



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**“LA ÉTICA EN ATENCIÓN SOCIAL
PRIMARIA”**

Autora: D^a Fátima Barbao Miguelsanz

Tutora: M^a Félix Rivas Antón

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO ACADÉMICO 2014 – 2015

FECHA DE ENTREGA: 17 de Junio de 2015

LA ÉTICA EN ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

ÍNDICE.

Resumen y palabras clave. (Abstract & keywords).	Página 5
<u>Introducción.</u>	Página 6
<u>Capítulo 1. La Ética del Trabajo Social.</u>	Página 9
1. <u>La Ética profesional: El Código Deontológico de Trabajo Social.</u>	Página 9
2. <u>La Ética profesional en Atención Social Primaria.</u>	Página 20
3. <u>La necesidad de un Comité de Ética.</u>	Página 25
4. <u>Relaciones entre la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León y el Código Deontológico de Trabajo Social.</u>	Página 36
<u>Capítulo 2. La Ética actual en los trabajadores sociales de Atención Social Primaria</u>	Página 43
1. <u>Planteamiento, técnicas, preparación y desarrollo del estudio empírico.</u>	Página 43
2. <u>Estudio de la Ética en los trabajadores sociales de Atención Social Primaria</u>	Página 45
3. <u>Resultados del estudio: la realidad de la Ética en los trabajadores sociales de Atención Social Primaria</u>	Página 50
<u>Conclusión.</u>	Página 55
I. Conclusiones generales.	Página 55
II. Aportaciones de la Ética en Trabajo Social y Atención Social	Página 56

Primaria.

III. Retos finales.

Página 57

Bibliografía.

Página 59

Anexos.

Página 63

Agradecimientos.

Página 88

RESUMEN.

En la intervención social que se realiza desde la praxis del Trabajo Social, es inevitable el surgimiento de cuestiones y dudas acerca de la corrección de los actos que los profesionales realizan en su ejercicio profesional. Esto es conocido como dilemas éticos; un aspecto que hace reflexionar a los trabajadores sociales sobre su quehacer cotidiano, haciéndoles tomar las decisiones oportunas para llegar a una mejor calidad de intervención, y consecuentemente de bienestar para los ciudadanos.

El presente trabajo supone una aproximación a la importancia de la ética en el ejercicio del Trabajo Social, así como los dilemas éticos más frecuentes y las maneras de dar solución a éstos.

Abstract:

In social intervention that is realized from the practice of social work, is unavoidable the emergence of issues and doubts about the correction of the acts performed in their professional practice. This is known as ethical dilemmas. It is one aspect that makes social workers reflect on their daily work, making necessary decisions to reach a better quality of intervention, and consequently welfare for citizens.

This work is suppose an approximation to ethics in the practice of social work, as well as the most common ethical dilemmas and the different ways to give them a solution.

PALABRAS CLAVE.

Trabajo Social; Servicios Sociales; atención social primaria; intervención social; ética; Código Deontológico; cuestiones éticas; dilemas éticos; Comités de Ética.

Keywords:

Social Work; social services; primary social care; social intervention; Ethics; Code of Ethics; ethical issues; ethical dilemmas; Ethics Committees.

INTRODUCCIÓN.

“La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento y la liberación de las personas para aumentar el bienestar social.” (FITS, 2000)

La sociedad, como marco en el que se encuentran inmersas las personas, se compone de multitud de situaciones en las que éstas vivencian una serie de problemas o necesidades que impiden su desarrollo pleno. En relación con ello, el Trabajo Social aborda diariamente muchos casos que en la actualidad sufren esas carencias y dificultades. La disciplina no solo procura afrontar, mejorar y erradicar dicha realidad, sino que también estudia, investiga, sistematiza, desde la práctica y desde sus conocimientos teóricos y técnicos, para conseguir llegar a una intervención integral y real, generando así un cambio social.

La labor de los trabajadores sociales, por lo tanto, será primordial a la hora de actuar junto con los ciudadanos que requieran de ayuda y apoyo para salir de esas carentes condiciones. La intervención que con ellos se haga no es, ni será, nada sencilla, ya que el trabajar con personas implica cierta dificultad, añadiendo además, los constantes cambios del entorno, así como las transformaciones continuas y permanentes de la sociedad, de las relaciones, de la cultura...

La mayor preocupación es que los problemas sociales cada vez son más diversos y más notables. Al respecto, los responsables, promulgan mediante las políticas sociales, una serie de actuaciones concretas, dejando de lado otros ámbitos con los que se debería intervenir, y burocratizado excesivamente la labor de los trabajadores sociales. Será esa burocratización y esa intervención centrada sobre todo en dependencia, las que limiten el trabajo de los profesionales de los Servicios Sociales, atañendo especialmente a los de Atención Social Primaria, sometiéndoles a tareas de tramitación y papeleo, e impidiéndoles reflexionar y crecer en su disciplina, una evolución pues, que necesita de la mente, del pensamiento de los profesionales de la materia, necesita preocuparse no solo de las acciones y de lo técnico, sino también de lo ético.

La ética y la deontología en el Trabajo Social son asuntos muy significativos que permiten a la disciplina progresar, interviniendo desde una visión más amplia, más

correcta. Será desde éstas, desde las que parta y se desarrolle el presente Trabajo Fin de Grado, permitiendo ver la importancia de ambas en el Trabajo Social.

Primeramente hay que dejar afianzados los objetivos a los que pretende llegar el presente trabajo. Entre ellos hay uno general, que abrazará el desarrollo, el proceso y el cometido final, y varios específicos que fijarán lo que se pretende con éste.

El objetivo general es el de: demostrar la existencia de los dilemas éticos en la intervención realizada desde la Atención Social Primaria.

Los objetivos específicos serán:

- Conservar los principios éticos en toda actuación profesional, procurando con ellos obtener un cambio social si fuera preciso.
- Conocer e identificar los dilemas éticos de la intervención, para poder de esta forma reflexionar sobre la actividad profesional del trabajador social en su día a día.
- Aplicar el Código Deontológico del Trabajo Social con la necesaria flexibilidad para que los problemas cotidianos puedan ser resueltos en todo momento bajo el prisma de los principios éticos.
- Generar un impulso de cambio ante las limitaciones que en la práctica se producen por las propias actuaciones, y consolidar dicho cambio desde la ética y el Código Deontológico en el Trabajo Social, y fomentar con ello la necesidad de los Comités de Ética en la praxis.

Sabiendo el interés y la importancia que tiene la ética en nuestra profesión, se ha querido plantear el documento desde las preguntas de ¿qué se quiere demostrar?, y ¿a dónde se quiere llegar? Para ello se comienza a buscar información, se analizan documentos, artículos, libros, escritos, etc., donde se plasmen ilustraciones relativas al asunto, que posteriormente aportarán los conocimientos teóricos para este estudio. Se programa una estructura para poder seguir dichos conocimientos, y se esboza una relación entre las ideas surgidas. Tras haber conocido el fundamento teórico del tema, se pasará a relacionar documentos de vital importancia en materia de Trabajo Social.

Puesto que el tema de la ética y su código se observa como un modo de orientar la profesión dentro de la Atención Social Primaria, se cree conveniente hacer dicho estudio de la Ley de Servicios Sociales y relacionarla con el Código Deontológico para conocer la cara de la normativa legal y la cara de los principios y valores éticos de la profesión en nuestro campo. Posteriormente se ha optado por la realización de un estudio empírico cualitativo, partiendo desde una entrevista escrita de los profesionales de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Segovia, desde la que se obtendrán ciertas aportaciones para conocer la realidad de la ética. Finalmente, se conocerán las conclusiones del análisis teórico y empírico de la ética profesional, del Código Deontológico, y de la importancia en la disciplina del Comité de Ética.

La forma que se da al documento pretende ordenar los saberes y establecer un sentido que permita a los lectores comprender lo que en el escrito se comparte. Además, este instrumento justifica la elección del tema, concretando los objetivos y presentando la metodología y el proceso de investigación, con la intención de desglosar los respectivos saberes. El desglose parte del conocimiento de la ética como palabra, como ciencia, y posteriormente se aplica a las profesiones en general, y al Trabajo Social en su particularidad. Con ello se pretende comenzar desde el principio y continuar con la evolución que ha vivido la ética para nosotros como trabajadores sociales. Una vez estamos dentro de la ética del Trabajo Social, se abarcan aspectos como su Código Deontológico, y la ética en el ámbito de los Servicios Sociales de Base, así como los dilemas éticos y su resolución. Finalmente, se dan a conocer los límites de la ética en el Trabajo Social, y se promueven las mejoras a construir para dar solución a este problema, donde cabrá destacar la importancia de los Comités de Ética.

Ya ofrecida una base teórica, se pasa a comparar, analizar, estudiar y comprender la ética y los dilemas que los profesionales se cuestionan en su labor diaria. Se emprende la observación entonces con una relación y comparación del Código de Ética del Trabajo Social con la Ley de Servicios Sociales vigente. Seguidamente se desarrollará un estudio empírico que demuestre la realidad vivida desde los trabajadores sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Segovia.

Serán los resultados y la conclusión final lo que culmine el documento, aludiendo a las derivaciones y a los nuevos conocimientos conseguidos.

CAPÍTULO 1. LA ÉTICA DEL TRABAJO SOCIAL.

1. La Ética profesional: el Código Deontológico de Trabajo Social.

La palabra “ética”, proviene del griego “*éthos*”, que significa “*hábito o costumbre*”, la cual posteriormente ha derivado en la palabra “*êthos*”, cuyo significado es “*modo de ser o carácter*”. Esta última concepción, como señala Balletero (2006), conlleva una reflexión racional y crítica sobre la validez de las conductas humanas. De esta manera se afirma que los valores que los seres humanos adoptamos a lo largo de nuestra vida provienen de una reflexión individual y colectiva que la ética quiere estudiar dentro de los propios individuos.

Sarah Banks, concretó en 1997 que la ética es el estudio de la moral y de las normas de comportamiento en referencia a lo que es correcto o incorrecto (Banks, 1997). Desde ese análisis crítico, se establece una Filosofía que estudia la corrección en torno a dichas normas y valores, buscando la perfección humana, y guiando el comportamiento humano a mejorar su persona. Así la ética, según define Cañas-Quirós, es “*la ciencia normativa de los actos humanos según principios últimos y racionales*” (Cañas-Quirós, 1998, p. 98).

Para llegar a hacer ese análisis habrá que reflexionar acerca de los valores que componen la forma de ser de las personas y las futuras consecuencias que éstos crean, determinándolo así como bueno o malo, y los valores, como adecuados o no. Estos valores son definidos por Banks como “*las actitudes, creencias y principios religiosos, morales, políticos o ideológicos*”. (Banks, 1997, p. 18). Concretamente, en Trabajo Social, los valores son considerados como los principios esenciales que deben seguir los profesionales para ejercer su labor adecuadamente. Pero los valores de los profesionales, de la disciplina y/o de las organizaciones, en muchas ocasiones, ponen en entresijo si son acordes al usuario, a la demanda o a la sociedad en sí, encasillando las acciones nuevamente como correctas o incorrectas. Por ello mismo, los profesionales se plantean en ocasiones dicha corrección de sus actos. Este planteamiento o duda de no saber si se hace lo debido es lo que se denomina con tres conceptos diferentes:

El primero son las cuestiones éticas, generadas por medio de juicios morales en relación con el bienestar humano. Dentro de ellas se encuentran los derechos individuales y el bienestar, reflejados en el ámbito de la intervención social, además del bienestar público en sí.

Debido al abarque de los derechos de la sociedad, muchos autores, consideran, como lo hizo Banks en 1997, que estas cuestiones deben ser universalizables, aplicándolas a una misma situación similar. Además, Banks dijo que las cuestiones éticas justifican los juicios morales que nos planteamos como profesionales frente a las responsabilidades que se nos atribuyen como tal, algo que nos puede ser útil para la reflexión y el crecimiento profesional. Y es que según Montoya (2002), las competencias y responsabilidades de los profesionales no provienen solamente de los conocimientos técnicos, sino que es necesario también un posicionamiento de sus valores y principios éticos. Los principios son entendidos por Montoya et al. (2002) como:

Pautas particulares por las cuales deben regirse las y los profesionales en el momento de la intervención; consisten en la individualización, expresión explícita de los sentimientos, implicación emocional controlada, aceptación, actitud no enjuiciadora, la autodeterminación del usuario y la confidencialidad. Son supuestos generales constitutivos que guían la intencionalidad conceptual, y metodológica de la intervención social; tienen un trasfondo ético, filosófico y político (p. 106).

Por otro lado, es de vital importancia tener en cuenta la existencia de los dilemas éticos, como elección que deben hacer los profesionales en su práctica profesional entre varias opciones de respuesta a una demanda, de las cuales derivará cierta inadecuación en relación con el bienestar de los ciudadanos, creando incluso conflicto en los principios morales. Según Sarah Banks (2005) se habla de dilema ético cuando:

Tras haber realizado una reflexión sobre aquello que nos suscita duda con categorías analíticas propias de la ética, es decir, pensar los valores, principios,

consecuencias y prioridades que ponen en juego, no sabemos qué hacer y nos supone una gran dificultad elegir (p. 26).

Ante los dilemas éticos no se pueden generar unas normas concretas de actuación para darlos solución. El profesional simplemente debe ceñirse a que sus actos sean legales, eligiendo entre las alternativas, aún sabiendo las negativas consecuencias que ello puede acarrear. Posteriormente se podrá observar que otras posibles soluciones se pueden dar ante la aparición de un dilema ético.

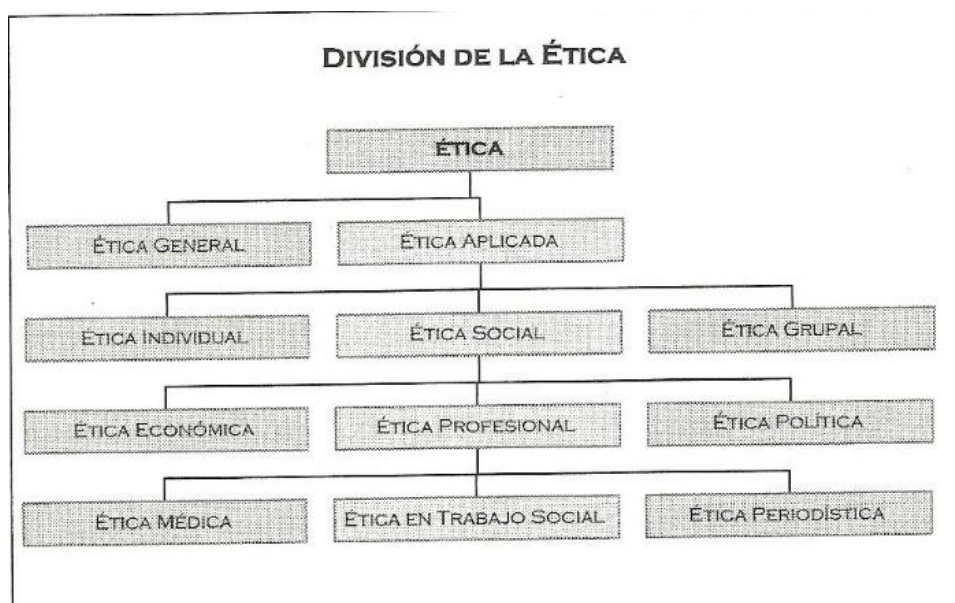
El último de los tres conceptos, suele confundirse con los anteriores, y es el de problema ético, considerándolo simplemente como una situación que implica una decisión moral difícil.

Procedemos así a abarcar la ética desde su puesta en práctica, o sea, aplicada a las disciplinas, en concreto a la del Trabajo Social. Primero es necesario diferenciar las tres dimensiones de la ética, pues siguiendo a Bermejo (1996, pp. 15-40), no sería posible su aplicación sin la complementariedad de estas tres. La primera será la dimensión teleológica, haciendo referencia al fin máximo o la meta que toda realidad pretende alcanzar, la aspiración a la que llegar planteando el “telos” de la actividad profesional, orientándolo hacia el bien intrínseco que ella supone. Por lo general, la finalidad del Trabajo Social es la búsqueda y construcción de una sociedad donde cada persona dé el máximo de sí misma. Después, se desciende hasta la dimensión deontológica, compuesta por deberes, normas e imperativos del quehacer profesional, ordenando la finalidad anteriormente nombrada, y la práctica; suele expresarse en los códigos deontológicos de cada profesión, procurando regular las conductas de los profesionales en su relación con el resto y consigo mismo. De esta forma se conforman las obligaciones de los profesionales. Finalmente, la última de las dimensiones es la pragmática, y surge cuando, en virtud de lo establecido por las normas, el profesional desea hacer una actividad, acatándolas, para llegar de este modo al fin último. Es en esta puesta en marcha donde surgen las relaciones entre los agentes sociales, y por lo tanto los dilemas éticos. La unión de estas tres será necesaria, puesto que sin una de ellas, el resto no tienen sentido. Además la congregación de las tres dimensiones

dentro de la profesión harán del trabajador social, un buen profesional, reflexivo y virtuoso.

Continuando con el entramado de la ética en nuestro marco social, es esencial señalar que hace ya un tiempo se dio un periodo de cambio social en el que la ética tuvo la oportunidad de surgir y desarrollarse en los comienzos de muchas disciplinas. Actualmente se vuelve a manifestar ese cambio y reconversión de la sociedad, donde, debido a la situación de crisis, muchas personas se ven afectadas por problemas inabarcables por ellos mismos, y obligadas a acudir a los Servicios Sociales. Es ahí, en la intervención con estas personas donde destaca la “nueva” importancia de la ética de las profesiones sociales y especialmente de los valores que surgen en el Trabajo Social.

En ese aspecto Ballestero (2006), muestra con la siguiente imagen la línea en la que la ética forma parte de una profesión, da igual cual sea ésta:



Fuente: Elaboración Alberto Ballestero (2006, p. 19), basado en Cañas-Quirós (1998).

En ella se pretende explicar un recorrido básico en el que la ética va desde sí misma, pasando por la ética aplicada, hasta la ética social, seguido por la ética profesional, llegando finalmente a la ética en Trabajo Social. Es así como llega a surgir y a desarrollarse la ética en nuestra disciplina. La ética aplicada o de las profesiones compete a las personas que desarrollan su labor profesional, de manera individual y social. Los trabajadores sociales, así como los médicos, psicólogos, enfermeras, u otras carreras sociales, se encuentran en continua relación con las personas, y por ello es

substantial el seguir una serie de pautas que indiquen la mejor forma de hacerlo. Así nace la dimensión deontológica que se ha mencionado con anterioridad, la cual Ballesteros (2006) define como “una ética profesional que recoge las obligaciones prácticas de los profesionales, una serie de normas que suelen recogerse en los códigos de obligado cumplimiento” (Ballesteros, 2006, p. 19).

En toda disciplina se necesita de un código basado en esa ética, tanto para reconocer en los profesionales un conocimiento de la disciplina, como unas determinadas técnicas que les guíen. Se refiere de este modo a unos comportamientos determinados para el profesional que desempeña la acción. Así Millerson (1964), considera que “la conducta profesional consiste en: práctica y ética profesional” (p. 149). Dadas las responsabilidades que tiene el profesional hacia los usuarios, es necesario un código de ética que pueda justificar la técnica a usar, mostrándola así para comprender la teoría que se ha utilizado, o para encuadrar el tipo y la naturaleza de la práctica. Más adelante se desarrolla y analiza el interior del Código Deontológico.

Cuando abarcamos la ética desde una profesión se considera que lo hacemos como resultado de la razón de los profesionales, ya que como señala de las Morenas (2011), “la ética no es una ciencia experimental, sino racional, que fundamenta los modelos de actuación mediante argumentos, diagnosticándoles de bondad o maldad por su conducta” (p.89), permitiéndonos así convertir dichas conductas en normativas o leyes respaldadas por todos. Pero la labor de los interventores no solo queda en accionar una respuesta ante las necesidades, sino que es además necesaria una reflexión acerca de sus acciones, según los valores y principios que su código, su organización y su persona como profesional. La reflexión posterior a la intervención es necesaria para crecer y compartir los conocimientos de la ética, pero además sistematiza, en este caso, al Trabajo Social, establece una realidad y genera teorías y sistemas de pensamiento.

Quienes realizan una labor de “ayuda”, pasaran por diferentes etapas de reflexión sobre su actividad profesional; a partir de ello se establecerán prioridades de cara a la moralidad de los actos, y consecuencias que ello acarrea. Paloma de las Morenas (2011) dice que, “quien lo haga tiene que tener una madurez especial que sea capaz de

enfocar los problemas sobre la base de unos ideales y de unos principios” (Morenas, 2011, p. 91).

Una vez determinada la importancia de la ética en las profesiones, se pasa a considerar ésta dentro del ámbito del Trabajo Social.

En otras disciplinas existe una libertad mayor ante los juicios profesionales, pero en Trabajo Social lo más frecuente es trabajar desde organizaciones regidas por la burocracia y donde hay una jerarquía, quedando la autonomía del profesional muy limitada. Es cierto que cuando se trata de un profesional individual, la autonomía se hace más real. En Trabajo Social es importante considerar que, además de las leyes que deben de seguir para proporcionar determinados recursos, o de los estatutos de la entidad en la que se desarrolla la actividad profesional, se dan, unos principios concretos que se desarrollan en su código deontológico, los cuales deben de ser respetados y cumplidos en todo momento.

Maribel Martín Estalayo (2009) dice:

En la medida en que el Trabajo Social es una profesión que tiene por objetivo existir para los otros, es decir, más allá de uno mismo, parece evidente que es necesario y responsable consensuar maneras de hacer, establecer criterios éticos y morales conjuntos en el ámbito profesional, y facilitar en las instituciones ese tiempo para dudar, reflexionar y dar sentido. (pp. 238-239).

Y es que el Trabajo Social, al estar en continuo contacto con la ética, pretende no solo enfrentarse a los retos de la justicia social y la igualdad, sino que además, en cuanto que también se encuentra en continua relación con los sujetos de derecho, requiere de un uso del conocimiento del ahora, para generar así unas prácticas más eficaces de cara a todos los actores que se encuentran involucrados en la intervención, y gestionar los conflictos y dilemas éticos. Ahí es donde la ética pasa a formar parte de la intervención. Para ello es necesario tener en cuenta una conciencia ética que guíe la práctica, encaminando a los trabajadores sociales hacia un compromiso de actuación ético; porque como señala Rodríguez (2014), “una intervención de calidad supone no únicamente actuaciones técnicamente correctas, sino también éticamente correctas y

nuestra profesión supone un compromiso ético con la sociedad, con los ciudadanos” (p.56).

Es necesaria entonces una formación ética que reconozca y oriente a los trabajadores sociales desde los inicios hacia un ejercicio éticamente considerado, una calidad de actuación, investigación y metodología ética, adquiriendo desde las raíces del agente una reflexión que le haga aprender y crecer. De este modo, la flexibilidad nos permitirá trabajar con cada uno de los casos con los que haya que intervenir, concordando las características del usuario y del profesional, creando una ética profesional, y no morales individuales.

Es por ello por lo que después del tiempo de reflexión, se elige y se expresa lo meditado, un pensamiento que se hará efectivo siguiendo los principios morales y el código de conducta que el Trabajo Social tiene. Es ahí, en el código de conducta donde aparecerán los valores esenciales de dicha rama social, los principios, y las normas que guiarán las acciones hacia una ética correctamente aplicada. Bien es cierto, que en cuanto que el Trabajo Social se desarrolla con personas, hay que tenerlas en cuenta. En ese caso, la filosofía que se desarrolla en nuestra disciplina, apoya plenamente la libertad de la persona, negando de esta manera cualquier tipo de determinismo. Por ello, en su práctica, un buen profesional procurará concienciar a la persona de las capacidades que ella misma tiene, así como de sus derechos, para promocionar una ciudadanía plena. Se pretende entonces, que el usuario deje de ser objeto de intervención y pase a ser sujeto y participe de la ayuda. En este sentido, la ética pretende relacionar a los profesionales con los usuarios, con la institución y con la sociedad en la que desenvuelve sus actos.

En esa relación continua con las personas aparecen las cuestiones éticas, que ponen en el entresijo al profesional. Debido a la dificultad que supone el encauzar dichas cuestiones hacia una intervención buena y eficaz, surge el Código Deontológico del Trabajo Social, que proporciona ciertas indicaciones de cara a la labor de los trabajadores sociales. Para llegar a dar con ellas es esencial una previa reflexión, creando un discurso profesional que posteriormente se manifieste en acciones más eficaces en su ejercicio. Pero la realidad en cuanto a las cuestiones éticas es otra. Es cierto que se da importancia a la ética, y que se ven las cuestiones éticas como un

modo de cambio y mejora de ciertos aspectos de dicha actividad, pero la reflexión de la que proceden los progresos es muy escasa. A pesar de ello, Vélez, en el año 2010, hizo saber que en la actualidad nuestra ética proyecta una lucha, presente y futura, de recuperación de los valores en los que se fundó el Trabajo Social en sus comienzos, siendo éstos la dignidad, el respeto y la ayuda mutua. Con esa recuperación no solo se pretende dejar una base “escrita” sobre nuestros valores, sino también construir una serie de códigos rectores que funden el perfil del “buen profesional”. (Vélez, 2010). Consiguientemente, al crear unos “mínimos rectores”, se generará un sentimiento de crítica, reflexión y argumentación de las actividades profesionales, y una defensa de los derechos y de la ciudadanía, concediendo al Trabajo Social un sentido claro y un acercamiento a una reflexión colectiva.

Será entonces el Código Deontológico, una guía en la que apoyarnos y seguir como profesionales de la disciplina que lo ha aprobado. Así, Banks (1997), define el código deontológico como “un factor unificador que puede ayudar a concretar la profesión en época de fragmentación” (p. 83). En la profesión aplicada, el código deontológico es una herramienta cuyos principios y valores manifestados guiarán la actividad profesional y promoverá la reflexión de los profesionales para el cumplimiento de sus fines de una manera correcta y adecuada a los usuarios, a otros profesionales, a la organización y a la sociedad en la que se enmarca. Cuando una profesión cuenta con un código deontológico propio dispone entonces de una herramienta que reafirma la profesionalidad de la disciplina, promueve una organización en las relaciones entre agentes, y define las obligaciones que los profesionales tienen hacia las demandas y la atención.

El Código Deontológico del Trabajo Social, no es algo fijo e inamovible, ya que a medida que la sociedad cambia y surgen nuevas circunstancias, el código también lo hace, evoluciona y hace cambiar y crecer a nuestra profesión. Y es que el Trabajo Social, no fue reconocido en nuestro país como disciplina hasta hace no muchos años. El verdadero paso hacia adelante se dio con la publicación del Código Deontológico del Trabajo Social, cuando coge fuerza y se ve capacitado para explicar la práctica y la moral de los profesionales en su actividad diaria, y en relación con el resto de involucrados.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) publicó unos criterios y unos principios que posteriormente se han visto modificados en la asamblea de Adelaida en 2004. En España, se procura entonces, incluir a estos principios el compromiso profesional mediante el respeto y la promoción de los derechos, la igualdad y la justicia social.

De cara a la realidad, Banks (1997) admite la certeza de que los códigos de ética en las profesiones sociales no siempre resuelven todo tipo de problemas de la actividad diaria, aunque sí que es importante tenerlo en consideración de cara a ciertos factores, tales como: el tipo de la práctica, ya que los trabajadores sociales de las entidades públicas acuden menos a éste que los del sector privado; la naturaleza de la práctica, puesto que es de vital importancia crear unas normas que tanto el profesional como el cliente conozcan, y afianzar de este modo la relación; la técnica implicada, para guiar al profesional a realizar sus labores en consonancia con el código y ofrecerlo de tal modo; la comprensión teórica de los usuarios, como modo de protección para el cliente; el contacto con el usuario, como otra forma de escudar a éste en su relación con el profesional; y las obligaciones del profesional ante el usuario, obligando al trabajador social a cumplir con unas responsabilidades. (Banks, 1997).

Para acabar de introducir lo que el Código Deontológico, ha de señalarse que tiene una pretensión de reconocimiento de la profesión y la generación de una identidad entre los profesionales que desarrollan su labor dentro de la disciplina. Además crea un compromiso de actuación de los profesionales, haciéndoles responder a sus responsabilidades debidamente. Por lo tanto, el código deontológico servirá para dar un alto grado de legitimación a la profesión.

Además, como bien se ha mencionado con anterioridad, el Código Deontológico autorregulará las acciones de los profesionales, y medirá su conducta, sirviendo de guía en las labores de los trabajadores sociales, y de protección tanto a éstos, como a los usuarios, terceras personas, entidades y a la sociedad en general; promoverá la unión entre la teoría y la práctica del Trabajo Social, y será capaz de evaluar tanto los conocimientos y saberes que en ella se plasman, como la praxis que se ejecuta para hacerla real.

El Código Deontológico de Trabajo Social comienza presentando la deontología como fundamento de las organizaciones profesionales, mediante la cual se da a la disciplina una excelencia y procura una buena praxis. El Código Deontológico pretende velar por la ética profesional y la dignidad de los trabajadores sociales, así como proteger los derechos de la ciudadanía en su conjunto.

Los objetivos concretos descritos en el mismo Código Deontológico de Trabajo Social (2012) son:

Acotar responsabilidades profesionales, promover el incremento de los conocimientos científicos y técnicos, definir el correcto comportamiento profesional, evitar la competencia desleal, mantener el prestigio de la profesión, perseguir el constante perfeccionamiento de las tareas profesionales, atender al servicio a la ciudadanía y a las instituciones, valorar la confianza como factor importante y decisivo en las relaciones públicas y servir de base para las relaciones disciplinarias (p. 5).

Además concreta las funciones del trabajador social y los instrumentos que se suelen utilizar en una intervención social común.

Tras definir lo que el Código Deontológico es, así como el Trabajo Social, e insertar a ambos en un cumplimiento de normas y deberes, el documento pasa a considerar una serie de principios. Primeramente, se hallan los valores de la dignidad humana, la igualdad y la libertad, como principios básicos; posteriormente, como principios generales están: respeto activo a la persona; aceptación de la persona dentro de sus particularidades; superación de categorizaciones prefijadas; ausencia de juicios de valor sobre personas, recursos, etc.; individualización, interviniendo con cada persona de manera adecuada a sus características y situaciones; personalización, viendo al individuo como sujeto de la acción; promoción integral de la persona, actuando desde las capacidades de los usuarios; igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación, haciendo ver que cada uno es capaz de tener mejor calidad de vida; solidaridad, oponiéndose a la estigmatización, exclusión y a las situaciones que lo

provocan; justicia social, por medio de un ejercicio profesional de ayuda; reconocimiento de derechos humanos y sociales, concretándolos en la realidad; autonomía, permitiendo a cada individuo actuar en torno a sus capacidades; autodeterminación, dando la libertad y responsabilidad que corresponde a las personas; responsabilidad y corresponsabilidad de todos los individuos que participan en la intervención social; coherencia profesional, entre lo que se trabaja y las normas que establecen la actuación; colaboración profesional, favoreciendo el trabajo de otros profesionales y coordinándose con ellos; e integridad, reconociendo los límites y sin abusar de la confianza de otros profesionales y usuarios.

A continuación, los artículos del 8 al 23, determinan los derechos y deberes de los trabajadores sociales en relación con el usuario. En ellos se prescribe la actuación desde el respeto, cumpliendo con la confidencialidad, intimidad y el uso responsable de la información de los usuarios, siempre desde las potencialidades de cada persona para una mejora de la calidad de vida, así como la participación, implicación, compromiso y colaboración del sujeto. Se le prohíbe todo tipo de discriminación y se le obliga tomar decisiones justificadas y generará la información debida para el usuario, dándole igualdad de oportunidades, y se coordinará con otros profesionales por el bien de la persona.

Los artículos del 24 al 33 fijan los derechos y deberes de los trabajadores sociales en relación con otros profesionales, promoviendo la coordinación y el intercambio de conocimientos, así como el cumplimiento de la normativa por los compañeros.

Desde el artículo 34 hasta el 47, se toman los derechos y deberes de los trabajadores sociales en relación con las instituciones. El profesional vinculado a la institución deberá implicarse profesionalmente como dicte ésta, siempre en consideración con los derechos y deberes sociales, y apoyando los procesos de mejora de la calidad de vida. En caso de entrar en conflicto los intereses de la institución y el bien del usuario podrá recurrirse al Colegio de Profesionales para solventarlo.

Posteriormente, desde el artículo 48 al 55, se trata el aspecto de la confidencialidad y el secreto profesional de toda información generada en la intervención, como obligación del trabajador social en virtud del usuario. Siempre antecede a ello la vida,

la seguridad, y la integridad física, psicológica y social de la persona; y no se incumple siempre que: lo debe el usuario, por mandato legal, por recibir una denuncia de un usuario por incumplimiento del código, cuando pueda haber afectados de forma injusta y grave, o cuando haya una intervención social de grupo.

Finalmente se nombran las comisiones deontológicas como órgano de apoyo a la ética del Trabajo Social, las cuales se definirán en el trabajo más adelante.

2. La Ética profesional en Atención Social Primaria.

La ética en nuestra disciplina es la misma desde sus comienzos, pero ahora, dada la sucesión de cambios surgidos en la sociedad, se ha visto obligada a generar un desarrollo que no solo atañe a la ayuda al otro, sino que mira también hacia la eficacia de sus acciones y hacia la eficiencia de la institución de cara al bienestar social. Todo ello radica en la evolución del desempeño de las labores del profesional, dándole un cierto grado de poder, y de libertad y autonomía para ejecutar dichas acciones, pero siempre en relación con la regulación y la organización de la entidad. Y es que, la ética no es el único aspecto que importa a las instituciones, sino que para dar atención, servicios y recursos de calidad hay que tener además en cuenta la eficacia y eficiencia de éstos.

Los profesionales de los Servicios Sociales de base situados en la Atención Social Primaria, tienen la capacidad de elegir y la responsabilidad de hacerlo, cuando se ven sometidos a un dilema y a su sucesiva elección entre las opciones reflexionadas. Por el contrario, ya sea por exceso o por defecto, si ello no fuese posible, se consideraría como una mala praxis, así como en el caso de dañar la autonomía del usuario o de no cumplir con los fines de la organización. Entre las labores que éstos realizan, junto con la atención a la comunidad y la protección de los ciudadanos, se encuentran los procesos burocráticos, donde los asuntos éticos tienen una gran importancia de cara a la justicia y de cara a la equidad de los ciudadanos. En ocasiones, los trabajadores sociales de Atención Social Primaria, se juntan en equipos profesionales o realizan reuniones frecuentes sobre aspectos que les conciernen. En ellas, como señala Carmen

Roncal Vargas, “la institución condiciona la intervención y, lo que prima es el discurso en torno a la tarea concreta, exenta del análisis que incluya cualquier debate que no sea la solución del caso”. (Roncal, 2004, p.21). Lo mismo sucede cuando un profesional se coordina con otro: muchas veces se considera que el conocimiento del otro es una intromisión en vez de una innovación; en esa situación, la ética promoverá un cambio, accediendo a la libertad de los profesionales de la atención primaria dentro de la institución. Queda claro así el objeto del trabajador social de relacionarse con la organización a la que pertenece, sin olvidar, claro está, al usuario con el que interviene.

Cuando se habla de ética en Atención Social Primaria no se refiere solamente a la acción de los profesionales, sino que trasciende más allá y mira también hacia la organización en sí. Lozano lo justifica con las siguientes palabras: “no basta con que haya una actuación ética por parte del profesional y de cada persona que trabaja en la organización; es necesario que exista una ética de la organización” (Lozano, 2002, p. 52). Con ello quiere decir que el profesional debe rendir cuentas a unos objetivos y a unas funciones específicas de la organización, y debe hacerlo de cara a la moralidad que él como individuo y profesional tiene, pero también de cara a la ética de la organización, complementándose la una con la otra.

Bien, es cierto que, en muchas ocasiones la ética de cada profesional, no tiene toda la similitud que debería con la de la organización, y aunque sean los profesionales los que hagan efectiva esa ética desde sus acciones, no solo lo deben hacer desde la suya, sino también desde la de la organización. La convergencia de ambas sería un gran paso para una buena intervención, pues la ética compartida por todos los profesionales que componen una organización, es una herramienta positiva para evolucionar y crecer. Aún así hay quienes no diferencian entre las éticas que se pueden desarrollar en el ámbito de una organización, y la del profesional de esa entidad. Cabe entonces hacer un alto para aclararlo: en una organización, a nivel ético está, la ética profesional, concretada en los actos; la de la organización, centrada en las estrategias a seguir para una buena intervención; y la institucional, que es la ética que mira hacia los fines; y todas ellas se complementan en busca de una coherencia que les permita dar la mejor atención.

Desde la puesta en marcha de los Servicios Sociales en nuestro país, la profesión del trabajador social se ha quedado prácticamente sin el aspecto ético que la llenaba. El marco de los Servicios Sociales ha ido burocratizando el Trabajo Social, ya que una amplia mayoría de los técnicos de esta disciplina se encuentran inmersos en este ámbito, donde se quedan muy limitados en sus actuaciones, mirando, la gran parte de su jornada laboral, hacia las exigencias burocrático-administrativas. Hace mucho tiempo que el trabajo social no se rige, como señalan Idareta y Balletero (2013), por los principios ético-técnico-epistemológicos humanizantes y humanizadores que lo caracterizaban (p. 28), sino que ha quedado bajo el poder de la Administración, creando grandes conflictos y dilemas éticos. Por ello hay que decir que la ética no son meras palabras, sino que, independientemente del marco en el que se trabaje, se debe proporcionar el derecho a ser atendido con un carácter justo, solidario, de calidad y de confianza.

Las pretensiones entonces de la ética en la Atención Social Primaria pueden ser de carácter organizacional, creando un clima ordenado y una cultura organizativa en los profesionales que la componen, pero también mirará hacia la toma de decisiones de los profesionales al compás de los valores de la entidad, generando una cohesión en el interior de ésta y una percepción por el exterior bastante positiva.

Pero, la perspectiva de la ética de la Atención Social Primaria no solo mira por la institución. Castiñeira dice que “hablar de ética significa que, cuando ejecutamos una decisión, debemos pensar en qué impacto social tendrá” (Castiñeira, 2010, p. 91), y además completa su afirmación señalando que por ello mismo en las entidades se suele crear una tensión donde los profesionales pueden, y deben, reflexionar y debatir (Castiñeira, 2010). Por lo general, tanto estas entidades, como sus trabajadores sociales, amoldan sus principios para tener unos consecuentes resultados que sean lo mejor posible, siempre teniendo en mente los valores de la profesión.

Entonces, como muestra en su análisis Xavier Pelegri (2013), la institución en la que se encuentra dicha Atención Social Primaria podría dividirse en cuatro áreas, donde se desarrolla su ética correspondiente. El primer área será el del ámbito ideológico y programático, de representación de las acciones que se pretenden hacer, acorde con

los principios y valores de la organización. Bien sabemos que “los Servicios Sociales son una institución dependiente de los vaivenes de la política y la economía” (Pelegri, 2013, p. 359), algo que hace reflexionar si entonces dichos principios están bien planteados o no de cara a la sociedad y a las situaciones de urgencia que hay que atender. Por ello mismo se cree conveniente seguir los pasos del código deontológico y programar los valores orientativos de la organización. El segundo área es el del ámbito procedimental y organizativo, de las conductas de la organización y el comportamiento ético de ésta adquirido o no. En ello podrían incidir, ante las faltas y carencias que se dan, los comités éticos, los cuales se verán en el presente documento más adelante. En tercer lugar, se puede hablar del ámbito prestacional y de administración de recursos, refiriéndose al trato o atención de los usuarios y los recursos que se ofertan desde la organización, de una manera unificada. Finalmente, el último área es el ámbito evaluativo y de rendición de cuentas, refiriéndose a “la reflexión ética en los momentos y espacios en los que la organización revisa su funcionamiento y desempeño” (Pelegri, 2013, p. 366). En este último paso se trataría de valorar los otros anteriores, su efectividad y su cumplimiento de la ética. De cara al interés por dicha ética, sería conveniente, reflexionar de forma individual o grupal o mediante un comité de ética.

Ahora bien, una vez asentadas las teorías sobre lo que debería ser la ética en las instituciones y en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales, la realidad que se da en la actualidad en la Atención Social Primaria es otra. Desde este marco, como puerta de acceso a los Servicios Sociales, empieza la burocratización, con el servicio de información y orientación, y los consiguientes trámites administrativos y de coordinación que los profesionales realizan; algo que les lleva la gran mayoría de su tiempo. De hecho ante la situación inminente, Ballester, Viscarret y Úriz realizaron en 2013 un estudio donde se afirmaba que: “el 81.8% de los profesionales encuestados reconoce que su trabajo habitual se encuentra algo o bastante relacionado con la realización de tareas burocrático-administrativas que no está directamente relacionadas con el Trabajo Social” (Idareta y Ballester, 2013, p.28).

De esta manera se puede decir que los Trabajadores Sociales no tienen tiempo de reflexionar en sus intervenciones, solo de actuar y dar a cada usuario el recurso que el

Sistema considera conveniente. Bien es cierto que no siempre y en toda organización de Servicios Sociales ocurre esto. En ocasiones se estudian los casos para llegar de este modo a un equilibrio entre la burocracia y la racionalidad.

Ante la excesiva burocratización del Sistema de Servicios Sociales, y en concreto en el ámbito de la Atención Social Primaria, es conveniente tener una buena formación ética, para que de este modo las actuaciones desarrolladas por los profesionales no lleguen a consecuencias negativas para los usuarios. Además de la burocratización, otro aspecto que con la situación de crisis se ha agravado en las instituciones dedicadas a la acción social, es el exceso de demandas, tanto de la sociedad como de la institución en sí. Por ello, éstas viven en su cotidianeidad muchas contradicciones, planteándose unos dilemas profesionales donde la ética pasa a cobrar un gran sentido.

Entonces, el trabajador social se preguntará ¿qué hago, lo que mi entidad me manda que haga como empleado, o me salgo de sus indicaciones y sigo lo que mi ética me dice? Salcedo (2001), ante esa duda formula la existencia actual de una “rebelión ética” (p. 14). Es ahí donde cabe diferenciar al profesional reflexivo, quien reconoce los dilemas éticos y los conflictos existentes, y da importancia a los valores de la ética dentro del Trabajo Social, del profesional defensivo, quien actúa acotado las normas, leyes y deberes que le organización le impone. Los primeros entraran a hacer efectiva la rebelión y se guiarán siguiendo normas y valores éticos; los segundos no cederán puestos a favor de dicha ética. Aún así, aunque haya algunos “levantamientos” para luchar por una intervención ética, la burocracia está ahí, y es muy imperiosa, tanto incluso, que si no se acata, se puede llegar a “perder”, como lo denomina Cañedo. Es así como “a los trabajadores sociales se las impide hacer Trabajo Social” (Cañedo, 2011, pp. 144-148).

Ante ello Lévinas propone “tener la ética como primera filosofía, es decir, acoger al otro en su irreductibilidad humana” (Idareta y Ballester, 2013, p. 31), por lo que nunca podremos no responder como humanos. El Trabajo Social necesita esta “personalización” de la intervención, que a pesar de estar burocratizada, separa los actos administrativos de la atención al usuario, evitando que el exceso de trabajo le afecte, y observándole como lo que es: el centro de toda actuación.

La visión básica que se tiene hacia los principios se rompe en cuanto que los autores Lévinas y Gilligan proponen una forma de considerarlos. Esos principios básicos que la ética aporta al Trabajo Social, son vistos por ambos autores como una mera forma abstracta de dar racionalidad a la intervención, y que lo importante sería considerar a cada usuario como un sujeto concreto y no dentro de una generalidad, humanizando de este modo la intervención para con las personas.

Diego Palma (2010), además, añade que, a pesar de que las instituciones exijan ciertos mínimos a sus profesionales, éstos deben abarcar su disciplina desde un nivel más amplio, donde la ética sea de vital importancia para sus actuaciones, y la consiguiente reflexión de sus actos conlleve propuestas más válidas y certeras para hacer una intervención correcta.

3. Dilemas éticos y la necesidad de un Comité de Ética.

Nuestro código deontológico surge con la ética argumentativa, que como señala Vélez (2010), “es regida por la razón” (pp. 40-41). Será entonces, la ética, una orientación para la profesión, y para construirla y llevarla a los espacios donde se cumpla el papel del ciudadano y se luche por la continuación de lo público.

El código deontológico, adscrito al Trabajo Social, aspira a proveer a las personas con las que intervienen el mayor bienestar posible. La cuestión es que en muchas ocasiones no es posible que así sea, o simplemente no se puede llevar a cabo de una forma fácil y sencilla. Es ahí donde surge el dilema ético de elegir entre varios modos de solucionar la situación que se está viviendo. Los dilemas éticos son muy frecuentes en el Trabajo Social, especialmente en los últimos años de la Atención Social Primaria, donde, debido a la crisis, las situaciones que se están atravesando en nuestro país son, para muchos ciudadanos de pobreza y penuria. Ese enfoque de la atención primaria es debido a su concepción como la puerta de entrada a los Servicios Sociales, a los que todos los ciudadanos, por tener la condición de serlo, tienen derecho a acudir.

En los últimos años, la labor frente a estos dilemas éticos en Trabajo Social ha ido aumentando, creándose técnicas de resolución, y generándose con ello un crecimiento

de la propia disciplina, lo que ha permitido que se haga más reflexiva y crítica. Además, la presencia de los dilemas éticos en la intervención produce una prevención de los actos de los profesionales y demuestra la valía de esta disciplina. A ello, Vélez (2010), añade que “la práctica profesional está atravesada por dilemas éticos que tienen que ser pensados más allá de la escala de valores individuales de cada profesional. La ética dota a la profesión de una serie de criterios que la orientan.” (Vélez, 2010, p. 43).

Pero los dilemas no solo aparecen en los profesionales como individuo, sino que también lo hacen como integrantes de una institución. Por ello es por lo que se identifican en Atención Social Primaria tres tipos de dilemas éticos: los que se dan con vista al usuario, referidos a la confidencialidad, al paternalismo, a la autodeterminación y a la veracidad; los que se dan como miembros de una institución, debido al cumplimiento de las normas y la no complementariedad de la ética con éstas; y los que se dan en la relación con otros colegas del Trabajo Social, ya sea por incompetencia, como por ocultar datos de interés, mentir, etc.. Incluso, pueden surgir dilemas con uno mismo, con los propios valores, y con los valores de la profesión.

Se puede decir entonces que la realidad actual del Trabajo Social tiene dos caras: una, los usuarios a los que se tiene que atender, y la otra, las normas y valores de los profesionales como miembros de una entidad. Con ellas surgen, en muchas ocasiones, conflictos y dilemas dentro de una misma organización. Como respuesta, señalada por Ballestero, el profesional tomará una serie de decisiones, entrando a formar parte de su trabajo, su ética personal y profesional, guiadas por el razonamiento, y por supuesto, por el código ético.

Ballestero (2006), en su libro *Dilemas éticos en Trabajo Social*, señala los principales dilemas éticos de los trabajadores sociales en su práctica profesional:

Conocimiento profesional frente a los derechos del usuario; obligaciones y expectativas en conflicto; consentimiento informado; ambigüedad e incertidumbre; decir la verdad; confidencialidad; distribución de recursos limitados; prioridad de los intereses del usuario frente a los intereses del profesional; suspensión del juicio; naturaleza limitada de la relación profesional;

escoger el modo más eficaz; relaciones con los colegas; adhesión a las regulaciones y programas. (pp. 84-85).

En cuanto al conocimiento profesional frente a los derechos del usuario, se puede decir que no todos los profesionales conocen a ciencia cierta todos y cada uno de los derechos; en otras circunstancias, a pesar de conocerlos, pueden llegar a incumplirse por los profesionales por no entrar en conflicto con la organización. El dilema va aún más allá cuando el profesional ni siquiera informa y orienta al usuario.

Las obligaciones que los profesionales ostentan pueden entrar en conflicto con las expectativas propias o las del usuario por seguir los mandatos que otro agente, normalmente la propia institución, dicta.

El consentimiento informado de la persona con la que se interviene es un paso primordial al comienzo del ejercicio, y consta en la permisión del usuario de compartir la información del profesional con otros técnicos para una mejor coordinación. Este dilema está en relación con el principio de autonomía que se debe seguir. La autonomía es uno de los principios fundamentales a respetar, contrario al paternalismo, pero también entra además en conflicto con el bienestar, creando un dilema ético en cuanto si mirar por el usuario, o si dejarle tomar sus propias decisiones aunque sea contra de su prosperidad.

En la intervención, con frecuencia, suele surgir un sentimiento de ambigüedad e incertidumbre, donde el profesional deberá de elegir uno de los caminos para llegar a una posible solución, procurando prever las consecuencias que se puedan derivar de ello.

Con respecto a decir la verdad, no toda la verdad o mentir, suele ocurrir en situaciones como cuando el usuario no cumple todos los requisitos para acceder a un recurso, pero se considera que es necesario para él, o cuando se descubren datos encubiertos por el usuario para acceder a una prestación. En estos casos el debate está entre sí decir la verdad sobre las acciones fraudulentas u ocultar cierta información para que el usuario pueda ser ayudado.

En lo que a confidencialidad se refiere se pueden abarcar aspectos que pueden ser: prestar informes a terceros; la informatización de la sociedad, y en especial, la de herramientas utilizadas para guardar información por las entidades sociales; la limitación del acceso de los usuarios a sus propios informes; la información a los usuarios en cuanto a los límites de esta confidencialidad; etc.. Las dudas más frecuentes sobre la confidencialidad se dan con respecto al tipo de datos que se pueden proporcionar o no, ya sea cuando en la problemática hay implicados menores, o cuando puede romperse la relación con el usuario por la aportación de datos.

La distribución de recursos es dilemática cuando éstos son limitados y no puede accederse a ellos de una manera tan sencilla, sino que hay que controlar a quien, y en qué condiciones se dan.

Es importante considerar la prioridad de los intereses del usuario frente a los intereses del profesional, y aunque se entre en dilemas éticos importantes, siempre habrá que velar por el bienestar del usuario. El problema se acrecienta cuando además entran en juego los intereses de la institución.

En muchas ocasiones, además, puede darse la suspensión del juicio. Dejar de lado la justicia es propio de situaciones en las que hay que arrebatar el sentido de la equidad y del bienestar, en muchos casos, sólo por el hecho de tener que agarrarse a unas normas y criterios establecidos.

Existirá también una relación profesional-usuario limitada, donde habrá que debatir si el uso del paternalismo cabe en alguna intervención concreta.

La organización, por su propio bien, dictará a los profesionales actuar de una manera concreta, siempre escogiendo el modo más eficaz para los usuarios, pero también para la entidad, donde cobrará sentido el contabilizar la calidad y la eficiencia de los actos.

Será importante mantener las relaciones con los colegas de la disciplina y los técnicos del equipo de intervención desde el que se trabaja, pero en muchas ocasiones se observan incompetencias en ellos, una mala práctica, o un incumplimiento de las obligaciones, algo que debe ser comunicado a los superiores.

La adhesión a las regulaciones y programas es inminente. El profesional deberá cumplir con sus deberes y obligaciones en cuanto a la oferta de ayuda, centrándose siempre en el desempeño de los requisitos establecidos.

Además, es importante considerar otros dilemas muy relevantes siendo éstos tales como: la pretensión de los usuarios de hacerse daño a ellos mismos o a terceros, incluyendo personas individuales o la sociedad en su conjunto. Para combatirlos hay que generar una serie de mecanismos que aminoren esos posibles daños o les prevengan, siendo en todo momento, interesante valorar los beneficios o los riesgos de la actuación, observar en qué medida pueden aparecer conflictos de intereses, etc. Otro dilema surge con la posibilidad de dañar el conocimiento de la disciplina o la relación entre diferentes participantes. Para ello se cree necesario hacer uso de los códigos y revisar esas relaciones y las actividades profesionales que se van desarrollando a lo largo de la actividad profesional. En caso de generar algún tipo de daño a la sociedad se daría otro fuerte dilema. Para ello será necesario conocer la ley y la normativa vigente, y por supuesto tener en cuenta en todo momento el Código Deontológico.

Indistintamente, existen dilemas en la intervención social de Atención Social Primaria con respecto a los actos burocráticos, como: la duración del tiempo de la intervención, limitada por el exceso de demandas y de burocracia, será menor; la despedida o cierre del expediente, siendo inexistente el tiempo que se brinda a ello; la realización de informes sociales, habiendo dudas en el contenido, en su redacción, en la titularidad y en el acceso al mismo por el usuario y otros profesionales.

Se podrían enumerar muchos dilemas éticos presentes en la labor cotidiana de un trabajador social del sector, pero a grandes rasgos, sin entrar en concreciones de casos determinados, son esencialmente similares al de resto de puestos que puede ocupar un trabajador social.

Siguiendo el proyecto de investigación de *Dilemas éticos en la intervención social: La perspectiva de los trabajadores sociales en España* realizado por el grupo EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de la Ciencia), se pueden señalar ciertos dilemas éticos dentro de la disciplina del Trabajo Social. En este estudio el 82% de los encuestados

habían sido conscientes de la existencia de dilemas éticos en su ejercicio profesional, y cuando se les plantearon los diferentes dilemas éticos, el 40% de éstos pertenecían a 5 de ellos, sabiendo que los planteados eran 18. De ellos, el deber de informar a terceros, la autonomía de los usuarios, la incompetencia de otro profesional, la confidencialidad y la duración del tiempo de la intervención, eran los más reclamados éticamente.

Grafico: Tipos de dilemas éticos en Trabajo Social



Fuente y elaboración: EFIMEC.

En cuanto a estos dilemas éticos, en 2013 se realizó una investigación por los docentes y alumnos de Trabajo Social de la Universidad de Valladolid, llegando a la conclusión de que, dada la complejidad de la sociedad, surgen enfrentamientos diarios de dilemas éticos en su intervención social. Uriz (2008) señala cierta soledad a la hora de enfrentarse a esos problemas éticos, ante los cuales los trabajadores sociales solo tiene como herramienta su sentido común y su propia experiencia, careciendo de otros recursos que puedan apoyarles en la solución. Cabe hacer un inciso sobre un conjunto de valores que pueden orientar al profesional en su práctica. Para ello hay que: reconocer la existencia de los conflictos; saber que las personas son sujetos de la

intervención del trabajador social; considerar los servicios ofertados como un derecho a mantener y por el que luchar; y afianzar que los acuerdos entre partes permiten al Trabajo Social proteger a las personas y a la sociedad en sí.

Banks (1997), dijo: “no solo fallan los valores tradicionales de Trabajo Social a la hora de caracterizar especialmente al mismo, sino que tampoco logran abarcarlo de una forma completa”. (Banks, 1997, pp. 140-146). Con ello, la autora pretende hacer reflexionar a sus lectores sobre los límites de los valores de nuestra disciplina.

Y el código deontológico, ¿no puede alinear esos valores y hacerles comunes a todos los profesionales? Pues bien, no. El código deontológico del Trabajo Social no soluciona todos los dilemas que surgen, ni todos los problemas son resueltos. Nuestro Código Deontológico tiene algunas carencias y no abarca en todos los aspectos la intervención integral de un profesional. Por ello, son muchos los técnicos que demandan una herramienta que haga posible la resolución de dichos dilemas éticos, fuera de la abstracción en la que se encuentra inmerso en estos momentos el código que les orienta.

En el desarrollo de la ética puede aparecer un problema muy perseverante en la práctica del trabajo social, y es la fragmentación profesional. O sea, dada la amplitud de ámbitos en los que los trabajadores sociales se desenvuelven a la hora de realizar sus labores profesionales, la metodología y las experiencias derivadas de la actividad, pueden ser muy diversas, algo que puede conducir a la falta de reconocimiento mutuo y por lo tanto a una imposibilidad de formar una unidad moral en la profesión. Tras ello hay otro límite muy frecuente, y es el doble mandato que recibe un trabajador social en su práctica diaria. De cara a la institución tiene una misión, una forma de hacer las cosas y unas normas que cumplir, pero a la vez, el profesional se debe a sus usuarios, y en cierta medida, en la intervención con ellos, rompe la norma y se desvincula de la institución, para cumplir con su deber como trabajador social. Por lo tanto, otro límite quedaría en la no identificación total de los profesionales con las instituciones en las que realizan su actividad profesional y lo que Hecló (2010) denomina como no “pensar institucionalmente”.

La resolución de estos dilemas éticos surge a raíz del estudio de la Filosofía moral, y desde sus comienzos se ha usado una forma más metódica en Estado Unidos que en los países europeos, dándose una salida a dichos dilemas por el seguimiento de una serie de modelos. Centrándonos en España, se conoce un modelo planteado por la FITS para solventar los dilemas que surgen en la práctica profesional de los trabajadores sociales. Este modelo está basado íntegramente en el cumplimiento de los Derechos Humanos. La metodología de este modelo pretende que todo lo que tenga que ver con la ética en el Trabajo Social se discuta en los foros de debate, junto con otros colegas y los expertos en el asunto de la ética de nuestra disciplina. Dicho modelo es aportado por Uriz (2004) y lo denomina como Modelo Colaborativo, proponiéndose cinco aspectos básicos a tener en cuenta en la toma de decisiones y guía de la praxis: los principios básicos del código de ética, el contexto de la acción, los motivos para actuar, el contenido moral de la acción, y las consecuencias. Lo cierto es que aunque este modelo pretende que los profesionales del trabajo social sean capaces solucionar sus propios dilemas, es realmente muy general y limitado.

En los Servicios Social no se aporta un modelo de resolución en sí, por lo que nos centraremos en explicar una serie de modelos más desarrollados en Estados Unidos que en nuestro continente.

Los modelos detallados, a pesar de haber otros tantos, serán dos: el conjunto de modelos genéricos de toma de decisiones, y los modelos jerarquizantes; ambos sugeridos por Ballesteros en su artículo referido a los dilemas éticos de 2009.

El primero está basado en los códigos deontológicos, centrado en una toma de decisiones éticas rápida y eficaz, siguiendo los principios de no maleficencia, autonomía y justicia; el de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), se fija en los Derechos Humanos, invitando a los profesionales a consultar a colegas y expertos de la ética profesional y a los foros de debate que se puedan dar en la disciplina del Trabajo Social; y el de Levy, considera que la base de la resolución es el propio código.

Los modelos jerarquizantes establecen un orden de importancia de los principios. El primero será el de la bioética, el cual parte de cuatro principios básicos: autonomía,

beneficencia, justicia y no maleficencia, y con ellos las acciones se justifican mediante reglas, y estas, a su vez, por los principios. Bermejo implanta un modelo dividido en dos partes relacionadas entre sí; la primera estudiará el caso en su aspecto más general, y la segunda, la visión de la ética en torno a la jerarquización de los principios establecida. Por otro lado Loewenberg & Dolgoff, y Reamer, reúnen una serie de fundamentos éticos y los principios profesionales para mayor utilidad de los trabajadores sociales a la hora de ponerlos en práctica; el primero busca el apoyo del código ético para dar solución a los dilemas en tres pasos: estudiando si el código puede aplicar alguno de sus postulados, aplicando las reglas del código que sean precisas, y si ese problema se concreta en el código, usar este instrumento; el de Reamer se apoya en el derecho de libertad y bienestar, dando importancia a las reglas que van en contra de los daños, al derecho al bienestar público y al derecho de autodeterminación, al cumplimiento de las leyes, y en caso de que entre en conflicto con el bienestar de la persona, entonces quedará más elevado éste. Reamer en 1982 propuso y llevó a la práctica unos pasos que hoy día aún sirve para resolver problemas éticos: observar las cuestiones éticas que causan el problema; concretar los afectados por la decisión ética; identificar las posibles opciones de actuación; llevar a cabo un razonamiento contando con los códigos y valores; conocer la visión de otros técnicos involucrados, comisiones éticas y otros expertos; y tomar la decisión, registrando el proceso, las consecuencias, etc.. Añade además que los conflictos se pueden solventar por medio de: prácticas adaptativas, adecuando las personas a su medio, sin reflexiones críticas; prácticas educativa-reformadoras, procurando transformar la sociedad educando, sin deshacer nada; prácticas transformadoras, que mediante la crítica analiza toda la sociedad dando protagonismo al usuario como sujeto. (García, 2007, p 183).

Por lo tanto, si el código deontológico no puede nada más que orientarnos de una forma muy limitada, y sin poder acceder a cada caso individual, los trabajadores sociales y expertos buscarán otras soluciones ante las problemáticas sociales, como son las éticas de Lévinas y Gilligan, o las aportaciones de Reamer, entre otras, llegando así a nuevas tácticas que resuelvan los dilemas éticos surgidos en la praxis del Trabajo Social.

Se considera entonces, que a pesar de haber sido definidos varios modelos de resolución de conflictos y dilemas éticos, aún hay muchos aspectos que trabajar, y ninguno de ellos puede aplicarse en estos momentos a los problemas éticos derivados de la intervención en Atención Social Primaria de nuestro marco porque no están establecidos como tal.

Ahora bien, hay algo nuevo que ha surgido ya hace unos años y que lucha por colarse para afianzar una resolución de dilemas. Ello no es un método ni un modelo concreto, sino un órgano consultivo.

Ya hemos oído hablar de las Comisiones Deontológicas que velan por la protección de la deontología de la disciplina, algo que parece lejano y abstracto; pero ahora, ahondando un poco más en el asunto de los dilemas éticos surgen los Comités de Ética.

En manos de Ballester (2009) llegamos a conocer un modelo diferente para resolver los dilemas éticos en nuestra disciplina, nominalizado como “Modelo de la Ley Social”. Su principal base se centra en la necesidad que tienen los profesionales de justificar sus propias decisiones, y sobre todos, su decisiones éticas, como miembros de una institución a la que deben rendir cuentas. El surgimiento de este modelo se debe a la procuración de concebir un procedimiento claro para tomar decisiones cuando los profesionales se ven avocados a los dilemas éticos. Éste estará basado en la propia experiencia o en la experiencia de otros colegas, que corroboren ciertas decisiones como seguras para dicha resolución.

Los Comités de Ética son “los órganos de deliberación, interdisciplinarios e independientes que, aún integrando diferentes ideologías, analizan, asesoran y ayudan a tomar decisiones sobre los problemas morales que surgen en las acciones y decisiones relativas a la atención proporcionada a las personas usuarias” (Pérez, 2010, p. 16).

Estarán formados por un conjunto de profesionales expertos de diferentes disciplinas, cuyas funciones serán las de: proteger los derechos de las personas; informar a los profesionales para concienciarles sobre ciertas cuestiones éticas y facilitar la decisión;

desarrollar políticas o protocolos de actuación antes los posibles conflictos éticos; favorecer la formación en el campo de la ética de los profesionales del propio Comité y de la organización en la que se interviene; actuar opinando sobre ciertas cuestiones y aconsejando para una mejor actuación; y revisar retrospectivamente casos ya vividos para dar solución a situaciones parecidas a las experimentadas.

La diferentes funciones de los Comités de Ética las plantea Rodríguez (2014) en su publicación “Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía” (p.60) son:

TABLA 2: COMITÉS DE ÉTICA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	
FUNCIONES	
•	Elaboración de documentos de reflexión y emisión informes en cuestiones éticas de carácter transversal.
•	Analizar, asesorar y elaborar protocolos de actuación ante situaciones de potencial conflicto éticos que surjan en la intervención, facilitando los procesos de decisión
•	Potenciar la formación en ética de los profesionales para incorporar en la toma de decisiones los valores y derechos de los afectados por las mismas
•	Sensibilizar al personal de los servicios, centros e instituciones de Servicios Sociales de la dimensión ética presente en su práctica.
•	Velar porque la práctica no vulnere el derecho de las personas al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin discriminación
•	Identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica social
•	Promover la reflexión ética organizada en los diferentes ámbitos de los Servicios Sociales y elaborar las normas de constitución de los espacios de reflexión ética.

Fuente: Normativa Nacional de los Comités Éticos. Elaboración: Cayetana Rodríguez para el documento de “Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía”.

El proceso para su aplicación será el siguiente: primero habría que conocer de qué dilema se trata y delimitar qué principios se pueden ver dañados; posteriormente, hay que acotar que actores están involucrados en ello, como causa o consecuencia; después, a primera vista, se consideran las posibles soluciones que cabría dar, y las consecuencias que estrás podrían acarrear; seguidamente, hay que comprobar mediante un “filtro ético y legal” si las soluciones son correctas éticamente y legales o no; el “filtro de la ley social” vendrá después, donde las experiencias y los casos pasados con circunstancias similares serán la base de actuación en la solvencia de dilemas; finalmente, se reflexionará sobre esas posibles soluciones y se decidirá cuál de ellas es la más aceptable éticamente. La actuación ética no acabaría ahí; se cree

conveniente desarrollar un seguimiento y evaluación que corrobore la solución del dilema.

Por lo tanto, debido a la necesidad de establecer ciertas pautas de actuación en virtud de la ética, los Comités, desvinculados de todo órgano y externo a las organizaciones, con un carácter de consulta, asesoramiento y no ejecución, no siendo ni juez, ni parte, procurará guiar a los profesionales a una intervención social de calidad, así como a una reflexión continua que promueva una conciencia ética para resolver problemas y un crecimiento de la profesión.

Finalmente señalar que, en las últimas entrevistas a profesionales, se ha conocido el interés por la puesta en marcha de un Comité Autonomo de Ética en intervención social, en el ámbito de los Servicios Sociales (Rodríguez, 2014, p.58). Algo que en este 2015 ha estado a punto de surgir, pero que por motivos de política, ha quedado retrasado a un futuro, esperemos que próximo.

4. Relación entre la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León y el Código Deontológico de Trabajo Social.

Muchas organizaciones sociales, especialmente las de Servicios Sociales, contienen como miembros diferentes profesionales de diversas disciplinas; estando cada uno de ellos regido por el código ético que le pertenezca. A pesar de los distintos aspectos que pueden tratarse en dichos códigos, hay algo en Servicios Sociales que une a trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales, técnicos, administrativos, etc., y es la Ley de Servicios Sociales.

En este caso, la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, une a todos los profesionales de la Atención Social Primaria desde la que planteamos el presente trabajo. Si se refleja ésta en la praxis profesional de los trabajadores sociales de Atención Social Primaria, se puede comprobar la existencia de

una intervención social correcta, pero con una carencia importante, y es que no se da a penas vista a una ética común.

Desde el Trabajo Social, la única relación entre lo legal y lo ético se dará con la concordancia que se puede establecer entre el Código Deontológico de la disciplina y la Ley 16/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León. Este apartado, pues, pretende ello mismo: generar una correlación entre ambos, y observar aspectos que el Código Deontológico puede añadir a la ley para una mejor actividad profesional.

Si se comienza analizando la ley desde el principio, se pueden observar coincidencias con el Código Deontológico de Trabajo Social. La primera de ellas es que ambos van destinados a aumentar la calidad de vida y el bienestar social de los ciudadanos, llegando a implementar y proteger los Derechos Humanos y Sociales de las personas en la sociedad. Para los dos esto será el objeto principal.

Los ciudadanos a los que se refieren, es a la totalidad, sin preferencias ni desigualdades de acceso. Bien es cierto, que los destinatarios de la ley, sólo son aquellos pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Castilla y León, mientras que en el Código Deontológico, la ciudadanía se refiere a todos, sin ningún tipo de límite ni marco geográfico. Algo que los dos documentos mencionan en lo que a ciudadanía se refiere, es la promoción de una intervención integral, sin tener en cuenta diferencias por razón de sexo, raza, color, religión, edad, condición física, etc..

En cuanto al uso, el código remarca una utilidad orientativa para los profesionales de la disciplina; la Ley 16/2010, al igual, muestra interés para servir de guía a los profesionales, ya no sólo del Trabajo Social, sino a todos cuya labor esté dentro de los Servicios Sociales. La ley, además, pretende establecer mecanismos de coordinación y colaboración. El código guarda una serie de principios al respecto, como es el principio de colaboración profesional, y dictamina en sus artículos 24 y 26, entre otros, la importancia de la colaboración, el compartimiento de conocimientos y la coordinación entre profesionales para una mejor praxis o intervención.

Se añade también la consideración de la participación. Ambos documentos la promueven, aunque en el Código Deontológico se hace desde una mirada más ética y

lo percibe como un principio más real y aplicable a cada situación; además, se suma al principio número 8, de igualdad de oportunidades, derechos, equidad y participación, los de responsabilidad, autodeterminación y autonomía, uniendo a todos ellos para una mejor acción social, dejando ejercicios paternalistas y antipaternalistas de lado.

Releyendo de nuevo ambos escritos desde el principio se obtienen ciertas diferencias. Por ejemplo, la Ley 16/2010 da cobertura al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, mientras que el código va dirigido a todos los trabajadores sociales, independientemente de si su práctica se realiza desde el sector público o privado. Otra de las características diferenciadoras está implícita a lo ya dicho, y es que la ley va dirigida a todos los profesionales que componen los Servicios Sociales, y el código ético, en este caso, solo lo hace frente a los trabajadores sociales.

Desde la ley se considera además una práctica integral, pero se mencionan atenciones concretas por colectivos o necesidades, diferenciando recursos ya sean para dependencia, infancia, mujeres...; el código, sin embargo, no menciona atención específica alguna, sino que todas están arropadas en él, no genera diferencias entre los sujetos, ni entre los recursos que puedan necesitar, de hecho, llega a reclamar una intervención sin categorización de las personas.

En lo que a pretensiones se refiere, la ley quiere proporcionar unos Servicios Sociales como derecho subjetivo de los ciudadanos centrado en los principios de universalidad e igualdad. El Código Deontológico desea hacer del ejercicio profesional de los trabajadores sociales una buena praxis centrada en la ética, contando con la igualdad y teniendo en todo momento implícita la universalidad de llegar a todos los trabajadores sociales para hacer intervención con todos los ciudadanos.

Desde la ley, se tratan aspectos económicos tales como la sostenibilidad, continuidad, estabilidad y financiación adecuada y suficiente de los recursos, algo que hay que tener en cuenta como entidad pública que es y que requiere de unos ingresos y gastos para poder cubrir las necesidades. Desde el código, en cambio, no se trata el tema económico, solo quiere abrazar la práctica desde una integridad, personalización e individualización de intervención.

En el código, además, se da una fuerte importancia a la confidencialidad y al secreto profesional, desarrollándose en él un apartado expreso que lo describe como obligación en la labor de los profesionales del Trabajo Social. La ley, en cambio, no cuenta con ellos como tal, lo hace de forma implícita, pero no plasma en sí el requerimiento de cumplir con ellos.

Cabe señalar, la inexistencia en la ley de nombrar a los códigos deontológicos de los profesionales de Servicios Sociales, como algo orientador en su práctica, y complementario a la dicha ley. Ésta debería de cumplir con la obligatoriedad de hacer un llamamiento a los diferentes códigos deontológicos para que los profesionales recurran a ellos en su ejercicio. De hecho, el Código Deontológico de Trabajo Social, en la Ley 16/2010, no aparece nombrado como tal hasta el artículo 52 de ésta, y a partir de ahí lo hace en muy contadas ocasiones.

Siguiendo el desarrollo de la ley, en el artículo 3.1 sobre el ámbito de aplicación, ésta considera el Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León como el conjunto de recursos, programas, actividades, prestaciones, equipamientos y demás actuaciones, de titularidad pública o privada en materia de Servicios Sociales (Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, 2010), mientras que el Código Deontológico considera dentro de él, el conjunto de valores, principios, normas, derechos, deberes y saberes para guiar el ejercicio profesional (Código Deontológico de Trabajo Social, 2012).

Desde la ley se pretende proporcionar una adecuada cobertura de necesidades personales y sociales para generar tanto autonomía como bienestar a todas las personas; desde el código, se añade la importancia de intervenir ante ello, sí, pero con una visión y una postura ética.

Continuando con el artículo 7, sobre principios rectores, la ley considera, entre otros muchos los siguientes: una igualdad efectiva, algo que el código menciona en él como igualdad plena, o sea sin requisitos; una responsabilidad pública de los poderes públicos propiamente dichos, una responsabilidad que el código divide y concreta en responsabilidad de quienes desarrollan la actividad, o sea, de las personas, de los profesionales y de las instituciones; una solidaridad, algo que el código reclama a las

personas y profesionales en sí; una actuación integral, respondiendo a las necesidades, algo a lo que el código añade la ética en la intervención para justificar plenamente las acciones; una sostenibilidad económica, que el código no contempla como tal, sino como eficacia y eficiencia más allá de la justificación financiera... Otros principios como el de proximidad y normalización, y el de iniciativa social y del voluntariado, no están presentes en el Código Deontológico de Trabajo Social. Señalar, así, que en lo que a principios se refiere, ambos son incompletos, y la complementariedad entre ellos puede suponer un crecimiento y desarrollo en la intervención de los profesionales del Trabajo Social.

La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, contempla una serie de derechos que las personas poseen en relación con las prestaciones que estos dan, concebidos en su artículo 11. El Código Deontológico de Trabajo Social, en cambio, no habla sobre los derechos concretamente, al igual que no lo hace sobre recursos ni prestaciones; los considera todos ello dentro de la práctica profesional.

Seguidamente, en relación con los instrumentos y medios para hacer Trabajo Social, la ley en su Título III considera la organización integrada para el acceso al Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, considerando en sus artículos del 34 al 44 los diferentes procedimientos. En el artículo 35 habla sobre el sistema unificado de información, siguiéndole otros de vital relevancia, como el 36 de acceso unificado al sistema a través de los Centros de Acción Social, el 38 de valoración de situaciones de necesidad, planificación de caso y desarrollo de la intervención, el 40 de equipos de coordinación interadministrativa o interdepartamental para la atención integrada, el 41 de registro único de personas usuarias, y 42 de historia social única, entre otros. Al respecto, el Código Deontológico, considera en su Preámbulo diferentes instrumentos o modos a usar en las intervenciones de los trabajadores sociales. En el artículo 13 se reclama una atención social lo mejor posible, y en el 17 se garantiza la igualdad de acceso a recursos como la información, entre otros. En cuanto a los Centros de Acción Social que menciona la ley, el código carece de concreción de ámbitos o lugares a los que acudir para acceder a dicha información, algo que parece importante enfatizar, ya que desde los CEAS se da el acceso a los Servicios Sociales, a la información, y desde ellos se deriva a otros servicios, y orienta en la intervención... En lo que a valoración se

refiere, el código la establece como función de los trabajadores sociales, junto con la planificación y la evaluación. Con respecto a la coordinación que la ley nombra en sus artículos 39 y 40, el código, desde sus artículos del 24 al 33, considera la labor de los trabajadores sociales en continua relación con otros profesionales, bien es cierto que lo hace de acuerdo con unos criterios éticos a los que la ley no hace referencia. Junto con ello, y como muestra el artículo 42 de la ley, los trabajadores sociales tienen la función, según el artículo 28 del código, de registrar y archivar debidamente la documentación, y transferirla o derivarla a otros profesionales, siempre claro, guardando el principio de confidencialidad. Lo mismo sucede con la historia social única, a la que el Código Deontológico de Trabajo Social, considera como forma de favorecer la intervención, y conseguir con ella una mejor coordinación entre profesionales, y de intervención.

En cuanto a la calidad, el Código Deontológico la considera como uno de los fines de la intervención, que promueve consecuentemente una mejor calidad de vida a los ciudadanos. Desde Ley 16/2010, en su Título V, así como en el artículo 23, considera la ética como un elemento esencial para la calidad, a pesar de que no se demuestra la plena importancia de ésta en la intervención en sí, sino que se añade, en el artículo 52.1 de la ley, como un mero indicador relacionado con la eficacia y eficiencia. Además, a lo largo de los artículos de la ley referidos a la formación de los profesionales y a la acción formativa (artículos 53 y 54), no se hace llamamiento alguno a la formación de éstos en materia de ética y deontología, algo que contradice incluso al artículo 52.1 del que se ha hablado, ya que éste si considera la ética como indicador esencial, pero éstos últimos solo tienen en cuenta conseguir una intervención eficaz y eficiente, pero no éticamente correcta.

Sobre los derechos y deberes de los profesionales que se enmarcan dentro del ordenamiento jurídico, y están presentes en artículo 56 de la ley, no se hace referencia al Código Deontológico de ninguna de las disciplinas, y a los derechos y deberes que en ellos se integran para la plenitud de éstas y de su ejercicio profesional.

El resto de artículos pertenecientes a los Títulos V, VI, VII y VIII, se refieren a lo que en el código de los trabajadores sociales corresponde a las funciones respectivas a la

evaluación de la intervención, investigación y planificación, y a los principios de coordinación y participación. En todo momento, a lo largo del desarrollo de éstos, la ley queda limitada a sí misma sin tener en cuenta el Código Deontológico de Trabajo Social, ni a la ética como fomento y promoción de lo expuesto en la ley.

El Título XI de la ley, sobre el régimen sancionador, considera las infracciones en materia de Servicios Sociales, ya sean leves, graves o muy graves y medidas o sanciones a tomar, algo bastante relacionado con los dilemas éticos que suelen surgir en la praxis del Trabajo Social; o sea, dichas infracciones guardan cierta correspondencia con lo que el Código Deontológico de Trabajo Social establece, y es que aunque no se refiera en ningún momento la ley a dichos dilemas y cuestiones éticas, éstos son algo que pueden desembocar en infracción.

Finalmente, cabe hacer un llamamiento al cambio de la Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, un cambio en el que la ética y la deontología profesional comience a tenerse en cuenta para una mejor intervención. No es difícil de hacer, ni incita a incumplir la ley, solo se necesita una mayor reflexión profesional que concluya en un crecimiento de la disciplina y de la práctica de los trabajadores sociales.

CAPÍTULO 2. LA ÉTICA ACTUAL EN LOS TRABAJADORES SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.

1. Planteamiento, técnicas, preparación y desarrollo del estudio empírico.

El estudio que se muestra a continuación se trata de un estudio cualitativo realizado mediante una herramienta muy casual, la entrevista, pero llevada a cabo de una forma no muy común, la escrita. A ella se le añade una auditoría ética que plasme los riesgos existentes y percibidos por los profesionales dentro de la institución. Con esto se pretende complementar y demostrar lo establecido por la teoría del capítulo anterior, exponiendo así la realidad que se vive en el Trabajo Social llevado a cabo desde los Servicios Sociales de Base en relación con la ética.

Las hipótesis que se plantean para el estudio son: la importancia de la ética en el Trabajo Social, sobre todo en el aspecto práctico; y la existencia de dilemas éticos en esa práctica de los trabajadores sociales.

La muestra que se ha utilizado primeramente constaría de ocho personas, trabajadores sociales de Atención Social Primaria de los Centros de Acción Social del Ayuntamiento de Segovia, disminuyéndose a cinco personas participantes.

Este análisis se descartó hacerlo desde un primer momento de una forma cuantitativa ya que el marco se ha restringido a los trabajadores sociales de Atención Social Primaria de la corporación local de la capital segoviana, algo que reduce la posible muestra que se fuese a tomar a un número minúsculo, y por lo tanto insignificante. Debido a la imposibilidad de llevar a cabo dicha fundamentación empírica cuantitativa, que plasmase estadísticamente las ideas que se quieren representar sobre el tema tratado, se visionó desde un principio la opción de hacerlo a través de una entrevista conjunta formando grupos de discusión.

Una vez planteada a uno de los profesionales la idea de reunirnos, de conocer ideas diversas, de fomentar el diálogo sobre algo tan esencial como es la ética en el ejercicio profesional, pero a la vez tan irreal en las intervenciones, se generó un impedimento

causado por el excesivo trabajo cotidiano de los protagonistas del análisis. Ante la falta de tiempo que se manifestó por éstos, y después de haber buscado multitud de formas para desarrollar un estudio como base de la fundamentación teórica para este trabajo, se decidió difundir una entrevista escrita, no presencial, individual y anónima, a los ocho trabajadores sociales de base del Ayuntamiento de Segovia, la cual debería ser respondida con sus propias palabras como si de una entrevista oral constase, para, concluyentemente, poder extraer de ellas la ideas, las conclusiones y el discurso profesional pertinente.

Dicha entrevista se ha preparado partiendo de una lectura analítica de otros estudios, cuestionarios, informes, encuestas, etc., amoldándola a las hipótesis y a los resultados que se pretenden conseguir con ello. Una vez leídas y analizadas las cuestiones de múltiples fundamentaciones empíricas, se ha elaborado esta herramienta práctica, planificando posteriormente el modo de llevarla a cabo.

El desarrollo de la técnica se ha basado sencillamente en poner a disposición de los encuestados las preguntas, dejándoles tiempo de silencio, soledad y reflexión, para que rememorasen sus propias experiencias del ejercicio profesional, y a continuación pudiesen expresar por sí mismos las preocupaciones y vivencias, así como las conclusiones a las que han llegado, dejándolas descritas como respuestas a los interrogantes que se les han hecho.

Finalmente, sus contestaciones serán analizadas, contrastadas y unificadas como bien se ha señalado, para extraer una serie de ideas en la relación de la ética con el Trabajo Social de Base. Con el discurso profesional que se obtenga de ello, podremos aclarar y dejar a la vista de todo lector las carencias, limitaciones, necesidades, etc., que ostentan los trabajadores sociales de este sector sobre la ética de su disciplina, para promover en ellos, y otros profesionales, un cambio en la praxis y un enriquecimiento del Trabajo Social.

2. Estudio de la Ética en los trabajadores sociales de Atención Social Primaria.

El estudio que se ha desarrollado en este trabajo versa sobre el uso de la ética en el ejercicio profesional de los trabajadores sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Segovia, y la importancia de hacerlo para una mejor praxis y una intervención más integral en todos los sentidos.

Como ya se ha indicado, la observación parte de una entrevista escrita que se muestra a continuación, y desde ella, con las respuestas de los profesionales, lograremos extraer su visión y su experiencia sobre este tema.

La entrevista se presentó de la siguiente forma:

ETICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreis las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: _____
2. Edad: _____
3. Años de experiencia: _____
4. Tiempo de permanencia en la institución: _____
5. Institución dónde se realiza el ejercicio profesional: _____
6. Puesto de trabajo en la institución: _____

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?

8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?

9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?

10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?

11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?

12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué

13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?

15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional? ¿Cómo sueles solucionarlos?

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.

En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún GRADO DE RIESGO en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios				
Confidencialidad y privacidad				
Consentimiento informado				
Oferta de servicios				
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses				
Documentación				
Identificación de carácter difamatorio				
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios				
Supervisión				
Desarrollo y formación de profesionales				
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas				
Remisión de usuarios a otros servicios				
Fraude				
Finalización de los servicios y abandono del usuario				
Situaciones en las que surge algún prejuicio				
Evaluación e investigación				
Toma de decisiones éticas				

!!!Muchas gracias!!!

3. Resultados del estudio: la realidad de la Ética en los trabajadores sociales de Atención Social Primaria.

Sobre lo resultante de la entrevista, se ha de señalar primero que de las ocho personas a las que se difundió la herramienta, han sido cinco las que bien por tiempo, por voluntariedad, o por otro aspecto diferente han participado en el estudio. En la muestra se encuentran cuatro mujeres y un varón, lo que reafirma la feminización de la disciplina, y del sector de Servicios Sociales de Base, en este caso de los trabajadores

sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Segovia. Las edades de los protagonistas oscilan entre los 29 y los 49 años de edad, considerándose una amplitud de edades. Con respecto a los años de experiencia, los años de ejercicio profesional van de 7 a 27 años. Por los años de diferencia entre la experiencia y el tiempo en la institución, cabe hacer un inciso señalando que dicho puesto es el primero o uno de los primeros trabajos de la rama social de la mayoría de los partícipes. Finalmente, señalar que efectivamente todos ocupan puestos de trabajadores sociales de Atención Social Primaria en los Centros de Acción Social del Ayuntamiento de Segovia, ya que el límite del estudio se delimitaba solamente a éstos.

En cuanto a la importancia y a la necesidad de la ética, se percibe una esencialidad de ésta por diferentes motivos, tales como que, debido a la relación profesional continua con las personas el trabajo se hace difícil y complejo, algo que la ética hace más llevadero como guía que es; además, otros, consideran la ética fundamental para su día a día en la resolución de dilemas éticos; el resto hablan de la ética en el Trabajo Social como parte circunstancial para promulgar una serie de valores y principios clave para la disciplina, asignándole así un rigor. Puede decirse entonces que más que como ciencia para la mejora y el cambio, la ética se percibe como algo importante en la intervención actual con las personas usuarias.

En torno a esos valores y principios se desarrolla la cuestión sobre su importancia en el ejercicio profesional, a lo que nuevamente, todos, han afirmado la valía de éstos, denominándolos como modo de guía y protección de los profesionales, orientando su respuesta a unos valores y principios generales, sin concebir los presentes en el Código Deontológico.

En relación con el empleo de la ética, han considerado su propio uso en virtud a la persona usuaria, antecediendo el sentido común al Código Deontológico. Sobre el Código Deontológico de Trabajo Social, todos tienen conocimiento de lo que es y la utilidad que tiene, y lo consideran literalmente como: “guía” o “Catecismo del Trabajo Social”, para “salvaguardar la profesión” y “tomar decisiones”, pero ninguno de los colaboradores sólo dos testifican hacer uso frecuente y diario del Código Deontológico, el resto dice consultarlo en situaciones de duda o no lo hace con mucha frecuencia.

En otra de las cuestiones se plasma el interés y el compartimiento de la ética con el resto de colegas del Trabajo Social, a lo que la mayoría responden acudir a los compañeros en caso de que surjan dilemas, y otro de los partícipes, señala un difícil compartimiento entre compañeros. Con respecto a esto, ninguno muestra conocimiento de la obligatoriedad que muestra el Código Deontológico sobre su compartimiento.

Cuando se pregunta acerca de si las intervenciones están orientadas al control o a la ayuda, no se da unanimidad en la respuesta, tres consideran una existencia del control para poder dar ayuda, y los otros dos señalan una intervención de ayuda antes que de control. Lo mismo ocurre al dar prioridad a la eficacia para la institución o a la ayuda al usuario, dos de ellos muestran preferir dar ayuda al usuario, otros dos se muestran indecisos y toman una postura intermedia considerando la coordinación y la utilidad como técnicas importantes, y el restante afirma realizar lo que la institución le dicta, ofreciendo al usuario otros modos de actuación diferentes al propuesto. Ante ello cabrían realizarse otras preguntas, ¿en qué medida la eficacia de la institución y el control son formas de aumentar el bienestar social y la calidad de vida de las personas?, ¿dónde se sigue aquí la “importante” ética?

Algo similar sucede con los conflictos de interés entre la institución, el profesional y el usuario. Todos afirman una alta frecuencia de conflictos de interés, en cambio no todos visionan el mismo ideal al respecto. Dos de los colaboradores dicen dar prioridad a los intereses del usuario, otro afirma guiarse por lo que los criterios dictan, y los otros reclaman un uso de la ética y un cambio en las instituciones. En este caso cabe incidir en la flexibilidad de los intereses de los actores, ya que si se negocia se podrá escuchar a las partes, posibilitando cambiar la institución, crecer profesionalmente, e intervenir con la persona, empoderándola, para obtener así un aumento de la calidad de vida real, una eficacia de la entidad, y un desarrollo de la disciplina del profesional.

Entre los dilemas éticos más señalados están: la aportación de recursos limitados (vivienda, ayudas económicas, etc.); y la confidencialidad, el consentimiento informado y la orientación a otros servicios externos a la institución, en cuanto al compartimiento de información y el secreto profesional frente a dichas entidades externas. Como solución, podrían surgir Comités de Ético, pero cuando se les pregunta por ello ninguno sabe realmente lo que es, al igual que la auditoría ética. En cambio, como se

verá a continuación, todos han rellenado la tabla sin saber el uso que se da o cómo se realiza realmente.

Por la previsión que se tenía sobre los conocimientos de ética de los profesionales, se han formulado otras cuestiones relativas a su formación en dicha materia. Todos la consideran como importante, sin embargo, aun habiendo recibido la gran mayoría formación ética en su periodo de universidad, ninguno ha reciclado sus conocimientos éticos a lo largo de sus años de ejercicio profesional. Al respecto, finalizar diciendo que todos procuran leer, analizar, interesarse y compartir documentos, artículos, trabajos, pero en rasgos muy amplios y generales, no matizados hacia la ética del Trabajo Social.

Acabando el análisis, cabe señalar la disparidad de respuestas a la auditoría ética, en la que algunos han mostrado plena objetividad y han pensado como miembros de la institución, y otros los han plasmado más subjetivamente como profesional del Trabajo Social. Al respecto no hay ninguna respuesta cierta ni incorrecta, simplemente es una muestra de cómo los profesionales ven algunos rasgos éticos y el riesgo que existe sobre ellos en la presente organización. Entre los dilemas observados con cierto grado de riesgo por la mayoría están: los derechos de los usuarios; el consentimiento informado; límites en las relaciones con los usuarios; la documentación; la formación y el desarrollo, dado que desde la institución no se fomenta el reciclaje de los conocimientos; los prejuicios; la evaluación e investigación; y la toma de decisiones. Por otro lado, la oferta de servicios tiene disparidad de opiniones: uno ha indicado un alto riesgo, dos una inexistencia de riesgo, y los otros dos un riesgo moderado. Además, cuatro de los cinco profesionales indican un riesgo moderado o mínimo en la identificación del carácter difamatorio, y en la confidencialidad y privacidad. Probablemente, el tiempo de mantenimiento de información, haya sido uno de los indicadores visto de dos formas: una en cuanto al tiempo de reunión, y otra en cuanto a la permanencia en los Servicios Sociales, por en la primera circunstancia se han marcado niveles de riesgo considerado, y en la segunda, sin riesgo. La totalidad de los colaboradores ven los siguientes indicadores como muestra de alto riesgo: la supervisión, ya que no existe alguien firme en la institución que cubra el papel de supervisor; la consulta a otros colegas; la remisión de usuarios a otros servicios; y la finalización de los servicios y el abandono del usuario, ya que en ningún momento los

profesionales y los servicios de Atención Social Primaria prestan una despedida formal. Finalmente, el fraude es el indicador ético que se distingue con menor riesgo en relación con el resto.

CONCLUSIÓN.

I. Conclusiones generales.

Todos los profesionales del ámbito social, en cuanto que estamos en permanente contacto y relación con las personas, e interviniendo como lo hacemos con ellas, estamos sometidos a tomar decisiones, a actuar, a decidir cómo hacerlo para generar en ellos y en la sociedad un mayor bienestar. Pero eso, como se ha observado a lo largo del trabajo realizado no es tarea fácil.

En esas relaciones surgen con mucha frecuencia dilemas que afrontar, conflictos, cuestiones éticas que generan una mayor dificultad a nuestra profesión, por ello, es por lo que muchos concedores del Trabajo Social, creen conveniente la aplicación de la ética en nuestra profesión. Porque el Trabajo Social es una disciplina basada en valores, en principios, unos valores y principios que desde el propio Código Deontológico se respaldan, unos valores y unos principios que procuran la protección de la persona, del profesional, de la institución, y de la sociedad, de todos esos agentes que en el ejercicio profesional, en la intervención social, nos interrelacionamos.

Y es que, el surjan dilemas éticos no quiere decir que el profesional sea un mal trabajador social, todo lo contrario, cuanto más demuestre que sabe resolver dichos problemas más se la gratificará como experto en la disciplina. Y es que el saber resolver dilemas éticos concede una competencia profesional y un distintivo profesional muy válido.

Como hemos visto, la ética fortalece, acrecienta, y llena la disciplina del Trabajo Social. Y digo llena, porque sin ella, nuestra profesión, nuestro quehacer cotidiano, no tiene sentido. La ética es la guía que orienta los pasos que debemos dar para cumplir con nuestros objetivos de aumentar el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos, para llegar a satisfacer las necesidades y solventar los problemas de aquellos que no pueden hacerlo por sí mismos. La ética protege lo público, salvaguarda los derechos de las personas.

En definitiva, da valor a la disciplina sí, da rigor, nos protege a los trabajadores sociales en nuestro papel de profesionales, pero sobre todo permite mirar y centrar nuestro punto de mira en una sola cosa, y es las personas. El Trabajo Social existe en cuanto que existen las personas, y las personas son la razón de ser de la ética, porque se basa en ellas, en su comportamiento, en su forma de ser.

II. Aportaciones de la Ética en Trabajo Social y Atención Social Primaria.

El Trabajo Social en su día a día se encuentra frecuentes cuestiones que abarcar, casos de difícil intervención, personas con características propias con las que no se puede actuar como con otras diferentes, se encuentra con problemas en la acción social, con dilemas que requieren de conocimientos, de reflexiones. Esos dilemas son los que probablemente parezcan necesitar de la ética, pero realmente la ética debe hacerse visible en toda la disciplina, porque no solo da solución a las dudas o a las dificultades que surgen en la intervención con los usuarios, sino que también se dan en nosotros mismos como profesionales, y como miembros de una organización.

Es por eso por lo que la ética no solo produce un Código Deontológico que oriente y resuelva conflictos, sino que genera otras muchas aportaciones al Trabajo Social.

La necesidad de reflexionar para crear un marco ético hace crecer al profesional, mirando más allá de los conocimientos técnicos, y convirtiéndole así en un profesional virtuoso, y no simplemente un defensor de las normas. Por otro lado esa reflexión no sirve solo para dar solución a los dilemas, y pensar sobre la mejor forma de acatarlos, sino que además promueve la crítica y sistematiza la práctica, construyendo ciertas teorías que servirán para una mejor intervención y un cambio a mejor en la práctica.

Además, la ética promueve una calidad en la organización, una calidad de intervención, de recursos, de personal. La ética es capaz de medir y cuantificar ciertos rasgos de las instituciones que hagan ver los errores, los fallos, las carencias, y dé de esta forma unos cambios a la entidad, permitiéndola progresar y evolucionar, adaptándose a la sociedad y a las condiciones que en ella se habitan.

A nivel profesional, la ética garantiza el rigor de la disciplina, la da valor, y hace que los ciudadanos vean a los trabajadores sociales desde una confidencialidad y discrecionalidad mayor, dado que con ésta se considera un mejor y mayor cumplimiento de los principios y valores que el Código mismo manifiesta, destacando la importancia de la dignidad y la libertad de las personas.

De este modo, a pesar de la multitud de aportaciones que la ética genera al Trabajo Social, se pueden considerar éstas como las más esenciales. A continuación, en cambio, se muestran aún muchos retos que trabajar.

III. Retos finales.

A pesar del camino andado, la ética en nuestra profesión no es tan amplia, no está tan difundida, ni son todos los profesionales los que la acatan en su ejercicio profesional. Aún queda mucho trabajo por hacer en varios aspectos.

Entre ellos se han considerado una serie de desafíos con los que cumplir tales como: en cuanto que no hay una ética de las organizaciones, o al menos no está prefijada como tal en uno de los sistemas básicos de acción social, como son los Servicios Sociales, se reclama el establecimiento de esta. Por supuesto, hay que tener en cuenta la carencia de formación ética que todos los profesionales encuestados, y por lo observado en el resto de escritos, el resto también, consideran como importante y sin embargo no tienen. Se concibe una formación muy básica, un desconocimiento del texto deontológico y de los Comités de Ética dentro de la Atención Social Primaria. En cuanto al tiempo de reflexión, es prácticamente imposible desarrollarlo debido a la existencia de una excesiva burocratización y un exceso de demandas. Al respecto, se cree conveniente que el Sistema de Servicios Sociales cuente con mayor número de profesionales y técnicos para conseguir una intervención mejor y más plena, así como dar la oportunidad a los profesionales de crecer.

En las instituciones, por lo general, no hay un uso prefijado del Código Deontológico, además de que éstas no fomentan su uso ni la formación en dicha materia. Otro aspecto es el deber de la institución de implantar un Código que abarcara las

actuaciones de todos los profesionales, y no diferentes y diversos. Lo mismo sucede con las leyes y el Código Deontológico; es importante ir estableciendo una complementariedad real entre la Ley de Servicios Sociales y el Código Deontológico para una mejor intervención. Se reclama, además, una supervisión general y ética en las instituciones que evaluar y promover los cambios necesarios de cara a una mejor praxis.

Sobre los dilemas éticos decir que están muy unificados alrededor de: la distribución de recursos limitados, la confidencialidad y el compartimiento de información con otros profesionales, y en las relaciones entre el usuario y el profesional. Cabe incidir aquí, que cuando se observan repetidos dilemas ante situaciones similares, es conveniente hacer algo al respecto.

El problema también habita en cuanto que se dan limitaciones en el Código Deontológico, por lo que a pesar de usarse, en caso de que así fuese, tiene ciertas trabas que no permiten atender los dilemas de forma integral, ya que éste orienta en la intervención, pero no establece formas concretas de cómo solventar los problemas éticos.

Son muchos los restos que se deben ir cumpliendo para integrar la ética en el Trabajo Social, por ello es hora de promover técnicas como el uso de los Comités de Ética, de utilizar el Código para ver sus errores y cambiarlo a medida que evoluciona nuestra profesión, es el momento de comenzar a ver las cuestiones éticas como modo de cambio para la disciplina, para las instituciones, para las personas y para la sociedad en sí.

BIBLIOGRAFÍA.

- Aguayo, C., López, T., Quiroz, T. (2007). Profesión y profesionalización: hacia una perspectiva ética de las competencias en trabajo social. *Revista Tendencias & Retos*, 12, 107-117.
- Alonso, E. (2014). *El Síndrome de Burnout en Trabajo Social*. (Trabajo Fin de Grado). Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/7150>
- Añón, C. (2014). Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 55-61.
- Balbo, J. (2008). La enseñanza de la ética a través de la inclusión de la responsabilidad social universitaria en el currículo. *Revista educación en valores*, 9, 99-107.
- Ballester, A. (2006). *Dilemas éticos en trabajo social: autonomía y paternalismo*. Pamplona, España: Eunate.
- Ballester, A. (2006). Ética de la discreción: la confidencialidad en el Trabajo Social. *Servicios sociales y política social*, 74, 101-112.
- Ballester, A. (2009). Dilemas éticos en Trabajo Social: el modelo de la Ley Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 9.2, 123-131.
- Ballester, A., Uriz, 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.
- Ballester, A., Uriz, M.J., Vicarret, J.J (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España. *Revista Española de Sociología*, 17, 875-898.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Bermejo, F.J. (1996). *Ética y trabajo social*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Blanco, C. (2014) *Estudio de cuestiones éticas en intervención social con especial referencia a personas con autonomía limitada por discapacidades*. (Trabajo Fin de Grado). Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/7041>
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*.

- Cordero, N. (2013). Repensando la formación ética en trabajo social: razones, fundamentos y experiencias. En L.M. Rondón y M. Taboada (Coord.), *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos*, 91-102. Madrid : Paraninfo, D. L.
- García, B. (2007). Los profesionales del Trabajo Social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales. *Humanismo y trabajo social*, 6, 173-188.
- Giménez, V.M. (2014). Cuestiones éticas en la investigación en Trabajo Social y estrategias para una investigación éticamente responsable. *Revista Internacional de trabajo social y bienestar*, 3, 187-195.
- Idareta-Goldaracena, F. (2013). Ética y alianza terapéutica en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13.2, 1-13.
- Idareta-Goldaracena, F. (2013). Teorías éticas en el Trabajo Social: cuestionario de autoevaluación ética (C-AE). *Trabajo Social Hoy*, 69, 39-56.
- Idareta-Goldaracena, F., Ballesteros A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13.1, 27-35.
- Idareta-Goldaracena, F., Uriz, M.J. (2012). Aportaciones de la ética de la alteridad de E. Lévinas y la ética del cuidado de C. Gilligan a la intervención en trabajo social. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 19, 33-44.
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. Junta de Castilla y León.
- Molina, M.V., Castillo, A. (1996). Algunos problemas éticos de la práctica del Trabajo Social. En F.J. Bermejo (Coord.), *Ética y trabajo social*, 183-195. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Pelegrí, X. (2013). Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte I). *Cuadernos de trabajo social*, 26.1, 139-148.
- Pelegrí, X. (2013). Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte II). *Cuadernos de trabajo social*, 26.2, 359-369.
- Pérez, R. (2013). *El acoso sexual laboral a través de la percepción social de los agentes implicados en su prevención y control*. (Tesis doctoral). Recuperada de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/3520>

- Beltrán, G. (2013). *El papel y la ética de los intérpretes en situaciones de conflicto*. (Trabajo Fin de Máster). Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/3167>
- Rodríguez, C. (2013). *Ética y Trabajo Social desde el a perspectiva de los trabajadores sociales en activo. Encuesta*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Rodríguez, C. (2014). *Ética aplicada al Trabajo Social*. En E. Pastor (Coord.), I Congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. Murcia, España.
- Rodríguez, C. (2014). Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Revista Internacional de trabajo social y bienestar*, 3, 55-61.
- Rodríguez, C., Salvador, M.J., Rueda, J.D. (2013). *Análisis y resultados de una investigación aplicada sobre las cuestiones éticas y dilemas éticos más frecuentes en la intervención profesional del Trabajo Social hoy*. En A.I. Lima (Coord.), XII Congreso Estatal del Trabajo Social. Marbella, Málaga, España.
- Roncal, C. (2004). La coordinación de los equipos de trabajo. *Trabajo Social Hoy*, 1, 21-44.
- Rueda, J.D., Salvador, M.J., Rodríguez, C. (2014). *Ética e investigación en Trabajo Social*. En E. Pastor (Coord.), I Congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. Murcia, España.
- Salcedo, D. (2004). La ética del trabajo social y los valores de la postmodernidad. *CABS: Cuadernos andaluces de bienestar social*, 11 y 12, 113-142.
- Santos, L.M. (2014). *Retos del Trabajo Social como agente de cambio: empoderamiento y Trabajo Social Comunitario*. (Trabajo Fin de Grado).
- Sobremonte, E., Ariño, M.E., Beloki U., Marañón U., Etxeberría, B. (2001). El rol que juegan las teorías y principios éticos del trabajo social ante dilemas y conflictos éticos. *Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar*, 11, 34-45.
- Tibaná, D.C. (2009). Conocimientos ético-políticos, componentes de la fundamentación de la intervención de Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos*, 14, 221-236.
- Uriz, M.J. (2006). *La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales*. Navarra: Universidad Pública de Navarra.

Van Kerckhove, C. (2008). Ethics, deontology and law: an exploratory attempt at conceptual delineation within the social work field. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 8.1, 231-245.

Vélez, O.L. (2010). La ética como reguladora de los procesos de actuación profesional del Trabajo Social. *Revista trabajo social*, 1, 36-43.

Zamanillo, T., García, T., Estalayo, M.M., Morenas, P., Roncal, C.M., Vicente, M.C. (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa.

ANEXOS.

ENCUESTADO 1:

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ÉTICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreís las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: MUJER
2. Edad: 45 AÑOS
3. Años de experiencia: 19 AÑOS
4. Tiempo de permanencia en la institución: 7 AÑOS en AYTO.
5. Institución donde se realiza el ejercicio profesional: SERVICIOS SOCIALES del AYTO. de SEGOVIA
6. Puesto de trabajo en la institución: TRABAJADORA SOCIAL

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?
SI. YA QUE LA PONEMOS EN PRACTICA y MANIFIESTAMOS VALORES EN RELACION CON LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS y CON LA POLITICA SOCIAL INTAURADA.



8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?

CON LA BRUJULA que ORIENTA TU TRABAJO y LA ESSENCIA de TU PROFESION, AUNQUE A VECES HAY "DESORIENTACIONES": PROMOCION INTEGRAL, IGUALDAD, RESPETO, AUTODETERMINACION, ETC.

9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?

SALE ESPONTANEAMENTE en la CONVERSACION con EL USUARIO, EQUIPO, o SISTEMA de REFERIMIENTO

10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?

SI, LE TENGO INCORPORADO en MI AGENDA del AÑO.

ES EL CATECISMO del T. SOCIAL AL QUE HAY QUE RECORRIR a MENUDO, COMO AUTOREFLEXION en NUESTRO DIA A DIA.

11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?

CUANDO SE PONE EN CUESTION EL MODO de PROCEDER en la INTERVENCION INDIVIDUAL, EN GESTION DE PROGRAMAS, ETC, ANTE POSIBLES DENUNCIAS QUE ARGUMENTAN PRINCIPIOS, ..

12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué

SI PORQUE TE GUIAN, ORIENTAN, DAN SENTIDO al QUEHACER PROFESIONAL

13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?

COMO T. SOCIAL y JUNTO a MIS COLEGAS A MENUDO TENEMOS CONTRADICCIONES RESPECTO a NUESTRA ETICA APLICADA e INCORPORADA en CONTRADICCIONES y CONFLICTOS de METODO ETICA

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?

DEBERIA TENER UN CARACTER de AYUDA (que no es solo "MATERIA/ MATERIAL", aunque lo usuario no lo vea) y EL CONTROL se sitúa en la CONTRAPRESTACION COMPROMISO, que tambien se la de exigir



15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

APLICARIA aunque NO SE CONSIDERE EFICIENTE, DEL DESPACHO para DENTRO de ellos CREAR NUESTRO LABORATORIO SOCIAL.

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

SI POR PRESION del POLITICO, JEFE, o USUARIO NO DESOBEYAME de la ETICA, aunque a veces (CLAUDICAMOS) y somos CONTRADICTORIOS.

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional? ¿Cómo sueles solucionarlos?

IGUALDAD de OPORTUNIDADES y ~~LO QUE~~

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

NO NOS LA HAN HECHO NUNCA, NI PONER EN COMÚN VALORES NI CAPACIDADES de CADA UNO, QUE "SUMARIAMOS COMO EQUIPO".

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

NO SE

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.



En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

UNA REFLEXIÓN en la INTERVENCIÓN
TAN CONVULSIVA, DONDE PRIMADO MÁS
LAS ESTADÍSTICAS, QUE LA CAUDAL UTMANENTE

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

SI

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

SI por lo manifestado antes, en
SENTIDO A NUESTRA PRAXIS y es
UN DEBATE CONTINUO en la SOCIEDAD del S. XXI

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

SI A TRAVES de la REVISTA de
"TRABAJO SOCIAL HOY".
TENGO POCO TIEMPO de COMPARTIR

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún **GRADO DE RIESGO** en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios		X		
Confidencialidad y privacidad			X	
Consentimiento informado			X	
Oferta de servicios		X		
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses			X	
Documentación		X		
Identificación de carácter difamatorio			X	
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios			X	
Supervisión				X
Desarrollo y formación de profesionales				X
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas			X	
Remisión de usuarios a otros servicios		X		
Fraude		X		
Finalización de los servicios y abandono del usuario			X	
Situaciones en las que surge algún prejuicio			X	
Evaluación e investigación			X	
Toma de decisiones éticas				X

!!!Muchas gracias!!!

ENCUESTADO 2:

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ÉTICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreis las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: Mujer
2. Edad: 49 años
3. Años de experiencia: 27 años
4. Tiempo de permanencia en la institución: 25 años
5. Institución dónde se realiza el ejercicio profesional: Aguntamiento de Segovia
6. Puesto de trabajo en la institución: Trabajo Social -CEA

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?
Si mucho y en mi puesto también. Por la integridad de la persona, la confidencialidad, el ejercicio de la competencia personal y su toma de decisiones, etc.



8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?

A pesar de los años de trabajo siempre tengo a cuenta de forma colateral en la relación con las personas estos principios.

9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?

A través del respeto hacia la otra persona y la exigencia del respeto a todas las personas que trabajan en el centro; a través de la consideración plena de la otra persona, etc.

10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?

Si. Como guía principalmente del ejercicio de la profesión

11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?

Como consultar. En situaciones de duda ante conflictos interdisciplinarios de coordinación con otras entidades.

12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué

Si. Para esta profesión y para cualquier que se relacione con personas. Porque vivimos en una sociedad civilizada.

13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?

Es un tema colateral al trabajo que nos hace cuestionar actuaciones pero a veces hay diversidad de opiniones difícil de conservar.

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



Aunque a veces la intervención sea de control a largo plazo es de ayuda porque sin actuaciones dirigidas a corregir déficits normalmente.

15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

Buscar con el usuario y acordar otras vías de actuación.

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

Si. Con una frecuencia de la que se quiere la intervención por una parte intenta siempre respetar al usuario y apartarse de este conflicto.

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional? ¿Cómo sueles solucionarlos?

El compartir información con otras entidades de la familia. El secreto profesional cuando es algo decisivo en la intervención. Procuro situaciones díc adiz con atención.

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

Me imagino lo que es aunque no sé de ninguna ni como se podría promover.

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

No lo sé.

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.



En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

Me parece muy interesante y he demandado a mi Institución formación en este sentido.

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

No. tampoco. Fue hace muchos años.

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

Si. Porque supone respeto a la dignidad de la persona y autocuidado en la intervención.

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

No intento y aquí es este caso con - partimos plenamente estos conocimientos.



En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún GRADO DE RIESGO en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios				X
Confidencialidad y privacidad		X		
Consentimiento informado		X		
Oferta de servicios				X
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses		X		
Documentación			X	
Identificación de carácter difamatorio		X		
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios		X		
Supervisión		X		
Desarrollo y formación de profesionales		X		
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas			X	
Remisión de usuarios a otros servicios			X	
Fraude	X			
Finalización de los servicios y abandono del usuario		X		
Situaciones en las que surge algún prejuicio		X		
Evaluación e investigación		X		
Toma de decisiones éticas		X		

;;;Muchas gracias!!!

ENCUESTRADO 3:

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ÉTICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreis las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: VARÓN.
2. Edad: 43.
3. Años de experiencia: 20
4. Tiempo de permanencia en la institución: 20
5. Institución dónde se realiza el ejercicio profesional: Ayuntamiento de Segovia.
6. Puesto de trabajo en la institución: Trabajador Social.

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?
La Ética es parte consustancial del trabajo, porque el T.S. va unido a unos valores y principios de justicia social. Sin ella no podríamos ejercer la tarea cotidiana con Rigor.



8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?
- Son importantes para el profesional, no que le empujaban con respecto a la justicia y ciudadanía. No protegen, no da peso en la toma de decisiones.*
9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?
- de manera abierta y natural. Con sentido común. Siendo respetuoso con la persona desde la posición de ser socio.*
10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?
- Si. La utilidad que tiene es la de salvaguardar y hacer respetar la profesión sobre todo con respecto a políticos, jefes, ciudadanos que "exige" que hagas algo que no debes.*
11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?
- Todos los días en todo momento va instintivo. Con la familia, con los compañeros, con las personas...*
12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué?
- Si. Tiene que haber unos normas y principios generales. Aunque tampoco soy muy amigo de regular todo.*
13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?
- Pienso que la institución todos tenemos asumida la Ética profesional. Con el 3.º sector a veces esta es más difícil de practicar por el contrato que tiene las compañeras, la proximidad del ppe,...*

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?
- Todo trabajo que se desarrolla desde lo Público tiene su control porque está regulada para que tenga un criterio de igualdad y justicia, pero ese control se ejerce sobre todo para dar transparencia y*

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



equidad. Ayuda se ofrece a la medida que los servicios que prestamos comenzando por el de Información con beneficiarios para la persona.

15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

Intervenir "Eficazmente y útil" depende del criterio. Si es económico casi todo el trabajo que desarrollamos es contaproducente porque gastamos € en Ayudas (Sed, telas...) Si eficiente es prestar servicios, mejorar calidad de vida... van de la mano.

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

Muy conflictos de intereses es recurso limitado. El caso más "duro" es el de vivienda. Gente necesita casa y el Ayuntamiento cuenta con poca vivienda y tiene que conceder a base a unos criterios y cobrar alquiler, etc...

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional?

¿Cómo sueles solucionarlos?

Los dilemas éticos suelen ser resueltos por los propios ciudadanos. Lo único que hace el profesional es escuchar y hacer que la decisión se tome con serenidad.

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

No.

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

No. Es que en el Consejo General hay comisiones que trabajan sobre esto pero lo único que está de es que hacen asesoramiento.

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.



En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

Aprendizaje y relación con los compañeros y prácticas profesionales, sobre todo en el método digital.

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

Si y Si. mucho.

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

Si, porque los modos de comunicación y relación ha cambiado.

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

Si. En el último congreso de T.S. algunas conferencias y coloquios hablaban sobre el tema y se comparte.



En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún GRADO DE RIESGO en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios	X			
Confidencialidad y privacidad		X		
Consentimiento informado	X			
Oferta de servicios	X			
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses	X			
Documentación			X	
Identificación de carácter difamatorio		X		
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios	X			
Supervisión			X	
Desarrollo y formación de profesionales			X	
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas			X	
Remisión de usuarios a otros servicios		X		
Fraude	X			
Finalización de los servicios y abandono del usuario		X		
Situaciones en las que surge algún prejuicio	X			
Evaluación e investigación	X			
Toma de decisiones éticas	X			

!!!Muchas gracias!!!

ENCUESTADO 4:



GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ÉTICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreis las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: Mujer.
2. Edad: 29 años
3. Años de experiencia: 7 años.
4. Tiempo de permanencia en la institución: _____
5. Institución dónde se realiza el ejercicio profesional: _____
6. Puesto de trabajo en la institución: Trabajadora social

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?
Si
Si
Porque hay casos con problemas y dilemas que en algunas ocasiones solo pueden resolverse atendiendo a la ética profesional.



8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?

SON FUNDAMENTALMENTE NECESARIOS.

9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?

DESDE LA APLICACION DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.

10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?

SI.
PERMITE TOMAR DECISIONES PARA RESOLVER SITUACIONES.

11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?

DÍA A DÍA.
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué

SI. PORQUE TRABAJAMOS CON SITUACIONES DONDE ESTÁN IMPLICADOS INDIVIDUOS, FAMILIAS, GRUPOS QUE NECESITAN SER TRATADOS CON RESPETO, Y DEBEMOS TAMBIÉN PROTEGER LOS PRINCIPIOS.

13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?

NO ENTIENDO LA PREGUNTA.

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?

SIEMPRE SE TRATA DE QUE SEA DE AYUDA.
EN OCASIONES UTILIZAMOS EL CONTROL PARA PODER AYUDARLES.



15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

CRED QUE LA COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES TRATARIA DE SE CONSIGUIESE LO MEJOR PARA EL USUARIO Y LA INSTITUCION

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

SI. LA INSTITUCION SE ADAPTA A LAS NECESIDADES EN LA MAYORIA DE LOS CASOS O TRATAR DE CAMBIAR LOS CRITERIOS CON LA INSTITUCION PARA INTENTAR MEJORAR.

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional? ¿Cómo sueles solucionarlos?

SUPONGO QUE HAY MUCHOS. VIENDO LO MEJOR PARA LOS USUARIOS CON LOS QUE TRABAJAMOS.

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

NO.

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

NO.

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

UNA NECESIDAD PARA INTERVENIR MEJOR.

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

Si.

Si.

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

Si.

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

Si.



En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún GRADO DE RIESGO en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios	X			
Confidencialidad y privacidad	X			
Consentimiento informado	X			
Oferta de servicios	X			
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses		X		
Documentación	X			
Identificación de carácter difamatorio	X			
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios	X			
Supervisión	X			
Desarrollo y formación de profesionales	X			
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas		X		
Remisión de usuarios a otros servicios		X		
Fraude	X			
Finalización de los servicios y abandono del usuario		X		
Situaciones en las que surge algún perjuicio			X	
Evaluación e investigación	X			
Toma de decisiones éticas			X	

!!!Muchas gracias!!!

ENCUESTADO 5:

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ÉTICA Y TRABAJO SOCIAL DESDE SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Esta entrevista está diseñada para realizar un estudio cualitativo que complemente y demuestre lo establecido teóricamente en el Trabajo Fin de Grado de una de las alumnas del Grado. Con él se pretende exponer la realidad de la ética en el Trabajo Social actual realizado desde los Servicios Sociales Básicos. Por ello, irá dirigida a los profesionales de dicha disciplina que se encuentren realizando actualmente su ejercicio profesional en este sector.

Dada la imposibilidad de realizar una entrevista de forma presencial por la falta de tiempo de los profesionales, recorro al desarrollo de una entrevista escrita.

Es importante que rememoreis las experiencias vividas para llegar a expresar los diferentes aspectos éticos que se abarcan en el presente estudio cualitativo. Este recurso será utilizado posteriormente para analizar las respuestas y formar un discurso profesional, llegando a unas conclusiones que nos permitan acercarnos al cambio y enriquecimiento del Trabajo Social.

Se ruega sinceridad en vuestras respuestas, y reflexión sobre vuestro quehacer profesional.

La participación es totalmente voluntaria, y las respuestas serán anónimas y confidenciales.

¡Muchas gracias!

Datos personales:

1. Sexo: MUJER
2. Edad: 41
3. Años de experiencia: 9
4. Tiempo de permanencia en la institución: 8
5. Institución dónde se realiza el ejercicio profesional:
AYUDANTE SOCIAL
6. Puesto de trabajo en la institución: TRABAJADOR SOCIAL

Sobre la ética en su aspecto general:

7. ¿Piensas que es importante y necesaria la ética en tu profesión? ¿Y concretamente en tu puesto de trabajo? ¿Por qué?
ES MUY IMPORTANTE PORQUE TRABAJAMOS CON PERSONAS



8. ¿En qué medida son para ti importantes los principios y valores éticos dentro de la profesión?

MUY IMPORTANTES

9. ¿Cómo empleas la ética en tu profesión?

RESPECTANDO A LA PERSONA, SUS INTERESES, MOTIVACIONES
PROYECTO DE VIDA. ASI COMO SU TIEMPO PARA TOMAR
SUS PROPIAS DECISIONES

10. ¿Conoces el Código Deontológico de tu profesión? ¿Podrías decir qué utilidad tiene?

SI, MUCHA. ES LA GUIA FUNDAMENTAL SOBRE LA
QUE SE DESARROLLA CADA PROFESION.

11. ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el Código Deontológico de Trabajo Social? ¿En qué situaciones lo haces?

NO CON MUCHA FRECUENCIA, PERO MUCHAS DE LAS
CUESTIONES DEL MISMO YA LAS TENGO INCORPORADAS
AL DESARROLLO DE MI PROFESION.

12. ¿Consideras que es necesario tener unos principios de actuación básicos para regular el ejercicio del Trabajo Social? ¿Por qué

POR SUPUESTO

13. Si se habla del interés de tus colegas (trabajadores sociales) por la ética, ¿qué puedes decir al respecto?

NO SE VEN CONFLICTOS Y ADIAS CON RESPECTO A LA ÉTICA
QUE EN CASOS DE DUDA EN COMÚN.

En lo que a práctica del Trabajo Social se refiere:

14. ¿En qué medida crees que el Trabajo Social que se hace desde los Servicios Sociales tiene un carácter de ayuda, y en qué medida de control?

GRADO EN TRABAJO SOCIAL. UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ELIJO EN INTERVENCIÓN PROFESIONAL, TENGO CLARO EL CARÁCTER DE AYUDA A LA PERSONA. SI BIEN EN MUCHAS OCASIONES HE RECONOCIDO EN LA LABOR QUE REALIZAMOS HACER EL CONTROL DE LA CALIDAD.

15. Si una de tus actuaciones supusiese ayuda al usuario, pero no fuese eficiente y útil para la Institución, ¿qué harías?

PREFIRIR POR LA AYUDA A LA PERSONA.

16. ¿Has vivido conflictos de intereses (entre Institución, usuarios y profesionales) en la Institución en la que trabajas actualmente? Si es así, ¿con qué frecuencia suelen surgir? ¿cuál es tu decisión a la hora de intervenir?

CUANDO SURTEN CONFLICTOS DE ESTE TIPO DESDE MI PUNTO DE VISTA PROFESIONAL, INTERVIENE SIEMPRE EN CUENTA EL BIENESTAR DE AYUDA A LA PERSONA.

17. ¿Cuáles son los dilemas éticos más frecuentes en tu actividad profesional? ¿Cómo sueles solucionarlos?

EN INTERÉS DEL CLIENTE

18. ¿Sabes lo que es una auditoría ética? Si es así, ¿Cómo se puede promover y qué uso se puede dar desde tu institución?

NUNCA SE HAN HECHO AUDITORÍAS ÉTICAS.

19. ¿Sabes qué son los Comités de Ética? Si es así, ¿podrías señalar para qué se usarían en tu puesto de trabajo?

SERÍA CONVENIENTE.

20. Si la respuesta a la primera pregunta de la cuestión 18 es afirmativa, ¿conoces alguna noticia actual sobre Comités de Ética cercana a tu puesto de trabajo? Si es así, señala algo sobre ella.



En lo que a formación se refiere:

21. La formación en el ámbito de la ética en Trabajo Social, ¿qué supone para ti?

IMPORTANTE

22. Cuando te formaste para ser trabajador/a social, ¿se daba importancia a la ética en el ejercicio profesional? ¿y al Código Deontológico de la profesión?

SI

23. ¿Consideras importante el reciclaje de formación en el ámbito de la ética en tu profesión? ¿Por qué?

SI.

24. ¿Lees, analizas, te interesas por documentos referentes a los valores éticos del Trabajo Social? Si es así, ¿compartes con otros colegas conocimientos adquiridos de ellos?

ALGUNAS VECES.



En cuanto a dilemas éticos:

Ahora, simplemente tienes que valorar si los siguientes indicadores ostentan algún GRADO DE RIESGO en la Institución en la que desempeñas tu ejercicio profesional. Señala con una X si el riesgo es alto, moderado, mínimo o inexistente. Si lo deseas puedes hacer algún comentario al respecto.

Riesgos éticos↓ Grado riesgo→	Sin riesgo	Riesgo mínimo	Riesgo moderado	Alto Riesgo
Derechos de los usuarios			X	
Confidencialidad y privacidad			X	
Consentimiento informado			X	
Oferta de servicios			X	
Límites en relaciones con usuarios y conflictos de intereses			X	
Documentación			X	
Identificación de carácter difamatorio			X	
Tiempo de mantenimiento de información de los usuarios			X	
Supervisión			X	
Desarrollo y formación de profesionales			X	
Consulta de trabajadores sociales a otros colegas		X	X	
Remisión de usuarios a otros servicios				
Fraude			X	
Finalización de los servicios y abandono del usuario			X	
Situaciones en las que surge algún perjuicio			X	
Evaluación e investigación			X	
Toma de decisiones éticas			X	

!!!Muchas gracias!!!

AGRADECIMIENTOS.

Después de mucho trabajar ha llegado el momento de poner un punto y seguido a mi vida, y digo punto y seguido porque desde luego el Trabajo Social, una vez que te enganchas a él, no lo puede soltar.

Este camino de cuatro años diría que ha sido una etapa de crecimiento profesional y personal. No ha sido fácil. He necesitado del apoyo de los míos, y por ello hoy quiero dedicar este trabajo final a las personas que han ido conmigo de la mano para conseguirlo.

Primeramente, porque sin ella no hubiese sido lo mismo, porque me ha apoyado durante toda mi vida, pero nunca me ha dado más fuerza para seguir que cuando sufrió aquel derrame cerebral en mi tercer año de grado, porque a ella le cambió la vida, y a mí me empujó a seguir a pesar de ese coma. A ti, mamá, gracias por volver, y por hacer junto con papá cosas imposibles para que yo fuese a la universidad. A los dos, no hay día en mi vida que no os lo deba a vosotros.

A mi abuelo, Tomás, quien hace apenas unos meses se fue de mi lado. A ti abuelo, gracias por ser mi media mitad durante toda mi vida. Gracias por sentir ese orgullo por mí, por la alegría que siempre has desprendido y me ha contagiado. Es mucho lo que te debo y lo que te tengo que agradecer. Sé que a pesar de tu ausencia permaneces junto a mí. Y a mi abuela, Magdalena, a ti, gracias por dedicarme toda una vida, por luchar y por hacerme ver que esa lucha es el camino más duro pero el que más vale la pena, yo me lo aplico a la vida, mientras tu luchas por salir del cáncer. Hoy se acaba una batalla, aunque continúe la más difícil, pero seguiremos para ganar la guerra de la vida.

A mis tíos Alberto y Coco, por hacerme la vida siempre tan fácil; a mi prima Macarena por acompañarme en momentos duros; a mi segunda familia, José, Chus, Noelia y Sara, por todo lo vivido; a los pequeños Sergio y Daniel, y a su madre, mi tía Nuria, por ser la alegría de mi vida; a mi abuelo Celestino, por el amor que me has hecho desprender en los últimos años de tu vida; y por supuesto, a mi hermana, Sandra, quien a casi cuatrocientos kilómetros de distancia me da toda la voluntad para seguir.

A mi pareja, Roberto, por ser como es, por no dejar que me rinda, por su ayuda perseverante y su amor incondicional, por ayudarme a crecer, a ti, gracias por estar desde principio a fin.

A los docentes que han hecho esto posible, en especial a Pablo de la Rosa, por haberme guiado en las prácticas; a Carmen del Valle, por la dureza que ha conseguido que dé todo de mí; y a Cayetana Rodríguez, por su amor contagioso al Trabajo Social, por su apoyo, su escucha, su forma de ser y de enseñar. A todos gracias.

A mi amigos, a los que llevan estando todo este tiempo de logros y fracasos, a los de siempre, a los que están y a los que se han ido. A todos, gracias, por haber estado en algún momento de estos cuatro años de grado. A las “Ludópatas”, en especial a Laura y a Kristina; a la “Última fila”, en especial a Desirée; a los “Mayores”, en especial a Tania; a las “Marmotas”, en especial a Noelia; a mi Cuquina, Nuria; a mi gran amigo y hermano el que siempre está, Víctor; y a mi amiga Mireya porque sin ella no hubiese podido seguir el día que enfermé, gracias.

Parecerá extraño e irrisorio, pero quiero agradecer también a Siho, mi pequeño compañero de vida, mi perro, por cada día que me impulsa a levantarme y a ser mejor persona.

Para acabar quiero agradecer el último trabajo del grado a la persona que veo cuando me pongo frente a un espejo, a mí, por la satisfacción que siento al haber compaginado cuatro años difíciles y duros de enfermedad, mía y de los demás, de pérdidas, de días intensos de trabajo y estudio, por haber viajado durante incluso cuatro horas para ir a clase y volver a casa cada día, por haberme conformado cuando económicamente ha sido un esfuerzo ir a la universidad, por ser aquella persona de la que los míos están orgullosos.

