos valoraron la iniciativa del Consejo de realizar una guía específica para trabajadores y trabajadoras sociales e insistieron en la necesidad de que los y las profesionales

En una segunda parte, intervinieron los dos ponentes, especialistas en protección de datos: Ana I. Martín Ramos e Iñaki Pariente de Prada. Moderó el acto Ana Maya González, vocal del Consejo General del Trabajo Social, coordinadora de la publicación junto a Ana Lima.

Martín y Pariente desgranaron los contenidos de la guía, que elaboraron después del trabajo realizado por el Consejo General del Trabajo Social. Éste identificó los aspectos que suscitan una problemática concreta en lo que se refiere al tratamiento de datos personales de las personas usuarias de los distintos servicios y prestaciones de los Servicios Sociales.

Los relatores de la guía también respondieron a las dudas concretas de las personas asistentes, en total, un centenar de personas.

La guía está dirigida a profesionales (especialmente de los servicios sociales), estudiantes y cualquier persona interesada en conocer más sobre la protección de datos. Se dirige a la divulgación de buenas prácticas en el uso y gestión de los tratamientos de datos personales y ha sido concebida como un punto de referencia para el debate que fomente el encuentro y la puesta en común de cuantas situaciones se generan de manera cotidiana en el ámbito del ejercicio del trabajo social.

### Un derecho fundamental

La protección de la información personal es un aspecto de notoria actualidad presente en numerosas actividades de la vida diaria. La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es un derecho fundamental reconocido tanto en el artículo 18.4 de la Constitución Española como en el artículo 8.1 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 16.1 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea que establecen que toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que le conciernan.

La normativa de protección de datos es un medio que contribuye a proteger la confidencialidad y también la seguridad de las personas usuarias de los servicios de atención social en tanto exige custodiar su información personal para preservar que sólo la conozca quien deba tener acceso a la información. El objetivo de la normativa de protección de datos no es obstaculizar la atención de colectivos sensibles sino precisamente garantizar la confidencialidad y seguridad de una información personal que hay que tratar con suma delicadeza.

## El CGTS potencia el ámbito de intervención de trabajo social en Justicia

*Por primera vez, el Consejo ha sido recibido por el Ministerio de Justicia, con quien se ha establecido un contacto directo para colaborar de ahora en adelante*

### CGTS

La presidenta del Consejo General del Trabajo Social, Ana I. Lima Fernández, la vocal de la Junta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid y experta en Trabajo Social y Justicia Ana García Montero y la asesora jurídica del Consejo, Esther Goñi, fueron recibidas el pasado 22 de mayo por el entonces Director General de Relaciones con la Administración de Justicia, Joaquín Delgado Martín.

El Consejo solicitó a Justicia una modificación de la actual elaboración de los informes psicosociales, de forma que incluyan de forma separada el diagnóstico psicológico, firmado por los psicólogos, y el diagnóstico social, acto intelectual exclusivo de la profesión firmado por la o el trabajador social. Además, el informe incluiría una tercera parte conjunta, que iría firmada por los dos profesionales.

También pidió al Ministerio formar parte de los equipos de trabajo para elaborar protocolos en las distintas jurisdicciones. El director general explicó que el Consejo, junto al Consejo General de Psicología formará parte del grupo asesor dirigido por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IML), que elaborará dichos protocolos.

El director general también escuchó con atención los problemas que se expusieron, como el de la calidad. El Consejo pidió la especialización y solicitó cooperar como estructura colegial en la



De izq. a dcha., Esther Goñi, Ana García Montero y Ana I. Lima./ CGTS

actividad de formación. También se ofreció a acreditarla. Sobre el otro problema, el retraso a la hora de elaborar informes, Joaquín Delgado explicó que se han cubierto todas las vacantes que había disponibles. El Consejo exigió que se amplíen las ratio profesionales en el ámbito de Justicia y que haya:

- 1 trabajador/a social por cada juzgado de familia.
- 1 trabajador/a social por cada juzgado de violencia.
- 1 trabajador/a social por cada juzgado civil para tutela e incapacidades.
- Que el colectivo sea necesariamente un cuerpo funcional.

Por otra parte, se exigió formar parte de las oficinas de atención a la infancia a través de un convenio, como ocurre con el caso de los psicólogos. El director general avanzó que el modelo de convenio se va a extinguir y que se van a constituir unidades administrativas, en las que se incluirá a los y las trabajadoras sociales, para dar forma administrativa al modelo.

Finalmente, el Consejo pidió ser miembro del Consejo Asesor de asistencia a la víctima.

Es la primera vez que el Consejo es recibido por un alto cargo de la Administración de Justicia para hablar del trabajo social en este ámbito de intervención. Establecido el contacto directo, de ahora en adelante se seguirá profundizando e insistiendo en las demandas de la profesión.

## Ana Lima participa en la Asamblea de Delegados de la FITS Europa

*La presidenta del Consejo General del Trabajo Social, que también preside la Federación Europea de Trabajadores Sociales, dirigió el encuentro, celebrado en Rumanía*

J.S.

Además de como presidenta de la Federación Europea de Trabajo Social, Ana Lima representó a España en la Asamblea, votando y dando su opinión como representante de los y las trabajadoras sociales españolas. De esta forma, defendió los intereses de la profesión en España y trasladó sus preocupaciones. En la reunión, se puso de manifiesto que esta visión y reivindicaciones están en sintonía con las de la FITS Europa, la Agenda Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Antes de iniciar la Asamblea, se organizó el taller “El futuro de la FITS Europa: Visión y estrategia”, con el que se propició una reflexión de los miembros de la FITS Europa. También escenificó el deseo de la Ejecutiva de involucrar más a los miembros de la organización en los procesos de toma de decisión. De esta forma, se fomenta la vinculación y sentido de pertenencia con la organización a todos sus niveles. Por otra parte, se realizó un análisis DAFO que contribuyó al fortalecimiento institucional y la creación de una identidad más sólida.

Una vez en la Asamblea General, se aprobaron los presupuestos, la memoria de trabajo y el nombramiento de los nuevos miembros electos de la Ejecutiva y de apoyo a esta, que tomaron posesión de su cargo. La Asamblea aprobó la

elaboración de un nuevo Plan de trabajo producto del análisis y reflexión de todas las personas asistentes, que representan al trabajo social en sus respectivos países. Se dará prioridad y una mayor visibilización a las acciones que respondan a los retos del trabajo social en Europa. También se renovó el espíritu de fomento del trabajo en red y la mayor interconexión entre los miembros.

Además de la Asamblea, también se reunió la Ejecutiva Europea, presidida por Ana Lima. Por una parte, mantuvieron un encuentro previo a la Asamblea, en la que la prepararon. Y, posteriormente, tras esta, trazaron las líneas de trabajo futuro, acordes a los puntos aprobados en la Asamblea.



Ana Lima durante una de las votaciones en la asamblea./ CGTS

## El Consejo asiste al 26 Congreso Europeo de Servicios Sociales

*Ana I. Lima, presidenta, y Manuel Gutiérrez, tesorero y responsable de innovación, participaron en el evento celebrado del 28 al 30 en mayo en Sevilla, con la colaboración de la Junta de Andalucía*

### CGTS

El Consejo General del Trabajo Social participó en el 26 Congreso Europeo de Servicios Sociales, organizado por la ESN (Red Social Europea, en sus siglas en inglés), y que se celebró del 28 al 30 de mayo en Sevilla. El Consejo, miembro de la ESN desde 2015, estuvo representado por su presidenta, Ana Lima, y el tesorero y vocal de innovación social del CGTS, Manuel Gutiérrez.

Más de 500 profesionales de los Servicios Sociales de todo el mundo participaron en el evento, que llevaba el título 'Invertir, innovar, Transformar. Empoderando a personas y comunidades', y contó en la organización con la colaboración de la Consejería de Igualdad y Políticas de la Junta de Andalucía, también miembro de la ESN.

El Congreso Europeo de Servicios Sociales es el evento anual más importante de la ESN y ofrece una oportunidad única para debatir una variedad de cuestiones estratégicas en el ámbito de los servicios sociales, compartir las mejores prácticas y relacionarse con homólogos con ideas afines de otras regiones europeas.

### Redes profesionales

Durante el primer día tuvo lugar la Asamblea de miembros de la ESN y el resto de días se mantuvieron reuniones con colegas de todo el mundo. El evento contó con cuatro sesiones plenarias so-



Manuel Gutiérrez, Herminia Palacio (vicealcaldesa de Nueva York) y Ana Lima./CGTS

bre inversión y desarrollo social, marcos de evaluación, renta básica universal, contrato social y bonos de impacto social. Además, el Congreso dio cabida a 28 talleres y 4 mesas de debate, en las que organizaciones de toda Europa presentaron proyectos innovadores en el área de los servicios sociales, así como sus mejores prácticas.

El Congreso contó con la participación de usuarios de servicios, siendo su participación esencial en las discusiones sobre su mejora. La próxima edición se celebrará en Milán, del 5 al 7 de junio de 2019.



## El Consejo colabora con una investigación sobre trabajo social con grupos

*El proyecto se inició en 2016 y contó con un seminario en el XIII Congreso Estatal del Trabajo Social*

### CGTS

El Consejo General del Trabajo Social participó el pasado 1 de junio, en la Universidad de Alicante, en la primera conferencia del proyecto de trabajo social con grupos, organizada por el Grupo de Investigación y el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Alicante. En la jornada se presentó el proyecto y se realizó un trabajo colaborativo con los trabajadores y las trabajadoras sociales que desarrollan su actividad en la provincia de Alicante.

Por parte del Consejo General del Trabajo Social, participó su vicepresidente 2º, Enrique Pastor, que impulsó en 2016 la participación del Consejo en esta iniciativa. El proyecto contempla, entre otras acciones, la realización de Conferencias Locales de Trabajo Social con Grupos en diferentes localidades. También incluye la investigación denominada 'Bienestar social eficiente y trabajo social con grupos'. Esta supone la caracterización, ad-

hesión a estándares internacionales y resultados dentro del Programa Estatal de I+D+I orientada a los Retos de la Sociedad 2016, del Ministerio de Economía y Competitividad.

En la Conferencia, participaron alrededor de 70 profesionales del trabajo social. Se trabajó en el formato de talleres colaborativos en los que se abordaron cuestiones técnicas y de necesidades para la práctica del trabajo social con grupos.

También se presentaron experiencias de trabajadoras sociales basadas en su práctica. La iniciativa supone generar alianzas estratégicas entre la academia y la profesión, vinculando en dicha relación a la estructura colegial. Ya en el XIII Congreso Estatal de Trabajo Social, que organizó el CGTS en Octubre de 2017 en Mérida, se celebró un Seminario que coordinaron el vicepresidente segundo del Consejo, Enrique Pastor, Andrés Arias y Juana Maria Morcillo Martínez.



*El vicepresidente 2º del CGTS, Enrique Pastor, y la presidenta del COTS de Alicante, Loles Soler, junto a otros participantes en la Conferencia./ CGTS*



*Los miembros de la BlogoSfera que participaron en el encuentro, con la presidenta del CGTS, Ana Lima./ CGTS*

## El Consejo acoge el III Encuentro de la BlogoSfera

*El espacio que alberga la página web del Consejo pretende fomentar la reflexión y difusión del trabajo social*

CGTS

El III Encuentro de la BlogoSfera reunió el pasado 2 de junio en la sede del Consejo General del Trabajo Social a 12 miembros de la BlogoSfera. Se trata de blogueros y blogueras de todo el Estado, trabajadores y trabajadoras sociales con blogs específicos sobre la profesión. La presidenta del Consejo, Ana Lima, les dio la bienvenida, animándoles a seguir escribiendo y fomentando la reflexión sobre la profesión. También participó el miembro de la Junta del Consejo Rafael Arredondo, que a su vez es miembro de la BlogoSfera, ya que lleva años publicando en su propio blog.

La blogoSfera es un espacio virtual situado en la página web del Consejo donde se recogen los accesos directos a blogs profesionales del trabajo social. La iniciativa, que impulsó el Consejo en 2012, pretende visibilizar la profesión.

El primer encuentro de la blogoSfera se dio en el marco del XII Congreso Estatal del Trabajo Social, celebrado en Marbella. Dos años después, el Consejo albergó un nuevo encuentro. Las reuniones son convocadas por los propios miembros del grupo, que son quienes establecen los requisitos para formar parte del mismo.



## Ana Lima y Enrique Pastor representan al Consejo en la reunión del CRECS

*La revista 'Servicios Sociales y Política Social' participa anualmente en la convocatoria*



Ana Lima y Enrique Pastor durante el encuentro./ CGTS

### CGTS

La presidenta del Consejo General, Ana Lima, y el vicepresidente 2º, Enrique Pastor, participaron el pasado 7 de junio en la reunión de la Conferencia Internacional sobre Revistas Científicas CRECS2018, en la que participan las principales publicaciones científicas de latinoamérica. En la reunión, que se celebró en la Universidad Complutense de Madrid, también participó el técnico del Consejo y coordinador de la revista que edita el Consejo, 'Servicios Sociales y Política Social', Óscar Cebolla

Como en ediciones anteriores, el Consejo tuvo la oportunidad de compartir experiencias con otros editores de revistas científicas. Se debate

sobre el impacto académico y social de estas publicaciones y se fomenta la creación de literatura científica.

La conferencia internacional CRECS es uno de los principales eventos que reúne a editores científicos, técnicos y responsables de servicios de difusión de revistas españolas y latinoamericanas. Se celebra anualmente desde el año 2011. Este año se celebró fuera de España, de ahí que se organizara una jornada paralela en Madrid.

## El Consejo organiza con Socidrogalcohol una jornada sobre adicciones

*Previamente, ambas organizaciones firmaron un convenio de colaboración*

### CGTS/SOCIDROGALCOHOL

El Consejo General del Trabajo Social celebró el pasado 8 de junio con la sociedad científica Socidrogalcohol una jornada de formación y punto de unión para los profesionales del trabajo social que trabajan en adicciones. La jornada tuvo lugar en la sede del Plan Nacional sobre Drogas en Madrid y reunió a un centenar de profesionales.

Las adicciones deben atenderse desde una perspectiva multidisciplinar, en la que no se puede obviar la labor del trabajo social. La Organización Mundial de la Salud, OMS, modificaba en 1978 el concepto de salud y pasaba a definirlo,

no como ausencia de enfermedad, sino como UN bienestar físico, psíquico y social.

Es en este momento cuando la presencia del trabajador social pasa a tener más peso, porque su labor va a ser mejorar ese bienestar de la persona. Alejandro Martín Carrero, primer gerente de la extinta Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, fue el encargado de realizar la conferencia inaugural. Martín motivó a los asistentes, en su mayoría trabajadoras y trabajadores sociales, a dar una respuesta humanista a un problema complejo, social y humano: "Los y las trabaja-



Ana Lima y Josefa Gómez en el momento de la entrega del reconocimiento./ CGTS

doras sociales tienen unos conocimientos y una cualificación que se necesita en los equipos que tratan las adicciones”. Martín argumentó que no solo se trata de realizar una labor de desintoxicación y deshabituación, sino que es imprescindible ayudar en la reconstrucción de la vida de las personas y esa tarea integradora es parte de la labor de un trabajador/a social.

Tanto Martín como Josefa Gómez Moya, trabajadora social y profesora universitaria experta en este ámbito, defendieron la labor de la profesión y destacaron la presencia histórica: “A veces nos minusvaloramos, pero somos capaces de hacer muchas cosas”, matizó Josefa Gómez, y ha añadido: “Hay un marco social que influye en el sujeto de la intervención y es necesario realizar un análisis de los factores (sustancia consumida, consumidor y el medio en el que vive)”.

Por su parte, Silvia Gil Suarez, trabajadora Social del CAD de la Latina, fue la encargada de hacer un repaso al funcionamiento de los CAD en Madrid, con esa perspectiva multidisciplinar y la labor del profesional del trabajo social: Acompañamiento emocional, gestión de temas económicos (deudas, planes de ahorros), orientaciones en temas de subvención, apoyo en mejorar la red social, conductas prosociales, formación y ocio y, ayuda y acompañamiento a las personas sin hogar (ayuda con la regularización de los papeles). Gil destacó la necesidad de mejorar en las intervenciones con perspectiva de género: “Hay una mayor estigmatización en la mujer adicta y más si además es madre. Tenemos que luchar contra esto para que accedan al tratamiento sin sentirse juzgada”.

El área familiar, es por ejemplo, uno de los puntos de intervención frecuentes en el trabajo

social en relación con las adicciones. Pedro Márquez Campos, trabajador social adjunto al CAD de Tetuán, destacó la importancia de la familia en el proceso de rehabilitación: “La familia es lo más terapéutico y a la vez lo más patológico”. Márquez destacó que los cambios de roles en la pareja han favorecido, por ejemplo, que cada vez los padres se impliquen más en el tratamiento de los hijos, no solo las madres como había sido de forma tradicional. La culpabilidad es algo común en todas las familias afectadas por la adicción que cabe trabajar desde esta disciplina y la labor multidisciplinar del equipo: El trabajador/a social va a realizar una atención y función normalizadora”.

“Las adicciones inician un proceso de aislamiento y por tanto con un alto riesgo de exclusión social”, comentó M<sup>a</sup> Jesús Losada Gil, trabajadora social, jefa de sección de reinserción del Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid: “La adicción es una historia de pérdidas, se pasa bien al principio pero luego empiezan a desvincularse, ahí reside la labor del trabajo social”.

El acto concluyó con una mesa debate sobre la realidad de los distintos recursos.

Acto seguido, el Consejo reconoció con la entrega de un galardón a Josefa Gómez su labor histórica en la atención a las adicciones desde el trabajo social.

## El CGTS organiza el II encuentro 'Collegium'

*Representantes de 22 Colegios Oficial de Trabajo Social participaron en el encuentro, que tuvo lugar el 15 y 16 de junio en Madrid*

### CGTS

El Consejo General del Trabajo Social reunió los días 15 y 16 de junio a 37 representantes de 22 Colegios Profesionales en la II edición del 'Collegium'. Durante dos días se trataron aspectos clave de la gestión colegial y de la profesión a través de dinámicas participativas y con la exposición de experiencias y buenas prácticas.

La primera jornada, el viernes 15, se centró en la comunicación. Por una parte, se analizó la comunicación externa y, por otra, la comunicación interna. La organización y coordinación de la parte del encuentro destinada a la comunicación externa corrió a cabo de Vanessa Pi, periodista, responsable de comunicación del Consejo General del Trabajo Social. Se recordaron las bases teóricas de la comunicación institucional, a través de

las relaciones con los medios de comunicación y a través de redes sociales, y el papel y función estratégica de la página web. Pero fue sobre todo una sesión práctica en la que se persiguió la participación de los colegios. Se trabajaron casos prácticos que dieron pie a aunar la comunicación externa de toda la organización profesional.

La parte relativa a la comunicación interna corrió a cargo de Rafael Arredondo, responsable de comunicación de la Junta de Gobierno del Consejo General del Trabajo Social. Su intervención consistió en un repaso a las diferentes herramientas tecnológicas de que se disponen para mejorar la comunicación interna tanto de los colegios hacia los colegiados y colegiadas y con el Consejo. Arredondo explicó de forma didáctica



*Foto de los asistentes al encuentro del sábado./ CGTS*

y sencilla tanto el funcionamiento de las aplicaciones y herramientas como su utilidad de cara a mejorar la organización interna, por tanto consiguiendo una comunicación interna más efectiva.

## Ejes estratégicos

En la jornada del sábado se trataron aspectos enmarcados en los ejes estratégicos del plan de trabajo del Consejo General, como los ámbitos competenciales de la organización colegial, gestión colegial, defensa de la profesión, formación, acciones desarrolladas en los diferentes ámbitos de intervención y de compromiso político-social.

También durante la sesión se expusieron las propuestas del I Encuentro Online de Gerencias celebrado el 14 de junio, en el que participaron 39 representantes, técnicos y gerentes de 26 Colegios. Durante la sesión se hizo una aproximación a cuestiones de interés de la gestión de los Colegios, como la aplicación del nuevo Reglamento de Protección de Datos. Además los Colegios participantes pudieron exponer el trabajo que están desarrollando y se invitó a los COTS de Alicante, Las Palmas y Murcia a compartir buenas prácticas en evaluación, organización y participación social en alianzas, y consolidación del plan de formación.

## El CGTS participa en Bruselas en la reunión del Grupo de Referencia del Semestre Europeo

*El Consejo coordina el cuestionario sobre la situación y desafíos de los servicios sociales en España*

A. D.

Los días 28 y 29 de junio, la ESN (Red Social Europea, por sus siglas en inglés) celebró en Bruselas la quinta reunión del Grupo de Referencia del Semestre Europeo con responsables de la Comisión Europea y representantes de 24 países miembros que han participado en el proceso. En esta reunión ha estado presente el Consejo General del Trabajo Social, que ha coordinado el grupo de España. Durante la reunión se presentaron los resultados previos y principales mensajes de los cuestionarios recogidos en los grupos de referencia de los Estados miembros y se analizaron los diferentes temas objetivo de las políticas sociales para el próximo año.

Las claves identificadas en los cuestionarios analizados son:

- Falta de coordinación entre el sistema público de servicios sociales y el resto de sistemas como salud, empleo, etc.
- Incremento de las personas sin hogar.
- Dificultades en la inclusión de inmigrantes.
- Retos para las personas con discapacidad.
- Diferencias en la calidad de los Servicios Sociales.

Por primera vez, el Pilar Europeo de Derechos Sociales es la herramienta que monitoriza la con-



secución de los objetivos en materia de derechos sociales. Las recomendaciones hacen referencia a los principios del Pilar, para así analizar resultados año tras año bajo los mismos indicadores.

El grupo de referencia reiteró la inadecuación de las recomendaciones específicas por país, que a menudo abordan problemas desde una perspectiva meramente económica, de manera generalizada, sin lograr reflejar algunos de los matices de la realidad social. Durante la reunión, los representantes de los Estados miembros debatieron a través de grupos de discusión y trasladaron sus inquietudes en materia de exclusión en el acceso a la vivienda, enfoques inclusivos del empleo, prevención de la pobreza y sistemas para los cuidados a largo plazo.

El Consejo General trasladará el trabajo realizado dentro del grupo de referencia sobre el semestre europeo y velará por la aplicación de las recomendaciones por el Gobierno de España y las autoridades autonómicas y locales.

El Semestre Europeo, presentado en 2011, es el ciclo anual de coordinación de políticas entre la Comisión Europea y los Estados Miembros de la UE. En 2014, la ESN creó un grupo de referencia para proporcionar las aportaciones de los servicios sociales a nivel local en el Semestre y dar relevancia a los asuntos sociales.

Desde 2015, el Consejo General del Trabajo Social forma parte de la red y de dicho grupo, del que de nuevo este año ha sido el coordinador del cuestionario sobre las consultas en materia de política social a España, dentro del Semestre Europeo. El objetivo de esta consulta es contrastar la realidad reflejada en los diferentes documentos de interés con la experiencia de los miembros del grupo (administración pública, organizaciones profesionales

y otros agentes sociales). Las consultas este año han recaído sobre los siguientes temas: mercado laboral, desempleo juvenil y de larga duración, políticas de inclusión social, desigualdad y pobreza, y aplicación de iniciativas de la UE (en el que se incluye la consecución de principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales).

Como en anteriores ediciones, los miembros del grupo de referencia, coordinados por el Consejo, han dado respuestas a las consultas sobre la realidad actual de las políticas sociales y de empleo en España. Próximamente estará disponible el informe con los resultados en base a las recomendaciones que se hacen a la Comisión Europea y a los países miembros en materia de política social.

Este año, la recomendación específica en materia de políticas sociales para España propuesta por la Comisión Europea ha sido la siguiente:

- Garantizar que los servicios sociales y de empleo tengan capacidad para apoyar eficazmente a los demandantes de empleo, en particular a través de una mejor cooperación con los empresarios.
- Favorecer la transición hacia contratos indefinidos.
- Mejorar el apoyo a las familias y abordar las lagunas en la cobertura de los sistemas de renta mínima garantizada, simplificando la multiplicidad de sistemas nacionales y reduciendo las disparidades en las condiciones de acceso a los sistemas autonómicos.
- Reducir el abandono escolar prematuro y las disparidades autonómicas en los resultados educativos, en particular mediante un mejor apoyo a los estudiantes y profesores.

## El CGTS participa en la Asamblea General de la FITS Global en Dublín

*Ana Lima y Manuel Gutiérrez representan a España*

J. S.

Ana I. Lima Fernández, presidenta del Consejo General del Trabajo Social, también presidenta de la Federación Europea de Trabajadores Sociales, y Manuel Gutiérrez miembro de la Junta del Consejo representan a España, en la Asamblea General de la FITS Global celebrada en Dublín (Irlanda), los días 1 y 2 de julio.

Una oportunidad que cada dos años nos permite la coordinación a nivel internacional, participando en la elaboración de la visión estratégica y en el plan de acción, pudiendo enriquecer con ello nuestra profesión en España, trasladando sus preocupaciones más allá de Europa, a través del intercambio de experiencias y la consolidación de la red internacional de contactos.

Varios de los temas tratados en la Asamblea General afectan directamente al Trabajo Social en España, como es la Declaración de Principios

Éticos de la FITS, integrada en la última edición de nuestro Código Deontológico. El Consejo ha participado en dicho proceso de actualización de la Declaración Principios Éticos, que fue establecida por la FITS y la IASSW el 3 de marzo de 2012. Y que empezó su renovación en octubre de 2016, con el establecimiento de la Comisión Permanente de Cuestiones Éticas de la FITS. La nueva actualización de la Declaración de Principios Éticos de Trabajo Social, fue presentada en asamblea y se aprobada por unanimidad, y cuenta con nueve Principios Éticos Universales de Trabajo Social. El “Uso ético de las nuevas tecnologías” se presenta como un punto innovador a destacar.

Otros informes, de representantes internos y externos de la FITS, así como de las diferentes regiones, y comisiones, están disponibles en la página oficial de la FITS, [www.ifsw.org](http://www.ifsw.org).



*Ana Lima durante su intervención en la Asamblea. / CGTS*





La nueva Ejecutiva de la FITS Mundial./ CGTS

## La FITS Mundial renueva su Ejecutiva

*Ana I. Lima formará parte de la Junta al menos durante los dos próximos años, fecha en la que se renovará la presidencia de la Región Europea.*

V.P.

Por primera vez, una mujer de la Región Latinoamericana preside la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS). La argentina Silvana Martínez, hasta el momento presidenta de la Región de Latinoamérica y Caribe de la FITS, fue escogida máxima representante de los y las trabajadores sociales de todo el mundo, el pasado lunes 2 de julio, en la Asamblea General celebrada en Dublín.

El Consejo General del Trabajo Social felicita a la nueva representante mundial. Silvana Martínez ha colaborado directamente con el Consejo en varias ocasiones: participó en el XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social, ha colaborado en varias publicaciones del Consejo y es una de las caras visibles de la campaña 'Soy trabajadora social, feminista, y...'

La FITS Mundial representa a 128 organizaciones estatales, que a su vez aglutinan a unos 3 millones de profesionales de todo el mundo. Además de la presidencia, en la Asamblea General de la FITS Mundial, celebrada los pasados 1 y 2 de julio en Dublín, se votaron otros altos cargos, como la tesorería de la FITS Mundial o presidencias y vicepresidencias de algunas regiones.

La Ejecutiva de la FITS Mundial está formada por las presidentas/es y vicepresidentas/es de las distintas regiones. La presidenta del Consejo General del Trabajo Social, Ana I. Lima, forma parte de ella por ser presidenta de la Federación Europea de Trabajo Social. Lima fue escogida en 2016 y su mandato no expira hasta dentro de dos años. Al menos hasta entonces, por tanto, Lima

seguirá formando parte de la Ejecutiva de la FITS Mundial.

La Ejecutiva queda configurada de la siguiente manera:

- Presidenta: Silvana Martínez.
- Tesorero: Víctor Iván García-Toro.
- Presidente Región Africana: Noel Muridzo.
- Vicepresidente Región Africana: Joachim Mumba.
- Presidenta Región Asia-Pacífico: Rose Henderson.
- Vicepresidente Región Asia-Pacífico: vacante.
- Presidenta Región Europea: Ana I. Lima Fernández.
- Vicepresidenta Región Europea: Ana Radulesco.
- Presidente Región Latinoamérica y Caribe: Larry Emil Alicea Rodríguez.
- Vicepresidenta Región Latinoamérica y Caribe: Tania Maria Ramos.
- Presidenta Región Norte América: Jan Christianson-Wood.
- Vicepresidenta Región Norte América: Kathryn Conley Wehrmann.

## **El CGTS participa en el Congreso Mundial de Trabajo Social en Dublín**

*El evento, organizado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y el Consejo Internacional de Bienestar social, se celebró en Dublín del 4 al 7 de julio*

A. D.

Bajo el tema 'Sostenibilidad Ambiental y Comunitaria: Soluciones Humanas en Sociedades en Desarrollo', alrededor de 2.000 profesionales, académicos, educadores, legisladores y usuarios de servicios de todo el mundo debatieron cuestiones clave que afectan a sus vidas y las de los individuos, las familias y las comunidades con las que trabajan, en el marco del Congreso Mundial de Trabajo Social, celebrado en Dublín (Irlanda) del 4 al 7 de julio.

El programa científico tiene como objetivo aprovechar los éxitos de los congresos mundiales anteriores con subtemas basados en el desarrollo sostenible de nuestro medio ambiente y nuestras comunidades. La ponencia inaugural contó con la presencia de Mary Robinson, ex Presidenta de la República de Irlanda y ex Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Durante los cuatro días se celebraron conferencias, presentaciones orales, talleres, simposios, pósters y espacios de exhibición.

La presidenta del Consejo General del Trabajo Social y a su vez presidenta de la Federación Europea de Trabajadores Sociales (FITS-Europa), Ana I. Lima, participó en diferentes espacios del Congreso presentando los siguientes trabajos: la



*El Congreso contó con amplia participación de profesionales españolas./ CGTS*

ponencia y el poster 'Social needs in people with cancer at the end of life', donde se presentaron los resultados de la investigación elaborada en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer; la ponencia 'New Social Intervention Technologies as a challenge in Social Work: IFSW Europe perspective', investigación realizada sobre el uso de las nuevas TIC en la intervención de las trabajadoras sociales en Europa; la ponencia 'Agenda 2030: a cooperative implementation of the SDGs by Ibero-American Social Workers', donde se exponen buenas prácticas desde el Trabajo Social Iberoamericano para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que marca la ONU; y el póster 'Social Work as a resilient element to face of disasters', sobre el papel y la intervención de las trabajadoras sociales en situaciones de emergencia llevadas a cabo en España. Esta última se presentó con Manuel Gutiérrez, tesorero y vocal de emergencias del CGTS.

El evento contó con la participación de trabajadores y trabajadoras sociales españolas que compartieron sus experiencias y trabajos con colegas de otros países. Entre los trabajos se presentó el póster 'Polycare: Home care supported by ICT to improve conditions of chronic patients life', de Silvia Adillón Salas, colegiada del COTS de Aragón, que compartió su experiencia en el XIII Congreso Estatal de Trabajo Social del CGTS, y el póster 'CIF Spain: promoting exchange programs for social workers in the struggling for peace', de José Antonio Álvarez y Vanesa Santos, colegiada del COTS de Cantabria, que cuenta el programa de intercambio CIF en España, con el que el CGTS tiene firmado un convenio de colaboración.

La ciudad de Calgary (Canadá) fue elegida por la FITS como sede del próximo Congreso Mundial del Trabajo Social, que se celebrará en 2020. El tema de la conferencia será 'El Programa de Trabajo Social Mundial: los próximos diez años'.

## La Red de Trabajo Social/Serviço Social Iberoamericana se reúne en Dublín

*Con motivo de la celebración de la Asamblea General de la FITS y el Congreso Mundial en Dublín, el Consejo convocó a los miembros del grupo*



La Red reunió en Dublín a 27 de sus miembros./ CGTS

A. D.

Aprovechando la presencia de gran parte de sus integrantes en la Asamblea General de la FITS y en el Congreso Mundial de Trabajo Social en Dublín, el Consejo General del Trabajo Social convocó el pasado 4 de junio a la Red de Trabajo Social/Serviço Social Iberoamericana (RTSSI). Participaron 27 miembros.

Ana I. Lima, presidenta del CGTS, presentó los avances realizados, para establecer posibles acciones futuras. Uno de los aspectos más importantes fue la ratificación por unanimidad de los Estatutos por todos los miembros presentes. También se ratificó la Comisión ejecutiva de la RTSSI,

donde el Consejo General fue elegido sede social y secretaria general, y Ana Lima ostentará la presidencia.

La Comisión Ejecutiva queda constituida de la siguiente manera:

- Presidenta. Ana I. Lima, como presidenta del Consejo General del Trabajo Social (España).
- Secretario/a: Representado/a por: Miembro de la Junta de Gobierno del Consejo General del Trabajo Social (España).



- Vicepresidente/a primero/a: Representado/a por: Presidente/a del Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica.
- Vicepresidente/a segundo/a: Representado/a por: Presidente/a del Conselho Federal de Serviço Social (Brasil).
- Vocalía primera: Representado/a por: Presidente/a de la Associação dos Profissionais de Serviço Social.
- Vocalía segunda: Representado/a por: Presidente/a de la Colegio de Trabajadores Sociales de Perú (Región III – Lima).

Durante la reunión se contó con la presencia de Gianmario Gazzì, presidente del Consejo Nacional de la Orden de Trabajadores Sociales (Italia), como organización invitada e interesada en formar parte de la RTSSSI. Entre los miembros presentes se establecieron nuevas líneas de acción, como la próxima publicación de la web con toda la información de la Red.

Esta Red nació en julio de 2014 en Melbourne (Australia) con el objetivo de crear un espacio que permitiese fortalecer relaciones y compartir experiencias, intercambiar información sobre buenas prácticas, divulgar investigaciones y publicaciones y desarrollar proyectos conjuntos.

Cuenta con representantes de más de 20 instituciones (organizaciones profesionales, universidades, administraciones públicas, centros de investigación, entidades sociales o empresas) de 14 países diferentes (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, España, Guatemala, México, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay).

## El Trabajo Social en el Día Mundial de la población

### *Manifiesto del Consejo General del Trabajo Social*

#### CGTS

En el día en el que se toma conciencia de las temáticas globales demográficas, incluidas sus vinculaciones con el medio ambiente y el desarrollo, los y las trabajadoras sociales manifestamos que tenemos una responsabilidad como agentes de cambio. Estamos ante una situación global de crisis de solidaridad. Denunciamos la aporofobia de quienes discriminan, sienten miedo y rechazo hacia las personas en situación de vulnerabilidad.

Actualmente la pobreza afecta a 120 millones de personas en la Unión Europea y casi 13 millones de personas en nuestro país se encuentran en riesgo de pobreza o de exclusión social (Informe el Estado de la pobreza en España 2017, EAPN).

Hay que avanzar en la protección social, jurídica y económica de las familias. Las trabajadoras sociales nos comprometimos en el año 2012 con el desarrollo de la Agenda Global de Trabajo Social y Desarrollo social. Nuestro compromiso es construir sostenibilidad. Apoyar, influir y permitir a las estructuras y sistemas que permitan que las personas tengan poder sobre sus propias vidas y hacerlo de manera positiva, para hacer frente a las causas de la desigualdad, para crear un mundo socialmente más justo.

Los y las trabajadoras sociales somos claves para construir comunidades que potencien el capital social y generar redes entre los miembros

de la comunidad. Estamos conectados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los diferentes ámbitos de intervención de la política social donde está presente.

Como profesionales de la intervención social debemos comprometer a los gobiernos en la especial protección de los grupos más vulnerables y desprotegidos.

Igualmente abogamos por llevar a cabo un trabajo a nivel comunitario en el que toda la población quede comprometida con la necesaria solidaridad hacia las personas que llegan a sus comunidades. Todo tipo de intervención y acción debe hacerse desde una perspectiva que mantenga la dignidad de las personas y sus derechos.

En el Día Mundial de la población queremos dar visibilidad a las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales en el medio rural.

## **Enrique Pastor presenta el libro 'Trabajo Social: construyendo comunidades sostenibles' en el 56 Congreso Internacional de Americanistas**

*El vicepresidente 2º del Consejo General también ha mostrado las publicaciones y revista de Servicios Sociales y Política Social*

### **CGTS**

El vicepresidente 2º del Consejo General del Trabajo Social (CGTS), Enrique Pastor Seller, presentó el pasado 18 de julio el libro 'Trabajo Social: construyendo comunidades sostenibles' en el 56 Congreso Internacional de Americanistas (ICA), celebrado en Salamanca del 15 al 20 de julio.

Alrededor de 5.000 investigadores procedentes de 58 países se reunieron, bajo el lema 'Universidad y particularismo en las Américas', para analizar la región y los principales retos a los que se enfrenta desde distintas disciplinas de las Ciencias Sociales y las Humanidades.

Durante el Congreso, organizado por el Instituto de Iberoamérica, en el marco de la celebración del VIII Centenario de la Universidad de Salamanca, se desarrollaron más de 800 simposios en torno a 19 ejes temáticos. Se expusieron y debatieron los principales avances de investigación sobre las Américas en diferentes disciplinas.

En el seno del Congreso se presentaron 64 libros, entre los cuales destaca 'Trabajo Social: construyendo comunidades sostenibles', editado por el Consejo General del Trabajo Social y que



Enrique Pastor y la profesora Antonia Picornell en la presentación del libro / CGTS

recoge los textos derivados del XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social/Servicio Social, que organizó el CGTS y que se celebró en Mérida del 19 al 21 de octubre.

Al acto de presentación asistieron profesionales e investigadores de diferentes lugares de Iberoamérica (Portugal, Brasil, Argentina) y Europa (Francia, etc.). Mostraron mucho interés por las publicaciones derivadas del Congreso así como de las publicaciones y la revista del Consejo General de Trabajo Social, felicitando al Consejo por el trabajo de transferencia de conocimiento que está realizando para visibilizar las prácticas y trabajos que se vienen realizando.

El Consejo presentó también las publicaciones y revista del Consejo, 'Servicios Sociales y Política Social', en un Simposio.

## La Cumbre Social cumple 6 años

*El Consejo General ratifica su compromiso de seguir reivindicando desde la plataforma los derechos sociales de las personas.*

### COMUNICADO DE LA CUMBRE SOCIAL

Hoy hace 6 años desde que la Cumbre Social Estatal hizo su primera declaración. Más de 130 organizaciones de múltiples áreas pusieron en común sus preocupaciones y animaron a los ciudadanos y ciudadanas a salir a la calle en septiembre de 2012 para defender sus derechos.

Durante todos estos años la Cumbre Social ha seguido mantenido su compromiso con los derechos de la ciudadanía, recurriendo a la denuncia pública a través de comunicados y las movilizaciones sociales y democráticas.

La crisis ha ido deteriorando el Estado de Bienestar, lo que confirma la necesidad de mantener la unidad en este espacio social para exigir la recuperación de los derechos de las personas, especialmente de las mujeres, jóvenes, inmigrantes, dependientes, y todas aquellas que se encuentran en riesgo de exclusión social. Mantener la lucha para garantizar derechos tan básicos como la sanidad, educación, justicia y servicios sociales, así como reclamar mayor inversión pública, la reactivación económica, y más y mejor empleo.

La Cumbre Social Estatal no va a parar en sus reivindicaciones hasta restaurar y consolidar un Estado de Bienestar más inclusivo.



## Nuevo calendario de la exposición de Mary Richmond

*La muestra, que ya recorrió la península en el primer semestre del año, vuelve a exhibirse en varios colegios*

CGTS

El Consejo General, con la colaboración de los Colegios Oficiales de Trabajo Social, pretende acercar la figura de Mary E. Richmond a los/las trabajadores/as sociales y estudiantes de Trabajo Social. La muestra 'Mary E. Richmond. Construyendo teoría desde la práctica' fue mostrada por primera vez en el XIII Congreso Estatal y I Iberoamericano de Trabajo Social, celebrado en octubre de 2017 en Mérida (Badajoz).

La exposición la forman ocho paneles y un arco de entrada. En ellos, se ofrece al/la visitante un recorrido por la vida y obra de Mary Richmond. La obra pretende conmemorar el centenario de la publicación de su libro más universal: Diagnóstico Social.

Este es el segundo recorrido de la exposición:

- Valencia 3-12 de septiembre.
- Valladolid y Segovia 19-28 de septiembre.
- Tenerife 15-21 de octubre.
- Asturias 29 de octubre-8 de noviembre.
- Galicia 21-30 de noviembre

En un futuro, dependiendo del estado de las piezas que componen la muestra, se podrán confirmar nuevas fechas.





# Reseñas

Reviews

Servicios Sociales y Política Social

Ética,  
Deontología y  
Trabajo Social

117

## Oh! Mami Blue (Verónica Sánchez Mancebo y Alejandra Victoria Sánchez) (2018)

### FAMILIAS

Editorial: Somos Libros

ISBN: 978-84-948081-5-9

Pags. 48

*Familias* escrito por Oh! Mami Blue es un álbum ilustrado novedoso que narra, con pocas palabras y sin necesidad de hacer uso de estrictas denominaciones, dieciséis modelos de familia que se pueden encontrar en la actualidad.

“Oh! Mami Blue” reúne en la autoría a dos personas: Verónica Sánchez, fotógrafa y especialista en cocina vegetariana y a su pareja Jana, profesora. Como ellas mismas explican en <https://livingsuavine.es/oh-mami-blue/> decidieron escribir un libro para visibilizar la diversidad familiar y crear un libro educativo referente para niñ@s y familias.

En el momento en el que nos encontramos y dada la situación actual del acelerado cambio en las estructuras y dinámicas familiares, es imprescindible afrontar de manera natural y directa la temática en los cuentos infantiles. Aguado, L. (2010) afirma que a pesar de ser un tema cotidiano y común con “vida propia”, a la escuela le cuesta dar respuesta a la diversidad familiar ya que es un asunto susceptible a diferentes interpretaciones. Por lo tanto, no sólo es difícil a veces de abordar desde el ámbito escolar, también puede serlo para los progenitores; cierto es que, las limitaciones las ponen normalmente los adultos, ya que para las niñas y niños no existen prototipos ni estereotipos.

Estas dos autoras nos muestran con pocas palabras diferentes modelos de familias muy dispares. En este cuento podemos ver desde la familia más común o tradicional como es la familia nuclear com-



puesta por una madre, un padre y descendencia hasta familias homoparentales o monomarentales.

Entre las dieciséis formas familiares descritas en esta obra, que aparecen de manera arbitraria, podemos destacar, aparte de las señaladas anteriormente, familias extensas, hogares unipersonales, familias reconstituidas, familias con diversidad interracial, hermanos gemelos o simplemente hermanos.

La forma en la que está escrito este cuento no hace referencia en ningún momento a denominaciones o prejuicios. Está escrito en rima y en cada una de las páginas nos muestra una forma diferente de quererse, es decir, diferentes modelos de familias ya que las autoras se han esforzado en reflejar a la familia como un espacio de cuidado, cariño y felicidad.

Gracias a que está escrito en verso nos ayuda a que la lectura sea más amena, cómoda y sonora para los más pequeños. Ciertamente es, que se utilizan en algunos casos diminutivos y palabras cariñosas usadas en el habla del adulto cuando se dirigen a los más pequeños pero tampoco es excesivo.

Durante las páginas de este cuento se nos explica qué le gusta hacer a nuestros protagonistas o cuáles son sus rutinas diarias, cosas que realizamos todas y todos a lo largo de nuestros días.

El texto está acompañado de las ilustraciones de Marina Mayor, todas ellas realizadas desde una vista superior en un ambiente muy común e íntimo como puede ser la cama. Lo cual nos puede servir como interpretación ya que en muchos casos, sólo cuando duermes y estás en la cama muestras tu lado más real y verdadero. Además las figuras que aparecen a lo largo del cuento están desnudas y con los ojos cerrados, que tal y como la artista explica al final del cuento, es un símbolo de pureza y alusión al mundo onírico. Otro aspecto importante es que, normalmente, el sueño se asocia con estado de felicidad y relajación por lo suscita relacionar la temática -la diversidad familiar- como algo positivo.

*Somos Libros*, tiene una línea editorial caracterizada por la publicación de libros que favorezcan la igualdad y la no violencia. Dentro de su Catálogo para el público infantil hay obras relacionadas con

la familia, concretamente con el abuelo o los padres.

Estimamos un acierto la publicación de esta pequeña obra ya que creemos necesaria la divulgación de cuentos infantiles sobre la familia y la diversidad familiar. Aunque cada vez existe un mayor repertorio en relación a esta temática, sigue siendo imperioso ampliar y actualizar la variedad de títulos en nuestro país hasta normalizar la diversidad familiar en todos los ámbitos.

Consideramos que este álbum ilustrado puede ser de gran utilidad, no sólo para los profesionales de la educación y las familias, sino también para trabajadoras sociales y otros profesionales intervinientes con familias que quieran acercar a niños y niñas, adolescentes, jóvenes y adultos a una realidad actual sin tapujos ni pretensiones moralistas.

*Iria Sánchez Prieto*  
*Doctoranda en la Universidad de Vigo*

## BASES DE DATOS, PLATAFORMAS DE EVALUACIÓN, REPOSITARIOS Y CATÁLOGOS

### BASES DE DATOS/DATABASE

**ISOC.** Base de Datos Bibliográficos de Ciencias Sociales y Humanidades del Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC): <http://bddoc.csic.es:8080/>

**Latindex (Catálogo y directorio).** Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.latindex.unam.mx/>

**PSICODOC:** <http://www.psicodoc.org/>

**DIALNET:** <http://dialnet.unirioja.es/>

**COMPLUDOC.** Base de datos de artículos de Revistas: <http://www.ucm.es/BUCM/complu/menu.htm>

### PLATAFORMAS DE EVALUACIÓN DE REVISTAS/ PLATAFORMAS

**Ulrich's Periodicals (CSA).** <http://ulrichsweb.serialssolutions.com/login>

**DICE.** Difusión y calidad editorial de las revistas españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas: <http://dice.cindoc.csic.es/index.php>

**CIRC.** Clasificación Integrada de Revistas Científicas: <http://epuc.cchs.csic.es/circ/>

**RESH.** Revistas Españolas de Ciencias Sociales y Humanas: <http://epuc.cchs.csic.es/resh/>

**MIAR.** Matriu d'Informació d'Avaluació de Revistes: <http://miar.ub.es/>

**ERIHPlus.** The European Science Foundation (ESF): <https://dbh.nsd.uib.no/publiseringskanaler/erihplus/>

**CARHUS Plus+ 2014.** Revistas científicas de ciencias sociales y humanidades: <http://agaur.gencat.cat/es/avaluacio/carhus/carhus-plus-2014/>

### REPOSITARIOS/REPOSITORIES

**Hispana.** Directorio y recolector de recursos digitales del Ministerio de Educación: <http://hispana.mcu.es/>

**OpenDOAR.** The Directory of Open Access Repositories: <http://www.opendoar.org/>

**Google Académico:** <http://scholar.google.es/>

### CATÁLOGOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS/CATALOGUES

**Catálogo de la Universidad de Alicante:** <http://gaudi.ua.es/>

**Catálogo de la Red de Bibliotecas Universitarias españolas (REBIUN):** <http://www.rebiun.org/>

**Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC):** <http://ccuc.cbuc.cat>

**Catálogo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA):** <http://cbua.cica.es/>

**Catálogo Universidad Complutense de Madrid (UCM):** [http://cisne.sim.ucm.es/record=b1769787~S6\\*sp](http://cisne.sim.ucm.es/record=b1769787~S6*sp)

**Catálogo de la Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud:** <http://absysnet.isciii.es/opac/abnetcl.exe/07009/ID718d2388?ACC=161>

**Red de Bibliotecas del CSIC:** [http://bvvirtual.bibliotecas.csic.es/primo\\_library/libweb/action/dlSearch.do?vid=csic&institution=csic&query=any%2Ccontains%2CCSIC000101286](http://bvvirtual.bibliotecas.csic.es/primo_library/libweb/action/dlSearch.do?vid=csic&institution=csic&query=any%2Ccontains%2CCSIC000101286)

**Universidad Ramón LLuís:** [http://catalog.ull.es/search~S1\\*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385&searchscope=1](http://catalog.ull.es/search~S1*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385&searchscope=1)

**Universidad Rovira i Virgili:** [http://catalog.urv.cat/search\\*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385](http://catalog.urv.cat/search*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385)

**Universidad Jaén:** [http://avalos.ujaen.es/record=b1154317\\*sp](http://avalos.ujaen.es/record=b1154317*sp)

**Universidad de Lleida:** [http://catalog.udl.cat/search~S11\\*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385](http://catalog.udl.cat/search~S11*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385)

**Universidad de Barcelona:** [http://catalog.ub.edu/search\\*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385](http://catalog.ub.edu/search*cat/?searchtype=o&searcharg=.b20610385)

**Universidad de Alcalá:** [http://biblio.uah.es/uhtbin/cgisirsi/LTr/C-EXPERIM/0/5?user\\_id=WEBSEVER&searchdata1=1130-7633](http://biblio.uah.es/uhtbin/cgisirsi/LTr/C-EXPERIM/0/5?user_id=WEBSEVER&searchdata1=1130-7633)

**Universidad Castilla la Mancha:** <https://catalogobiblioteca.uclm.es/cgi-bin/abnetopac/07076/IDe91c4735?ACC=161>

**Universidad de la Laguna:** <http://absysnetweb.bbtcl.ull.es/cgi-bin/abnetopac/07117/ID611e2f28?ACC=161>

**Universidad de las Palmas de Gran Canaria:** <https://opac.ulpgc.es/cgi-bin/abnetopac/07004/ID0e2e6e27?ACC=161>

**Universidad de Murcia:** <https://alejandria.um.es/cgi-bin/abnetcl/07032/ID44a0e671?ACC=161>

**Universidad de La Rioja:** <http://catalogo.unirioja.es/cgi-bin/abnetopac/07054/ID0d584ba9?ACC=161>

**Universidad de Zaragoza:** [http://roble.unizar.es/record=b1374446\\*sp](http://roble.unizar.es/record=b1374446*sp)

**Universidad de Málaga:** [http://jabega.uma.es/search\\*sp/,?SEARCH=b1320285](http://jabega.uma.es/search*sp/,?SEARCH=b1320285)

**Universidad de Cádiz:** [http://diana.uca.es/record=b3503674\\*sp](http://diana.uca.es/record=b3503674*sp)

**Universidad de Huelva:** [http://150.214.167.10/search\\*sp/,?SEARCH=b1348739](http://150.214.167.10/search*sp/,?SEARCH=b1348739)

**Universidad de A Coruña:** [http://kmetlot.biblioteca.udc.es/record=b1179161\\*sp](http://kmetlot.biblioteca.udc.es/record=b1179161*sp)

**Universidad de Salamanca:**

[http://brumario.usal.es/record=b1372782\\*spi#.VOSPPmd0zIU](http://brumario.usal.es/record=b1372782*spi#.VOSPPmd0zIU)

**Universidad de las Islas Baleares:** [http://encore.uib.es/iii/encore/record/C\\_\\_](http://encore.uib.es/iii/encore/record/C__Rb1188113.jsessionid=C7439699DCE47D93_CBFCE9345BB6A9A?lang=cat)

[Rb1188113.jsessionid=C7439699DCE47D93\\_CBFCE9345BB6A9A?lang=cat](http://encore.uib.es/iii/encore/record/C__Rb1188113.jsessionid=C7439699DCE47D93_CBFCE9345BB6A9A?lang=cat)

**Universidad Pablo Olavide:** [http://athenea.upo.es/record=b1003773\\*spi](http://athenea.upo.es/record=b1003773*spi)

**Universidad del País Vasco:** [http://millennium.ehu.es/record=b1657892\\*spi](http://millennium.ehu.es/record=b1657892*spi)

**Universidad de Sevilla:** [http://fama.us.es/search\\*spi/?SEARCH=b1249117](http://fama.us.es/search*spi/?SEARCH=b1249117)

**Universidad de Deusto:** [http://catalogo.biblioteca.deusto.es/BibliotecaDeusto/faces/enlace?&lang=es&T1=000000401\\_895&S1=15](http://catalogo.biblioteca.deusto.es/BibliotecaDeusto/faces/enlace?&lang=es&T1=000000401_895&S1=15)

**Universidad de Valencia:** [http://trobes.uv.es/record=b2353643\\*spi](http://trobes.uv.es/record=b2353643*spi)

**Universidad de Vigo:**

[http://www.perseo.biblioteca.uvigo.es/record=b1043134\\*spi](http://www.perseo.biblioteca.uvigo.es/record=b1043134*spi)

**Universidad de Granada:** [http://adrastea.ugr.es/record=b1158787\\*spi](http://adrastea.ugr.es/record=b1158787*spi)

**Universidad Pontificia de Salamanca:**

<http://koha.upsa.es/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=38357>

**Universidad de Valladolid:** [http://almena.uva.es/record=b1226482\\*spi](http://almena.uva.es/record=b1226482*spi)

Universidad Pública de Navarra: <https://biblioteca.unavarra.es/abnetopac/abnetcl.cgi/O7143/ID7da60780?ACC=161>

**Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de León:**

[http://www4.unileon.es/trabajo\\_social/catalogo.htm](http://www4.unileon.es/trabajo_social/catalogo.htm)

## INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN DE LA REVISTA

### INFORMACIÓN ESTADÍSTICA N°116 YY 117

<b>Número de trabajos aceptados (%)</b> Total number of submissions accepted (%)	N° 116 - 7/8 (87.5%) N° 117 - 9/9 (100%)
<b>% de trabajos rechazados</b> % of submissions rejected	N° 116 - 1/8 (12.5%) N° 117 - 0/9 (0%)
<b>Número de trabajos anuales recibidos</b> Annual submissions received	Final de suscripción
<b>Número de trabajos anuales publicados</b> Annual submissions published	Final de suscripción
<b>Número de trabajos sección EN ABIERTO</b> Annual submissions received in section "EN ABIERTO"	Final de suscripción
<b>Número medio de revisores por artículos</b> Average number of reviewers per article	N° 116 - 2 N° 117 - 2
<b>Demora media recepción-revisión</b> Average time reception-review	N° 116 - 6 días N° 117 - 22.3 días
<b>Demora media aceptación-publicación</b> Average time acceptance-publication	N° 116 - 1.4 días N° 117 - 40.4 días



**Demora media recepción-publicación**

Average time reception-publication

Nº 116- 5.1 días

Nº 117- 13.6 días

**% de trabajos que comunican resultados de investigación originales**

% works reporting results of original research

Nº 116- 5 / 8 (62.5%)

Nº 117- 3 / 9 (33.3%)

**% de autores externos los Comités Editoriales**

Más del 80%

% of external authors (Editorial Board)

Nº 116- 8 / 8 (100%)

Nº 117- 8 / 9 (88.8%)

**% de autores externos a la organización editora de la revista**

Más del 80%

% of external authors (Publishing Organisation)

Nº 116- 8 / 8 (100%)

Nº 117- 8 / 9 (88.8%)

**% de autores extranjeros**

% Foreign authors

Más del 15%

Nº 116- 0 / 8 (0%)

Nº 117- 1 / 9 (11.11%)

**% de trabajos financiados por organismos públicos o privados de investigación**

% works funded by public/private research organisation

Nº 116- 3 / 8 (37.5%)

Nº 117- 1 / 9 (11.11%)

## NORMAS DE PUBLICACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y POLÍTICA SOCIAL CALL FOR PAPERS

**Servicios Sociales y Política Social**, con ISSN 1130-7633, es una publicación del Consejo General del Trabajo Social, editada ininterrumpidamente desde el año 1984 y con periodicidad cuatrimestral desde el año 2013. Se edita en versión impresa y en versión electrónica.

Está dirigida a los profesionales del trabajo social y de la intervención social, así como a investigadores y expertos del ámbito político, jurídico, económico y social cuyo interés se centre en el trabajo social, los servicios sociales, la política social y la intervención social. La revista tiene por objeto principal contribuir a la difusión de aportaciones científicas, reflexiones y noticias de interés sobre el trabajo social, los servicios sociales, la política social y la intervención social que se realicen en España y en el ámbito internacional, desde una mirada multidisciplinar, y con el objeto de incrementar el conocimiento científico en las ciencias jurídico-sociales y, en especial, en la disciplina de trabajo social.

*Servicios Sociales y Política Social* es una revista arbitrada que usa el sistema de revisión externa realizado por, al menos, dos evaluadores expertos de forma confidencial y anónima (peer-review). Del proceso de revisión resultará la aceptación, rechazo o propuesta de revisión del original.

La revista acepta para su publicación **artículos de carácter científico originales e inéditos, en español e inglés, resultado de:**

1. Investigaciones/Revisiones analíticas, críticas y teóricas sobre el trabajo social, los servicios sociales, la política social y la intervención social
2. Sistematizaciones de la práctica profesional del trabajo social y la intervención social
3. Experiencias profesionales innovadoras y buenas prácticas por parte de profesionales de lo social

Además publica:

4. Resúmenes de investigaciones específicas de Titulados en Trabajo Social (tesis, trabajos de fin de máster, etc.)
5. Reseñas bibliográficas de publicaciones recientes
6. Noticias de interés para los lectores a los que se dirige la revista: blogs relevantes, nuevos materiales didácticos, audiovisuales de carácter social, etc.

Estas diversas aportaciones serán publicadas en las diferentes

### Secciones de la revista:

1. Artículos/ Articles (apdo. 1, 2 y 3)
2. En abierto/ Public (apdo. 3,4)

3. Nos interesa/ On our interest (apdo. 6)

4. Reseñas/ Reviews (apdo. 5)

Los artículos propuestos para su publicación tendrán una extensión máxima de 7000 palabras escritas en formato Word, a doble espacio, letra Times New Roman, cuerpo 12, y todos los márgenes a 3 cm. Podrán acompañarse, en archivo aparte, un máximo de 4 figuras (tablas, gráficos e imágenes/fotos), correctamente identificadas (nº, título expresivo, fuente) indicando en qué lugar del texto deben ser insertados. Se recomienda que ninguna de las figuras ocupe más de una página Din A-4.

Los artículos tendrán la siguiente **estructura**: Título del artículo; resumen (entre 150-200 palabras); palabras clave (3-6); Abstract y Keywords en inglés. Le seguirán: Introducción, Metodología; Resultados y Discusión (modelo de redacción IMR y D). Se completarán, de existir, con Conclusiones, Agradecimientos (si es el caso) y las Referencias bibliográficas. En aquellos artículos derivados de proyectos de investigación financiados se harán constar en la primera nota a pie de página, los datos identificativos del mismo (al menos: investigador/a principal, organismo financiador, referencia identificativa y período concesión).

Las **reseñas y otras noticias de interés** tendrán una extensión máxima de 2000 palabras, escritas en formato Word, a doble espacio, letra Times New Roman, cuerpo 12 y todos los márgenes a 3 cm. Podrán acompañarse en archivo aparte, de un máximo de 1 figura (tabla, gráfico o imagen/foto) correctamente identificada (nº, título expresivo, fuente) indicando en qué lugar del texto deben ser insertados. Las reseñas, en todo caso, deberán incluir: autor, año, título, lugar, editorial, número de páginas e ISBN. Ejemplo:

Jane Addams (2014). *Hull House: el valor de un centro social*. Madrid: Paraninfo y Consejo General del trabajo social. Págs.88. ISBN: 978-84-283-3525-6.

*Servicios Sociales y Política Social* utiliza las normas de publicación establecidas por la *American Psychological Association* (APA, 3ª edición en español, 2010; 6ª edición en inglés, 2009) de obligado cumplimiento para la publicación ([www.apa.org](http://www.apa.org)) y de las cuales se ofrecen algunos ejemplos:

### Cita en el cuerpo del texto:

(Las Heras y Cortajarena, 2014). Indica el libro al que nos referimos.

(Las Heras y Cortajarena, 2014, p.56). Señala una cita literal en el cuerpo del texto que remite a una publicación referenciada por completo en la Bibliografía del artículo.

## Referencias bibliográficas:

### a. Libro/monografía de un autor:

Aguilar Idáñez, M<sup>a</sup>.J. (2013). *Trabajo social. Concepto y Metodología*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social/Paraninfo.

### b. Libro/monografía Editado o Coordinado:

Rondón García, M. y Taboada González, M<sup>a</sup>.L. (Coord.) (2013). *Voces para la Ética del trabajo social en tiempos trémulos*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social/Paraninfo.

### c. Si el autor es una Institución u Organismo:

Consejo General del Trabajo Social (2015). *Código deontológico de Trabajo social* (2<sup>a</sup> Ed.). Madrid: Autor

### d. Libros traducidos:

Richmond, M.E. (2008). *Diagnóstico social* (2<sup>a</sup> Ed.). Madrid: S.XXI y Consejo General del Trabajo Social (Orig. 1917).

### f. Capítulo de libro/monografía o compilación:

Lima Fernández, A.I. y Verde Diego, C. (2014). Perfil profesional, funciones, espacios profesionales y población destinataria del trabajo social. En Enrique Pastor Seller (Coord.) *Prácticas y supervisión en trabajo social: metodología, organización e instrumentos de supervisión de la práctica profesional* (pp.105-139). Murcia: Diego Marín.

### g. Artículo en publicación periódica:

Lima A. (2015). La lucha contra la falacia: los y las trabajadores/as sociales saben que el desarrollo social no es incompatible con el desarrollo económico. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXII (108), 23-47.

### h. Comunicaciones a congresos:

Aguilar Fernández, F.J. y Fernández Rodicio, C.I. (2013, noviembre). El aprendizaje-servicio en la defensa de los derechos sociales: una propuesta para el trabajo conjunto entre estudiantes de trabajo y la comunidad. Comunicación presentada al XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Marbella- Málaga.

### i. Recursos electrónicos:

CGPJ. Consejo General del Poder Judicial (2013). *Una aproximación a la conciliación de los datos sobre ejecuciones hipotecarias y desahucios*. Boletín de información estadística nº 35, de junio de 2013. Recuperado 21.12.2015. <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Analisis-estadistico/Datos-de-la-Justicia/Conciliacion-de-datos-sobre-ejecuciones-hipotecarias-y-desahucios--N-35--junio-2013->

En cumplimiento de criterios de calidad científica, se ruega a los autores que no usen la autocitación superflua en el artículo remitido.

El envío de los originales deberá ser remitido a [revista@cgtabajosocial.es](mailto:revista@cgtabajosocial.es)

El autor o autores deberán enviar, además del archivo con el original -y en su caso el archivo con figuras- otro con los siguientes datos: Nombre completo. Grado académico. Profesión. Lugar de trabajo. Dirección postal. Correo electrónico. Teléfono de contacto. Foto. Declaración jurada de no haber publicado el original en otro lugar (ya que no está permitida la publicación duplicada), y de no haberlo enviado a otra entidad para su publicación en el mismo periodo en el que se realizará la evaluación. Así mismo declararán haber cometido plagio ni haber falseado datos. Deberá indicar, además, si autoriza la inclusión de su foto y su correo electrónico de contacto, en caso de que su artículo sea seleccionado para la publicación.

Todos los autores recibirán notificación de la recepción de sus trabajos y del proceso de evaluación al que se someterán sus originales. De ser publicado su original recibirán tres ejemplares del nº de la revista, y si lo solicitasen certificado de autoría.

## CÓDIGO ÉTICO DE SERVICIOS SOCIALES Y POLÍTICA SOCIAL

### Social Services and Social Policy Code of ethics

El presente Código está aprobado por la Junta de Gobierno del Consejo General del Trabajo Social de fecha de 7 de noviembre de 2015. Está basado en los Principios de transparencia y buenas prácticas en publicaciones académicas del Comité de Ética de Publicaciones COPE (Committee on Publication Ethics: <http://publicationethics.org/>) y en el Código de Buenas Prácticas del CESIC: [http://www.bioetica.unican.es/cbe\\_docs/cbp\\_CSIC.pdf](http://www.bioetica.unican.es/cbe_docs/cbp_CSIC.pdf)

### PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y COMPROMISO EDITORIAL

1. **Órganos de Gobierno.** *Servicios Sociales y Política Social* tiene unos órganos de gobierno—Dirección, Administración-Coordi-nación, Consejo de Redacción— integrados por profesionales con experiencia reconocida en el ámbito académico y profesional. Sus nombres y filiación profesional se pueden consultar en la cubierta interior de la revista y la página web de la misma. El Consejo Científico Asesor nacional e internacional, por su parte, asesora en el desarrollo de la publicación. El nombramiento, cese, las funciones y obligaciones de estos órganos están recogidos en el *Reglamento Interno de la Revista*, aprobado por la Junta General del Trabajo Social en 2013.
2. **Equilibrio entre la Disciplina y la profesión de Trabajo Social.** *Servicios Sociales y Política Social* tiene, en esta etapa de su historia, vocación por ser una revista de carácter mixto académico-profesional. Una publicación que edite Investigaciones/Revisio-nes analíticas, críticas y teorías sobre asuntos de interés (teórico o prácticos) del trabajo social, los servicios sociales, la política social y la intervención social, así como sistematizaciones de la práctica profesional del trabajo social y la intervención social y Experiencias profesionales innovadoras y buenas prácticas por parte de profesionales de lo social, sin que esta pluralidad venga pre-determi-nada por la procedencia académica o profesional de la autoría de los artículos. En todo caso, la revista, por su dependencia orgánica del Consejo General del Trabajo Social promoverá la publicación de sistematizaciones de la práctica profesional.
3. **Rigor científico e intelectual.** Los trabajos serán evaluados de manera objetiva sobre la base del mérito científico de los conteni-dos, sin mediar discriminación alguna de género, edad, origen étnico, nacionalidad, religión, orientación sexual, u opinión política.
4. **Proceso peer-review y decisión editorial.** El proceso de re-visión de artículos se realiza por pares. El procedimiento facilita a las personas revisoras la utilización de un protocolo sistemático de valoración científica, con criterios de evaluación públicos y transpa-rentes, realizado conforme a modelos estandarizados elaborados por organismos nacionales e internacionales acreditados al efecto

(FECYT, Latindex, etc.) y publicados en cada número de la revista (así como en su web) tendentes, en su caso, a las mejoras de los trabajos presentados. Para la revisión, se utiliza un mínimo de dos personas revisoras buscando siempre que las mismas estén cua-lificadas y especializadas en la materia del artículo propuesto, con el objeto de que la decisión editorial sea lo más crítica, experta y objetiva posible. En caso de contradicción entre las valoraciones, el artículo es remitido a una tercera persona valoradora.

5. **Tiempos del proceso editorial.** Los números de *Servicios Sociales y Política Social* están programados por el Consejo de Redacción en torno a un tema o dossier. Los artículos ajenos a esta temática que lleguen a la revista tratarán de encajarse en el número en curso dependiendo del número de páginas del mismo o en los siguientes. El Consejo de Redacción se compromete a cumplir los siguientes tiempos para la revisión y publicación de los artículos aceptados. Tiempos máximos: (1) estimación/deses-timación por parte de la Dirección, Coordinación técnica y/o Coor-dinación científica de los trabajos recibidos: 30 días. (2) Proceso de revisión científica peer-review: 90 días. (3) Lista de espera de trabajos aceptados ajenos al dossier de cada nº: serán publicados en los números siguientes, por orden cronológico de llegada.
6. **Lucha contra el fraude.** La ciencia, entendida como la bús-queda constante del conocimiento es la antítesis del fraude. La revista *Servicios Sociales y Política Social* en la medida de sus posibilidades tenderá a evitar desviaciones fraudulentas de la actividad investigadora como: interpretación abusiva de datos; falsificación de datos o pruebas; fabulación de datos o de des-cubrimientos; plagio de trabajos ajenos; autocitación superflua. Para ello y como medidas para combatirlo *Servicios Sociales y Política Social* implementa en el proceso: Declaración jurada de no haber publicado el original en otro lugar (ya que no está permitida la publicación duplicada), de no haberlo enviado a otra entidad para su publicación en el mismo período en el que se realizará la evaluación, así como de no haber cometido plagio ni haber falseado datos; contraste de los resultados por parte de la revisión por pares; coordinación con los agentes editores para evitar y denunciar el fraude; medios técnicos anti plagio.
7. **Cumplimiento deontológico.** El Consejo de Redacción se com-promete a la no publicación de textos que incumplan los pre-ceptos del Código deontológico de la profesión que recoge los Principios Éticos de la profesión o que atenten de alguna forma contra los derechos y libertades fundamentales recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.
8. **Cumplimiento del Procedimiento.** Todos los órganos de go-bierno se comprometen a cumplir el procedimiento establecido para el funcionamiento de revista recogido en el documento: *Pro-*

*toloco Interno.* La defensa y cumplimiento del procedimiento es garante del buen funcionamiento del proceso y tiende a evitar situaciones anómalas que afecten al funcionamiento de la revista.

**9. Paridad de género.** Ha sido un objetivo de *Servicios Sociales y Política Social*, que cada uno de sus órganos de gobierno tenga paridad de género. Así mismo, el Consejo de Redacción, consciente de la feminización del trabajo social, tiene como directriz que la misma quede reflejada en la participación de la revista.

**10. Confidencialidad.** Toda la información relacionada con los trabajos recibidos para su publicación será tratada de manera confidencial y no será divulgada a personas ajenas al Consejo de Redacción o al proceso de revisión. Todas las personas implicadas tendrán obligación de secreto conforme a la normativa de protección de datos de carácter personal. No obstante se garantizará, en todo el proceso de evaluación y revisión editorial, el anonimato de las autoras/es de los trabajos remitiendo los documentos de forma disociada. En cumplimiento de la normativa de protección de datos no se utilizarán la información para fines distintos a los que fue recabada y los autores podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero que es el Consejo General del Trabajo Social.

**11. Propiedad intelectual.** Las personas implicadas en el proceso de revisión y publicación se comprometen a no utilizar en sus investigaciones el contenido de los artículos recibidos para su publicación sin el previo consentimiento expreso de sus autores o autoras. De igual forma el Consejo General del Trabajo Social se reserva el derecho de distribución y explotación de los textos publicados en *Servicios Sociales y Política Social*. Los artículos son de acceso libre y propiedad de sus autores y/o editores salvo embargo de tres números (un año) de acceso sólo a suscriptores.

Por tanto, cualquier acto de reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación total o parcial requiere el consentimiento expreso y escrito de autores y editor. Cualquier enlace al texto completo de los artículos de la revista debe efectuarse a la URL oficial del Consejo General del Trabajo Social.

**12. Errores en artículos publicados.** Cualquier error o inexactitud relevante cometida por la revista será subsanada a través de una Fe de erratas en un número siguiente de la revista.

## PRINCIPIOS PARA REVISORAS Y REVISORES

**1. Principio de calidad.** Las personas que asumen el compromiso de evaluar los trabajos recibidos en *Servicios Sociales y Política Social* deben realizar una revisión crítica, constructiva y sin sesgos, con el fin de garantizar la calidad científica y literaria en su área de conocimiento. En todo caso podrán renunciar a la valoración de los artículos si consideran que existe algún conflicto de interés, la temática no es objeto de su competencia, o existe imposibilidad material o temporal para realizarla.

**2. Principio de Verificación.** Las personas evaluadoras se comprometen a que el texto remitido cumpla con las normas científicas de publicación de artículos de la revista *Servicios Sociales y Política Social* en sus aspectos formales: estructura, formato, citación en el cuerpo del texto y referencias bibliográficas.

**3. Objetividad.** La revisión será lo más objetiva posible, sin mediar en ella prejuicios personales de los revisores/as sobre lo expresado en ellos. Todas las valoraciones habrán de estar justificadas en la ficha: *Protocolo de Evaluación para Revisores Externos* que se remitirán a la sede electrónica de la Administración-Coordinación de la revista. Este informe deberá ser lo más exhaustivo posible de modo que permita a los autores/as comprender claramente las modificaciones o correcciones sugeridas, o, en caso de que el trabajo sea rechazado, comprender los motivos de dicha decisión. Esta ficha podrá ser remitida completa al autor/a garantizando siempre el anonimato de los/as revisores/as.

**4. Confidencialidad y Divulgación.** Si bien los trabajos son remitidos con datos de autoría disociados, podría deducirse la misma por asociación de varios datos inconexos, por referencias bibliográficas, materiales citados en el texto, etc. En este caso, el/la revisor/a deberá comunicarlo de inmediato a la Coordinación de la revista a través de los canales formales establecidos para reenviar dicho trabajo a otro valorador subsanando de alguna manera esta conexión. Así mismo, el contenido de los artículos también habrá de ser confidencial, es decir, no se deben discutir con otras personas sin haber recabado el consentimiento expreso de sus autores/as. Esto supone la expresa prohibición de su divulgación. La información, confidencial o no, obtenida durante el proceso de revisión no debe ser empleada para fines particulares.

**5. Gestión del tiempo.** Pese a que *Servicios Sociales y Política Social* establece un tiempo máximo para el proceso de revisión, los trabajos deben ser evaluados en el menor tiempo posible con el fin de optimizar la gestión editorial.

**6. Referencias bibliográficas.** La revisión debe prestar atención a la ausencia de referencias de otros autores/as que se considere relevante incluir. En todo caso las personas valoradoras tendrán en cuenta: las citas de las revistas científicas nombradas evitando la citación superflua, el exceso de auto-citas, y las citas pre-prints (en prensa), así como un número excesivo y superfluo de citas al editor, es decir, a la propia revista (sobre todo a aquellas que sean en un periodo de menos de dos años).

## PRINCIPIOS PARA AUTORES Y AUTORAS

**1. Originalidad y plagio.** Todos los trabajos enviados para su publicación han de ser originales e inéditos, exigiéndose a las autoras y autores que declaren que los datos y resultados expuestos en el trabajo son originales y no existe plagio, ni distorsión o manipulación de los datos empíricos para corroborar las hipótesis o conjeturas. La revista se reserva publicar excepcionalmente al-

guna traducción que por la relevancia de sus contenidos no haya sido suficientemente difundida en España, tras los pertinentes permisos de autor y editor. Los autores se comprometen a publicar los datos de sus investigaciones de forma abierta, honesta, transparente y exacta.

2. **Ética en la metodología.** Los artículos resultado de investigaciones deberán haber utilizado una metodología consecuente con el respeto a la dignidad de las personas. Entre los principales principios del Código de conducta del investigador/a elaborado por la *American Psychological Association* (APA), destacamos los siguientes: discusión de los límites de la confidencialidad y resguardo de la misma; minimización de la intrusión e invasividad en la vida privada; conservación de registros, y consentimiento informado para investigar, registrar o filmar la investigación.
3. **Acceso y retención de datos.** El Consejo de Redacción puede requerir a los autores/as los datos o las fuentes en que se basa la investigación, pudiendo conservarlos durante un tiempo razonable tras la publicación. En todo caso, para este fin, todos los datos habrán de ser minuciosamente disociados.
4. **Citas y referencias.** Siempre se han de mencionar las fuentes citadas y aportar el listado de referencias bibliográficas de las mismas.
5. **Atención a la diversidad, al género y a la inclusión.** Los trabajos deberán tener un enfoque que considere la diversidad de identidades, necesidades y capacidades de las personas, evitando al mismo tiempo cualquier sesgo de discriminación. Así mismo, se evitará el sexismo lingüístico, mediante la utilización de un lenguaje incluyente.
6. **Conflicto de intereses y divulgación.** Es preciso declarar explícitamente que no median conflictos de intereses en torno a los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas. Junto a los autores deberán citarse las instituciones, organismos, a los que pertenecen o pertenecían así como las subvenciones o ayudas financieras recibidas para realizar la investigación que tendrá que ser referenciada en el artículo.
7. **Coherencia con los principios del trabajo social.** Los artículos deberán ser coherentes con los Principios Éticos del Trabajo Social en materia de derechos humanos, dignidad humana y justicia social, establecidos en el código deontológico de la profesión ([http://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](http://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)) y en el documento: *Ética en el trabajo social, declaración de principios* aprobados por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Adelaida, Australia, Octubre de 2004 (<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>)
8. **Compromiso de exclusividad.** Los trabajos enviados a *Servicios Sociales y Política Social* no pueden haber sido presentados simultáneamente a otra revista para su selección.

9. **Autoría.** En los artículos en que han contribuido más de una persona, se deberá jerarquizar la autoría en función de la responsabilidad e implicación en su elaboración. Igualmente, se debe garantizar la inclusión de todas las personas que hayan realizado aportes significativos de carácter científico e intelectual en el desarrollo de la investigación y en la redacción del artículo.

10. **Responsabilidad.** Todas las personas que remiten un manuscrito a *Servicios Sociales y Política Social* deberán aceptar la responsabilidad de lo que han escrito, que habrá de estar respaldado por un análisis profundo de la literatura científica más actual y relevante de la materia, y su discusión.

11. **Errores en artículos publicados.** Cualquier error o inexactitud relevante en los contenidos del artículo habrá de ser comunicada al equipo editorial para que este pueda realizar las correcciones necesarias en la publicación online.

## POLÍTICA DE DERECHOS

Servicios Sociales y Política Social es una revista de acceso abierto con un embargo de tres números de acceso a suscriptores. A medida que se publica un número automáticamente se abre el acceso de otro ofreciéndose todo el contenido de forma gratuita. Los lectores de Servicios Sociales y Política Social pueden leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, buscar o enlazar los textos completos de los artículos citando la fuente de origen. Así, salvo indicación en contrario, todos los contenidos de la edición electrónica se distribuyen bajo una licencia de uso y distribución: Reconocimiento-NoComercial Internacional 4.0 de Creative Commons.

En el siguiente enlace puede consultarse un resumen y el texto legal completo: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Los autores podrán difundir la versión definitiva del editor a través de los repositorios institucionales, académicos y temáticos de manera gratuita y de acceso libre indicando la fuente, URL correspondiente y utilizando el número DOI si estuviera especificado.



## PROTOCOLO DE REVISORES/AS EXTERNOS

### EVALUATION PROTOCOL TO EXTERNAL REVIEWERS

**Estimado/a revisor/a:** El modelo que se adjunta pretende ser una ayuda orientada para la realización de su valoración y no una limitación a la misma. A este protocolo el evaluador/a puede añadir aquellos aspectos que considere oportunos, a ser posible, en la línea de uno de los fundamentos del Peer Review (Revisión por Pares), *o sea*, mejorar la presentación formal y los contenidos científicos del manuscrito cuando este le muestre una valoración favorable.

Junto a este protocolo, se le remiten la Instrucción a Autores de la Revista.

Remítalo a correo electrónico una vez realizada la evaluación a [rev.inteligencia@jussocsl.com](mailto:rev.inteligencia@jussocsl.com)

<b>SERVICIOS SOCIALES Y POLÍTICA SOCIAL</b>	
Directora: Carmen Verde	
Manuscrito Nº Ref.:	
Título Manuscrito:	
Sección del trabajo a evaluar:	
Evaluador/a:	
Fecha envío:	Fecha devolución:

**INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR/A** Acepto / Rechazo

*(Antes de proceder a la evaluación acepto o rechazo la misma teniendo en cuenta las siguientes consideraciones)*

1. Tener conocimiento y estar capacitado como experto/a para evaluar el asunto tratado en el manuscrito
2. Seguir el protocolo adjunto como guía para elaborar el contenido, estilo y formato de la revisión, aspectos específicos de los originales que debo evaluar y cuales ignorar, guardando siempre respeto a los autores
3. Devolver el manuscrito una vez leído y emitido el informe
4. Remitir el informe en un plazo máximo de quince días
5. Declarar cualquier conflicto de intereses personales, académicos, de investigación, económicos o financieros en relación con el manuscrito
6. Mantener la confidencialidad en cuanto al manuscrito y la revisión
7. Conocer que no recibe compensación económica

Decisión final de Aceptación / Rechazo

*(Completar como conclusión final de la evaluación)*

**1.- RECOMENDACIÓN:**

Aceptar

Aceptar con correcciones menores

Aceptar con correcciones mayores

(Planear proceso de revisión)

Rechazar

Prioridad de publicación

**2.- VALORACIÓN GLOBAL DE LA CALIDAD DEL TRABAJO**

Máximo

Buena

Media

Deja

**3.- VALORACIÓN DE ORIGINALIDAD Y RELEVANCIA**  
*(Aspecto de la información científica que contiene el artículo: - nuevo y único, - resultados ya conocidos, - irrelevante)*

Máximo

Media

Deja

**4.- ASPECTOS TÉCNICOS Y EDITORIALES**

**4.1 ESTRUCTURA Y ESTILO**

	SI	NO	Mejorar o Cambiar
Título adecuado (claro, conciso e interesante)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Español	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Inglés	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Resumen y palabras clave correctos (se citan 65 en inglés de cinco investigadores incluye las siglas, el año, los autores, las variables conceptuales, palabras relevantes y las conclusiones más claras)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Español	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Inglés	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	SI	NO	Mejorar o Cambiar
La estructura del discurso es adecuada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
El estilo es apropiado (claro, conciso y sigue una secuencia lógica)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4.2 FUNDAMENTACIÓN DEL METODOLOGÍA, FORMAS CONDICIONALES Y CONCLUSIONES</b>			
El tema, asunto o problema general que identifica la forma inmediata y clara?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
El concepto, asunto o problema específico que define el tema con claridad?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La revisión bibliográfica tiene en cuenta los trabajos más importantes y actualizados relacionados con el tema de estudio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Aportan adecuadamente aquellos los objetivos del trabajo?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿En adecuada la metodología y las técnicas propuestas para alcanzar el objetivo del estudio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Los datos, estadísticos, fuentes, etc., aportados son suficientes para poder explicar el estudio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
En su caso, las pruebas estadísticas utilizadas son apropiadas para las variables de estudio utilizadas y para responder a las hipótesis formuladas?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
En su caso, ¿se adecua la muestra, número de casos contemplados y/o seguimiento de los sujetos a seguir?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Los resultados son adecuados y se corresponden con los datos obtenidos en el trabajo?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Los resultados ¿aportan la información pertinente en relación con los objetivos del estudio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Las referencias bibliográficas son suficientes, apropiadas y actualizadas?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Las conclusiones interpretan y se corresponden con los resultados obtenidos en el trabajo?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ilustraciones (figuras, fotografías, etc.) y tablas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Son suficientes y apropiadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Son excesivas y redundantes. Suprimir las nº	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
- Son imprecisas en presentación e interpretación las nº	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**COMENTARIOS CONFIDENCIALES**

CONFIDENCIALES (Comentarios sólo con respecto a la aceptabilidad del manuscrito, sólo para el Editor)

He revisado el artículo y considero que no tengo interés financiero ni intelectual, ni personal en relación con este artículo y que no difundiré la información obtenida a través de la revisión del artículo previo a su publicación.

Nombre: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Fdo. (FOTER NOMBRE COMPLETO)

Firma electrónica

El contenido de este documento que contiene opiniones expresadas para efectos de investigación, por lo que no se garantiza su veracidad ni su confiabilidad ni su uso en el ámbito de la práctica de la actividad de la investigación.



En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999 por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado REVISTA, cuyo responsable es el Consejo General de Trabajo Social.
- La recogida de datos tiene como finalidad la gestión, publicación e información de las actividades del Consejo y del envío de la revista, *Servicios Sociales y Política Social* a sus suscriptores profesionales y entidades que desarrollan su actividad en el campo de la intervención social.
- La información facilitada y/o el resultado de su tratamiento tiene como destinatarios, además del propio responsable del fichero, los gestores del envío postal.

En todo caso tiene Ud. derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección:

**Consejo General del Trabajo Social**

**San Roque, 4**

**28004 Madrid**

**Teléfonos: 91 541 57 76/77**

**[consejo@cgtrabajosocial.es](mailto:consejo@cgtrabajosocial.es)**

**[revista@cgtrabajosocial.es](mailto:revista@cgtrabajosocial.es)**

## Servicios Sociales y Política Social / Social Services and Social Policy

### Boletín de Suscripción año 2018 (nº116, 117 y 118)

Magazine subscription year 2018 (nº116, 117 and 118)

#### Tarifa anual:

<input type="checkbox"/> Colegiados/as o estudiantes*	29,00 €	} Gastos de envío 2,50 €* * Los gastos de envío a nivel internacional dependerán de las tarifas de correos.
<input type="checkbox"/> Resto	36,00 €	
<input type="checkbox"/> Extranjero	39,00 €	

\* Aportar fotocopia acreditativa.

#### Suscripción

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_

PROVINCIA: \_\_\_\_\_ N.I.F.: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

#### Forma de pago:

- ☐ Suscripción on-line desde nuestra plataforma de pago: [http://www.cgtrabajosocial.com/revista\\_digital\\_registro\\_particulares](http://www.cgtrabajosocial.com/revista_digital_registro_particulares) o enviando mail a [suscripciones@cgtrabajosocial.es](mailto:suscripciones@cgtrabajosocial.es)
- ☐ Transferencia a Banco Popular C.C.C: 0075-0126-93-0601284373 (adjuntar comprobante).
- ☐ Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros:

Banco:

Titular de la cuenta:

IBAN	Entidad	Oficina	DC	Nº de cuenta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

