

MARÍA-JESÚS ÚRIZ, JUAN-JESÚS VISCARRET, ALBERTO BALLESTERO

## Cuestiones éticas en los servicios sociales en España: un estudio de caso

Los servicios sociales promueven el bienestar de las personas y las comunidades y potencian la autonomía de las personas usuarias. El artículo presenta un estudio de caso sobre cuestiones éticas en una organización pública de servicios sociales en España, basado en cuestionarios cualitativos llenados por profesionales que trabajan en dichos servicios. En primer lugar, el estudio detalla cómo la ética de los servicios sociales debe dar soporte a la solución de dilemas éticos, como el respeto a la auto-determinación y la búsqueda del bienestar, los conflictos entre valores individuales y profesionales, y los dilemas derivados de la limitación de recursos. Además, también se explican algunas cuestiones relativas a la toma de decisiones éticas en aspectos como el acceso a recursos y el respeto a la autonomía. Finalmente, se recogen propuestas de mejora para la calidad ética de la atención, como una mayor formación en ética y la creación de comités y espacios de reflexión ética.

**Palabras clave:** conflictos éticos; España; intervención social; servicios sociales.

**Palavras-chave:** conflitos éticos; Espanha; intervenção social; serviços sociais.

### Introducción

En España, los servicios sociales son una parte fundamental de nuestro estado de bienestar, pues ayudan a las personas a lograr una vida más digna, así como a alcanzar un mayor bienestar y autonomía personal. La red de prestaciones y servicios suele dividirse en dos niveles de atención: el primario (servicios sociales comunitarios) y el nivel de servicios sociales especializados en problemáticas concretas. Una de las principales peculiaridades que tienen estos servicios es que en ellos se interviene con colectivos en situaciones de vulnerabilidad y con problemáticas muy diversas: dependencia, pobreza, personas mayores, infancia y adolescencia, inmigración, violencia de género, exclusión social... En este sentido, los servicios sociales suelen ser el primer lugar al que acuden las personas usuarias para recibir una primera valoración y demandar alguna prestación o servicio.

En el estudio comparado realizado por Antoni Vilà (2012) se recogen diez leyes autonómicas de servicios sociales desde el año 2006 hasta el 2011, en las que destacan como principios básicos la universalidad, la igualdad, la equidad, la integración, etc.:

La normativa analizada pone de relieve los importantes y significativos cambios experimentados en la legislación de los servicios sociales, tanto en los aspectos sustantivos como organizativos, que tienen como eje el reconocimiento y garantía de derechos, especialmente la introducción del derecho subjetivo, y la potenciación de los principios de autonomía y universalidad. (Vilà, 2012: 153)

Por otro lado, el análisis realizado sobre estas leyes lleva al autor a concluir que

nos encontramos, por tanto, en un momento de incertidumbre y cambios importantes, ante los cuales algunos agentes sociales y diversos movimientos, plataformas y entidades cívicas han reaccionado con fuerza para evitar el debilitamiento de los derechos sociales, especialmente en estos momentos en los que surgen numerosas y graves necesidades. Debemos estar atentos al curso que tomen los acontecimientos en función de las políticas y disposiciones que se vayan adoptando. (*ibidem*: 154)

Actualmente estamos asistiendo al debate sobre la necesidad de reforzar, transformar o reinventar nuestro sistema de servicios sociales (Fantova, 2022). Y es que los servicios sociales ejercen una indudable labor de atención y concesión de prestaciones, aunque, pese a ello, no debemos caer en el error de considerarlos solo desde una perspectiva meramente asistencialista. El papel de estos servicios debe ir más allá de la mera tramitación de prestaciones, dirigiéndose hacia el fomento de la autonomía, las capacidades y la corresponsabilidad de las personas usuarias en la toma de decisiones.

Hablar de bienestar, autonomía y empoderamiento de las personas usuarias es hablar de ética y, por ello, es indudable que la ética desempeña un papel fundamental en los servicios sociales y que contribuye a mejorar la calidad de los mismos (Barbero, 2008). Esto es así por varias razones: en primer lugar, porque las profesionales y los profesionales parten del respeto al valor y dignidad de cada persona usuaria. Cada persona, por el mero hecho de ser persona, tiene un valor y merece un respeto, y, además, porque las profesionales y los profesionales se ocupan de potenciar valores como el bienestar, la autonomía o la participación activa de las personas usuarias en la toma de decisiones. La ética, por tanto, está en la misma raíz de los servicios sociales.

En España casi no hay estudios empíricos sobre cuestiones éticas en los servicios sociales. Por ello, con este artículo pretendemos ampliar el abanico de este tipo de investigaciones y generar una mayor conciencia ética en los servicios sociales. En este caso, la investigación se centra en una organización de servicios sociales ubicada en una de las primeras comunidades autónomas que regularon los servicios sociales en España y, con el fin de garantizar su anonimato, en adelante no se la citará por su nombre. La investigación persigue un doble objetivo: por un lado, realizar un diagnóstico de las principales cuestiones éticas a las que se enfrentan las profesionales y los profesionales que trabajan en dichos servicios sociales y, por otro, recoger sus demandas y necesidades sobre herramientas concretas que les podrían ayudar a resolver dichas problemáticas éticas. Para exemplificarlo, mostramos algunos casos concretos y parte de los relatos de dichos y dichas profesionales.

### **1. Estado del arte de la ética en los servicios sociales en España**

En España, las cuestiones relativas a la ética de las organizaciones han sido abordadas por diversos autores y autoras (tal como Cortina y Conill, 2005; Guillén Parra, 2006). Para conseguir la calidad ética en una organización, Manuel Guillén Parra propone acciones directas (valores éticos, códigos de ética, documentos sobre misión y visión de la organización) y acciones indirectas (incidir en cuestiones de la cultura de la organización, como el diseño de la misma o el modo de ejercer la dirección). Por su parte, Adela Cortina y Jesús Conill (2005) al referirse a la atención de las personas usuarias, proponen llevar la ética de las organizaciones más allá de lo que imponga la legalidad, situándola en el ámbito de las obligaciones morales (no solo legales) hacia las personas a las que se atiende. En palabras de Cortina (2005: 277), “la ética de las organizaciones sirve para construir el sistema de valores fundamentales que han de sustentar cada organización, así como para aconsejar y posibilitar acuerdos racionales sobre cómo se debe actuar”.

Los servicios sociales pueden ser considerados como un tipo de organización social y, en este sentido, algunos aspectos de la ética de las organizaciones serían aplicables a este ámbito. El principal objetivo de los servicios sociales es mejorar la calidad de vida de un colectivo de personas muy amplio: aquellas que están en situaciones de especial vulnerabilidad, exclusión o dependencia. Respecto a la vinculación de la ética con los servicios sociales, destacan varias publicaciones (Canimas, 2010; Pelegrí, 2013a y 2013b; Román, 2016; Rodríguez, 2017; Cubillos, 2018) que coinciden en la necesidad de un mayor desarrollo de la ética dentro de dichos servicios. Cronológicamente, la primera de estas publicaciones es la de Joan Canimas (2010), un libro donde se abordan cuestiones diversas: desde la denominada

“ética aplicada” y la ética de las organizaciones hasta aspectos más concretos como la importancia del concepto de autonomía y la obligación, por parte de las instituciones, de atender debidamente a las personas usuarias. Las profesionales y los profesionales han de ofrecer un buen servicio ético, pero también lo ha de ofrecer toda la institución, ya que la ética compete a cada profesional y también a los servicios sociales como entidades.

Por su parte, Xavier Pelegrí publica en 2013 un artículo (dividido en dos partes) sobre la ética de las organizaciones de servicios sociales (Pelegrí, 2013a, 2013b). La primera parte aborda, de forma más genérica, cuestiones de ética de las organizaciones y coincide con la idea que expresábamos antes de introducir la reflexión ética en las organizaciones de servicios sociales. La gestión de este tipo de entidades ha de recaer en principios como la justicia social, la solidaridad y la transparencia en la gestión (Cubillos, 2018). Sin embargo, como bien indica Cayetana Rodríguez (2017), la responsabilidad ética no debe recaer solo en las profesionales y los profesionales, sino en toda la organización. Coincidimos plenamente con esta opinión pues, en el caso de los servicios sociales, creemos que esta responsabilidad ética debería ser una responsabilidad ética compartida.

La segunda parte del artículo de Pelegrí profundiza en cuatro áreas en las que se localizarían las casuísticas éticas de los servicios sociales: el ideario de la organización, las áreas procedimentales y organizativas, el ámbito de las interacciones y prestaciones a las personas usuarias, y, por último, la evaluación y revisión del funcionamiento de los servicios. Este mismo objetivo se podría conseguir utilizando auditorías éticas (Úriz, 2006), pues son herramientas que ya se han utilizado en otros países (como Estados Unidos) y que han mostrado ser de gran utilidad para evaluar la calidad ética de cualquier entidad social.

Finalmente, Begoña Román (2016), al referirse a la ética de los servicios sociales, propone profundizar en el modelo centrado en la persona, así como en potenciar la participación de las personas usuarias. Al igual que concluimos en el presente artículo, Román (2018) también recomienda la creación de espacios de reflexión ética o comités de ética en los servicios sociales como lugares en los que se aborde y se dé respuesta a la multitud de cuestiones éticas que surgen en las intervenciones sociales.

## **2. Metodología**

En esta investigación se utilizó un diseño de estudio de caso (Stake, 1998; Coller, 2005; Gerring, 2017; Yin, 2018; Robinson *et al.*, 2019) y se empleó el análisis de contenido cualitativo para obtener una visión cualitativa de las problemáticas éticas y los procesos de toma de decisiones éticas en una

organización de servicios sociales en España (Krippendorff, 1990; Bardin, 1996; Mayring, 2000; Ahuvia, 2001; Asensio, 2016). Se recolectaron datos a través de un cuestionario cualitativo en línea (ver Anexo 1), donde las profesionales y los profesionales respondieron a la pregunta central sobre las cuestiones éticas que enfrentan en su trabajo diario. Participaron 22 profesionales, de forma voluntaria y anónima, principalmente trabajadoras sociales, y se realizaron análisis preliminares de las respuestas al cuestionario. El análisis de los datos se dividió en tres fases: desarrollo de una matriz de categorización, concreción de las categorías de codificación y clasificación de los fragmentos de texto en las categorías predefinidas (Sánchez-Vidal, 1999; Banks, 2001, 2004, 2005; Bermejo, 2002; Ballester, 2006; Úriz y Ballester, 2006; Úriz *et al.*, 2007; Ballester *et al.*, 2012, 2013; Lozano, 2015; Úriz, 2019). Por último, se realizó la síntesis y selección de los resultados para presentar las interpretaciones. Se utilizó el programa Atlas.ti 8.0 para procesar las respuestas obtenidas (Tesch, 1990; Morris, 1994).

### **3. Resultados**

Vamos a dividir la exposición de los resultados de la investigación en tres partes: la primera, relativa a las cuestiones éticas que han de resolver los profesionales y las profesionales de los servicios sociales; la segunda está centrada en cómo resuelven esas cuestiones éticas, y en la tercera parte recogemos las principales demandas y necesidades de las profesionales y los profesionales.

#### **3.1. Cuestiones éticas**

Las principales cuestiones éticas se pueden agrupar en torno a los siguientes temas:

##### *3.1.1. Reparto justo de los recursos disponibles*

El reparto de los recursos disponibles se realiza para atender las demandas y necesidades de la población más vulnerable. Desgraciadamente, no siempre se cuenta con todos los recursos necesarios para repartir entre las personas que demandan prestaciones en los servicios sociales, por lo que es necesario introducir criterios concretos para realizar ese reparto de la forma más justa posible. Siguiendo el principio de justicia distributiva, habría que repartir los recursos atendiendo a las necesidades de las personas usuarias; sin embargo, parece ser que los recursos no siempre están disponibles para las personas que los necesitan: “[...] Tengo la sensación de que estos no siempre llegan a las personas que realmente se encuentran en situación de insuficiencia y/o carencia económica” (Profesional 12).

Además, las profesionales y los profesionales se encuentran a veces con personas usuarias que ocultan la realidad económica en la que se encuentran para poder acceder a determinados recursos o prestaciones. Si las profesionales y los profesionales tienen conocimiento de ello, se encuentran entonces en la difícil situación de decidir si obviar o no determinada información para que esas personas usuarias continúen accediendo a los recursos: “En ocasiones hemos tenido que decidir sobre si ‘mentir’ o no en el cuestionario [...] para que la valoración final sea la adecuada para acceder a renta [...] o si comunicar o no una percepción indebida de renta [...] para evitar que se le reclamara al usuario...” (Profesional 6).

En definitiva, la pregunta que se suscita en estos casos es la siguiente: ¿se deben comunicar todas las irregularidades en la percepción de ayudas? La reflexión ética en este tema también nos conduce hacia el principio de justicia social, pues podría darse el caso de que, si no comunicamos determinadas irregularidades y esas personas siguen recibiendo ayudas, estemos dejando a otras personas –también necesitadas– sin posibilidad de acceso a las mismas.

Otra cuestión relacionada con los recursos es el papel que desempeña cada profesional, ya que, en ocasiones, la obtención o no de un recurso puede llegar a depender de la subjetividad y especificidad de la profesional que intervenga. Por lo tanto, se corre el riesgo de que no sea algo objetivo, sino más bien relativo: “Según con qué profesional contactes o de qué manera, consigues o no un recurso antes, después o nunca” (Profesional 15).

Finalmente, otra trabajadora social reflexionaba sobre si es justo ofrecer determinadas prestaciones a emigrantes que no han aportado nada económicamente con anterioridad y no a otras personas que también necesitan esas prestaciones, pero no entran en los baremos (aunque solo hayan tenido un trabajo precario).

### *3.1.2. Búsqueda del bienestar de las personas usuarias, especialmente en la intervención con los colectivos más vulnerables*

Las cuestiones éticas en torno al principio de búsqueda del bienestar de las personas usuarias también ocupan un lugar importante en la reflexión ética de las profesionales y los profesionales de la intervención. Algunos de estos dilemas ocurren en torno a la normativa actual sobre la renta y los estímulos al empleo. Al encontrar un empleo hay que darles de baja, pero la realidad es que son casos de empleos precarios y “si le dan de baja en la renta por un empleo de dos meses, su situación económica se va a desestabilizar por lo costoso en tiempo que resulta conseguir una nueva resolución de renta o la reactivación de la prestación de desempleo” (Profesional 2).

También sucede algo parecido en familias con viviendas de protección oficial (VPO) de alquiler que están “condenadas” a mantener un nivel bajo (por ejemplo, renunciar a becas de estudio para sus hijos) por no perder la vivienda.

La preocupación por el bienestar de las personas usuarias aumenta cuando se trata de colectivos muy vulnerables y en situación de desprotección, especialmente cuando hay menores implicados. En ocasiones es una cuestión de lentitud de procedimientos (esperar por informes, recursos...), pero “mientras la administración decide si es de A o de B y se ponen los recursos a su disposición, los menores siguen expuestos” (Profesional 5).

### *3.1.3. Respeto a la autonomía de las personas usuarias y valoración de la capacidad para tomar decisiones*

Tradicionalmente, el principio de autonomía es uno de los principios éticos más destacados entre las profesiones de la intervención social. Sabemos que se deben respetar las decisiones de las personas usuarias siempre que estas tengan la capacidad necesaria para poder tomar dichas decisiones. Los requisitos para que una decisión sea autónoma incluyen la comprensión de la situación, la capacidad para tomar decisiones y la libre expresión de la voluntad de la persona (asentir o no sin coacciones externas).

Pero hay colectivos en los que la autonomía de las personas puede estar reducida o disminuida: personas mayores, dependientes, discapacitados, menores, personas con deterioros cognitivos... “¿Cómo podemos respetar su autonomía sin caer en ‘matices de infantilización de la persona?’” (Profesional 12). En estos casos es donde pueden suscitarse algunas cuestiones éticas en torno a este principio, ya que entra en conflicto con el de bienestar. Por ejemplo, cuando personas mayores dependientes no admiten la conveniencia de un servicio de ayuda a domicilio, centro de día o centro residencial: “Sobre todo en los casos en los que son derivados desde otros organismos (hospital tras un alta hospitalaria, centro de salud...) para que se actúe en el domicilio y no es posible atender esa petición por negativa del usuario” (Profesional 8).

En algunos casos de personas con demencias o sin apoyo familiar, también surgen dudas sobre si iniciar o no un procedimiento de modificación de capacidad de obrar para poder tramitar así su ingreso en un centro residencial (aun sabiendo que esas personas no quieren salir de su domicilio). Por ejemplo, una trabajadora social relataba el caso de

una persona con demencia o deterioro cognitivo, que no toma la medicación, que necesita y acude a urgencias por ello de manera continua, que no admite apoyos para

su alimentación, pero ingresa con anemia, con consumos de OH [alcohol] y opiáceos; que crea deudas a pesar de tener una pensión que cubre sus necesidades adecuadamente. ¿Dónde está el límite entre la libertad personal de decidir esa persona cómo quiere vivir (trayectoria anterior asocial) y solicitar por parte de los servicios públicos la valoración de su capacidad para una posible tutela o curatela (un posible ingreso involuntario residencial)? (Profesional 4)

Otras situaciones en las que surgen problemáticas éticas en torno al principio de autonomía son las de violencia de género, ya que en ocasiones puede resultar muy difícil respetar la autonomía de la mujer cuando sus decisiones afectan a hijas e hijos menores. También resultan especialmente complicados “otros casos severos y cronificados en los que se decide finalizar el proceso y retirar los apoyos, o que los menores vuelvan al domicilio familiar sin que los progenitores estén preparados” (Profesional 18).

### *3.1.4. Conflictos entre valores (profesionales-personas usuarias, profesionales-entidad o entre profesionales)*

Otras situaciones que causan problemáticas éticas son las que implican un conflicto entre los valores de las personas implicadas. Pueden ser casos de conflicto entre los valores de las profesionales y los profesionales y los valores de las personas usuarias. También puede tratarse de situaciones de conflictos entre diversos profesionales y, finalmente, en otras ocasiones pueden surgir conflictos entre los valores de las profesionales y los profesionales y los de la entidad en la que trabajan.

Un ámbito en el que suelen darse este tipo de conflictos es el educativo. Por ejemplo, en situaciones de absentismo escolar motivado por cuestiones culturales. Puede que en estos casos se produzca un choque entre los valores de las profesionales y los profesionales y los valores de las familias.

En otras ocasiones, los conflictos se dan entre los valores de varios profesionales. Por ejemplo, para hacer valer los derechos de las personas usuarias (como el derecho a una renta) hay que verificar que cumplen criterios de no recursos para cubrir sus necesidades básicas y el tiempo de empadronamiento:

La dificultad de presentar tanta evidencia documental es tan alta que rozan el límite de la dignidad humana para demostrar la categoría social de la pobreza. Hay una creencia popular entre profesionales o no, de que las personas migran para cobrar las ayudas, olvidándose de los temas de la dignidad de las personas, de lo que corresponde como derecho por el hecho de estar en un sistema de bienestar. (Profesional 16)

Otra situación en la que puede producirse un conflicto de valores entre diversos profesionales es la valoración e intervención con menores y familias en situación de desprotección: “Cada profesional tiene su punto de vista, su intervención concreta y específica que en ocasiones choca con la nuestra. Es difícil en ocasiones ponerse de acuerdo” (Profesional 14).

Finalmente, los conflictos de valores también pueden darse entre los propios valores profesionales y los de la institución u otras entidades. Por ejemplo, en casos en los que las personas usuarias llevan mucho tiempo recibiendo una renta: “Se acomodan a vivir así y el Gobierno [...] no les propone ninguna contraprestación, realización de cursos de formación u otros aspectos que le supongan una movilización a la persona o realizar algo a cambio. Se genera una dependencia pasiva del sistema que no les beneficia” (Profesional 22).

En otros casos el choque se produce contra la política general gubernamental:

Me indigna que personas inmigrantes en situación irregular, que quieren obtener su NIE [Número de Identidad de Extranjero] para poder trabajar y salir adelante, no puedan hacerlo porque la política de inmigración no les permite regularizarse hasta que llevan tres años viviendo [...] [por la vía de arraigo social]. (Profesional 22)

### *3.1.5. Veracidad de la información*

Como hemos comentado anteriormente al hablar del principio ético de justicia, en ocasiones las personas usuarias ocultan información sobre su situación (económica, laboral...) para poder seguir accediendo a diversos recursos o prestaciones. Esta situación atentaría contra el principio de justicia, pero también tiene que ver con el principio de veracidad de la información relativa a las personas usuarias. Se trata de casos en los que las trabajadoras y los trabajadores sociales sospechan de la situación real en la que se encuentran las personas usuarias: “He acompañado a personas que ‘creo’ que tienen un plan B. Les propongo el itinerario que el derecho a la inclusión les otorga y es muy difícil el trabajo con ellos porque no quieren entrar, solo quieren la renta. El resto lo tienen cubierto de una manera diferente a la que le proponemos” (Profesional 5).

En estos casos, las dudas de las profesionales y los profesionales giran en torno al alcance del principio de veracidad: ¿hasta dónde llega su obligación de comprobar la veracidad de la información que transmiten las personas usuarias? ¿Deben comunicar (o no) cualquier irregularidad (por ejemplo, en la percepción de ayudas), aunque dicha información perjudique a los usuarios?

### *3.1.6. Confidencialidad en el tratamiento de la información*

El principio de confidencialidad es otro de los principios éticos básicos de la deontología profesional. Como sabemos, este principio implica la obligación, por parte de las profesionales y los profesionales, de mantener confidencial la información relativa a las personas usuarias. Pese a ser quizá uno de los principios éticos más conocidos, aún continúan suscitándose problemáticas éticas en torno al mismo.

Una de las principales limitaciones al principio de confidencialidad se da en situaciones que puedan provocar un daño “grave, previsible e inminente” para el profesional, para terceras personas o para el propio usuario. Es necesario, por tanto, evaluar el mayor o menor daño que puede provocar una acción, siendo esta una de las tareas profesionales más complicadas. Si el posible daño es grave, estaría justificado romper la confidencialidad; pero si el daño no es suficientemente grave, entonces habría que seguir manteniendo la información confidencial. En la práctica, “puede resultar complicado mantener la confidencialidad cuando entraña riesgos para personas usuarias y para menores” (Profesional 18).

Hay que prestar especial atención a cómo y con quién se comparte información confidencial, pues, desgraciadamente, en otros casos no está justificado romper la confidencialidad:

Me resulta complicado en ocasiones abordar el hecho de que información de los usuarios se conozca por otros profesionales (administrativa, trabajadora familiar...). Ha habido veces que me encuentro en conversaciones en donde se comenta información sensible de un usuario que no es necesaria para trabajar el caso. (Profesional 8)

En este sentido, conviene recordar que, cuando esté justificado hacerlo, únicamente se debe compartir la información estrictamente necesaria para realizar la intervención. Además, también hay que tener especial cuidado respecto a con quién se comparte la información, pues solo deberían tener conocimiento de ella las profesionales y los profesionales directamente implicados en el proceso.

### *3.1.7. Cuestiones de ética intercultural*

El último grupo de cuestiones éticas encontradas pertenece al ámbito de la ética intercultural, es decir, se trata de conflictos entre valores o principios éticos motivados específicamente por diferencias culturales. Antes hemos hablado de conflictos entre valores, pero en este caso la raíz de esos conflictos es estrictamente cultural. Nos referimos a situaciones en las que, por ejemplo, se educa con castigos físicos, se producen casamientos a edades

muy tempranas, se da una falta de escolarización o, incluso, se “normaliza” la violencia dentro de la familia: “Familias de procedencias culturales diferentes a las nuestras, con otros valores y forma de educar a sus hijos, por ejemplo, en las que el castigo físico es habitual o el proceso de autonomía de los hijos es diferente que en nuestra cultura” (Profesional 18).

### **3.2. ¿Cómo resolvieron esos conflictos éticos?**

El objetivo de la investigación era doble. Por un lado, averiguar cuáles son las principales cuestiones éticas a las que se enfrentan las profesionales y los profesionales en su actividad diaria. Por otro lado, también nos interesaba saber qué hacen esos profesionales cuando se encuentran ante esas situaciones, es decir, cómo las resuelven. Pues bien, en este apartado vamos a relatar brevemente cuáles fueron sus respuestas ante estos diversos conflictos éticos.

#### *3.2.1. Aspectos generales en la toma de decisiones*

Como resultado general del análisis, podemos afirmar que las profesionales y los profesionales de los servicios sociales afirman tener en cuenta la deontología profesional y realizan una intervención racional y reflexiva, tratando de comprender a fondo las situaciones de las personas usuarias. Como manifestaba una trabajadora social técnico de atención primaria: “Intento entender nuestra intervención como un proceso, darme tiempo para identificar posibles riesgos, entrevistarme, no solo con la persona afectada, sino también con el entorno, para conocer su estilo de vida y sus necesidades” (Profesional 12).

Además, también resulta importante poder dialogar sobre la situación con otros profesionales que participan en el proceso de intervención. Así lo manifestaba una psicóloga que trabaja en valoración e intervención con menores y familias en situación de desprotección, cuando destacaba la importancia de dialogar y “compartir puntos de vista técnicos” (Profesional 14). En este sentido, hemos de destacar la importancia que tiene, para la reflexión ética, el poder contar con espacios y tiempos para la puesta en común de cuestiones éticas y para la búsqueda de cursos de acción.

Un educador del programa de infancia y familia destacaba otros aspectos fundamentales para la toma de decisiones éticas: la búsqueda de asesoramiento, la capacidad de autorreflexionar sobre los propios prejuicios y el respeto al marco legal e institucional. Todo ello teniendo como horizonte último la búsqueda del bienestar de las personas usuarias:

Pedí asesoramiento. Intenté ser consciente de mis prejuicios. Encuadré mi intervención dentro del marco legal e institucional en el que trabajo y en el contexto de mi

cometido profesional... Creo que intenté hacerlo lo mejor que pude, con los recursos de que disponía y que contribuyó al bienestar de la familia o del menor. (Profesional 18)

La mayoría de las profesionales y los profesionales afirma seguir los valores profesionales, pero teniendo siempre en cuenta el bienestar de las personas usuarias. Así, la búsqueda del bienestar se convierte en uno de los principales pilares de las intervenciones profesionales.

Por último, hay otro aspecto especialmente relevante en la toma de decisiones éticas: tratar de involucrar a la propia persona usuaria en la búsqueda de soluciones. Este aspecto tiene que ver con lograr la implicación de estas personas en sus propios procesos, es decir, tiene que ver con el *empowerment* (potenciar las capacidades de las personas usuarias) y también con la responsabilidad compartida. Como afirma una trabajadora social, psicóloga en valoración e intervención con menores y familias en situación de riesgo, al referirse a recursos como la renta: “Trato de involucrar en la solución al propio receptor de la misma. Devuelvo la responsabilidad de la propia vida a la persona usuaria para que también valore los logros como propios” (Profesional 15).

A continuación, además de los aspectos generales relativos a la toma de decisiones éticas, vamos a incidir en cómo se toman decisiones en algunas situaciones especialmente complejas, como son las referidas al acceso a recursos y a la posible ocultación de información (lo cual implica directamente al principio de veracidad), así como las que giran en torno al principio de autonomía.

*3.2.2. Decisiones sobre el acceso a recursos y posible ocultación de la información*

Como hemos señalado en el apartado relativo a las cuestiones éticas, a veces las personas usuarias ocultan su realidad económica para poder seguir accediendo a prestaciones. Cuando las profesionales y los profesionales son conocedores de esa situación o detectan algunas irregularidades en el proceso de percepción de ayudas, han de decidir si deben obviar o no esa información, pues de ello depende que las personas usuarias continúen recibiendo esas prestaciones. En general, puede decirse que las profesionales y los profesionales actúan siguiendo la legislación y valorando los requisitos que permiten acceder a las prestaciones sociales, “aunque a veces sea muy injusto” (Profesional 19).

Puede haber situaciones en las que la ocultación de información por parte de las personas usuarias suponga un claro abuso para seguir recibiendo prestaciones por parte de las administraciones públicas y que sean claramente “denunciables”, pero también hay otros casos que resultan más complejos, ya que se trata de personas usuarias muy vulnerables y con grandes necesidades

que, si se les quita esa prestación, se quedarían sin ningún tipo de ayuda. Por ejemplo, una trabadora social que realiza su labor profesional en un centro de acogida (Profesional 9) relataba el caso de dos hermanas mayores de 65 años con ingresos económicos provenientes de la pensión no contributiva (PNC) de una de ellas; la otra hermana (en proceso oncológico) no tenía derecho a PNC por computar los ingresos de su hermana. En este caso, decidieron empadronarla en casa de una sobrina para que sí pudiese recibir la PNC y pudiera tener gratuidad de medicamentos y un complemento para alquiler de vivienda.

Por otro lado, en ocasiones, los casos de renta también son difíciles de resolver. La renta es un derecho que corresponde a las personas usuarias, pero las profesionales y los profesionales tienen que comprobar ciertos requisitos, como que no están recibiendo otros recursos y también el tiempo de empadronamiento. Por lo tanto, tratan de comprobar la veracidad de la información, aunque, como relata una trabajadora social en atención a familias y menores, “socialmente y profesionalmente no tenemos educación en temas de derechos de las personas, en temas éticos de pertenencia” (Profesional 16). Otra trabajadora social en atención primaria en unidad de barrio también refería la complejidad de situaciones como el caso de las personas usuarias que deberían darse de baja de la renta porque han obtenido un empleo de dos meses. Como se trataba de un empleo precario, “las he resuelto orientando a que mantengan la estabilidad económica; no creo que se hayan resuelto satisfactoriamente porque no se respetan los principios éticos mencionados” (Profesional 2). La profesional da a entender, por ende, que es consciente de que en ese caso no ha respetado algunos principios éticos (suponemos que al menos el de veracidad) y que ha priorizado el bienestar de las personas usuarias.

En este mismo sentido, otra trabajadora social se refería a casos en los que obviaba algunas situaciones de personas usuarias para que siguiesen accediendo a determinadas prestaciones. Así lo confirmaba también otra trabajadora social en programas de acogida y autonomía, criticando –en este caso concreto– las herramientas con las que cuentan: “Las tramitaciones se hacen a través de una herramienta que no permite las singularidades y obliga a buscar la ‘trampa’” (Profesional 6).

Todos estos ejemplos nos hacen reflexionar sobre la dificultad de establecer un criterio igualitario, absoluto y universal para todos los casos. El cumplimiento de las normativas establecidas es un deber para las profesionales y los profesionales, pero puede haber casos en los que decidan hacer excepciones a ese cumplimiento, justificando su decisión por priorizar el bienestar de las personas usuarias.

### *3.2.3. Decisiones en torno al respeto a la autonomía de las personas usuarias*

Como hemos señalado anteriormente, el principio de autonomía es uno de los grandes pilares éticos que sustentan las intervenciones sociales. Este principio aparece recogido en prácticamente todos los códigos deontológicos profesionales, especificando que las profesionales y los profesionales deben respetar las decisiones de las personas usuarias, incluso en casos en los que no comparten totalmente esas decisiones. Siempre que la persona sea capaz y competente para tomar decisiones, existe la obligación por parte de las profesionales y los profesionales de respetar esas decisiones.

La autonomía, por tanto, está directamente relacionada con la capacidad para tomar decisiones. Por eso, por ejemplo, en situaciones de dependencia y discapacidad (y cuando los informes médicos y psiquiátricos lo aconsejan) se solicitan valoraciones de la capacidad. El problema es que, a veces, “la respuesta de la administración de justicia es lenta y, en ocasiones, no ha tenido una respuesta adecuada” (Profesional 4). Esto puede deberse, en gran medida, al desbordamiento de casos a atender por parte de la Administración.

Hay casos especialmente difíciles de personas mayores y dependientes en los que hay que recurrir incluso a los ingresos forzados. Esta no es una medida deseable, pero a veces resulta inevitable: “Se comunica a Fiscalía la situación y se dictan medidas cautelares para efectuar ingresos forzados en residencias porque resulta imposible respetar la voluntad de la persona de permanecer en el domicilio con los apoyos necesarios” (Profesional 11).

El respeto a la autonomía es un proceso que implica un diálogo con las personas usuarias; incluso, en algunas ocasiones implica también una cierta “negociación” en la priorización de los valores implicados. Como afirma una trabajadora social en atención a población con dificultades de incorporación sociolaboral cuando le preguntamos cómo resuelve cuestiones éticas: “Negociando con las personas interesadas la priorización de valores en la intervención” (Profesional 21).

En este proceso de negociación puede que no se llegue a un acuerdo y que, por ejemplo, las personas usuarias rechacen la propuesta que se les hace para salir de una situación de exclusión. En esos casos hay que respetar su decisión, pero también se les hace firmar un papel donde conste por escrito su rechazo (Técnica en Integración Social 5), ya que pueden darse casos de personas que rechazan ser derivadas a entidades de inserción sociolaboral o formativas y que prefieren continuar percibiendo la renta. Como afirma una trabajadora social respecto a su labor de asesoramiento y derivación a servicios: “Desde mi posición laboral no puedo obligarles, ni condicionarles; pero creo que mantener personas dependientes no les ayuda, ni ayuda a esta

sociedad” (Profesional 22). Con su reflexión, esta trabajadora social está ahondando en uno de los grandes riesgos de nuestro estado de bienestar: la cronificación de la dependencia.

Por último, otros casos también complejos en relación con la autonomía son aquellos en los que están implicados distintos valores culturales, es decir, cuestiones de diversidad cultural en las que hay varios valores en conflicto. En estos casos, hay que trabajar temas tan importantes como la escolarización de los menores, el casamiento a edades muy tempranas en familias rumanas gitanas, etc. Como relata una educadora social, que trabaja en situaciones de acompañamiento socioeducativo a familias en el programa de incorporación y en el de infancia y familia, las profesionales y los profesionales encuentran problemas de absentismo escolar. También perciben muy distinta implicación por parte de unas u otras personas usuarias. En esos casos “se necesita tiempo para cambiar mentalidades; intento informar lo más exhaustivamente que puedo las situaciones, haciendo hincapié en los valores de las personas usuarias y ayudándoles a ver pros y contras de sus decisiones” (Profesional 3).

### **3.3. Demandas y necesidades desde el ámbito profesional**

Una vez realizado el análisis de las respuestas sobre las cuestiones éticas a las que se enfrentan las profesionales y los profesionales, y sobre la forma en que las resuelven, vamos a centrarnos en las necesidades que manifiestan, así como en las propuestas que sugieren.

Las demandas se pueden reunir en cinco grupos bien definidos: la creación de espacios de reflexión, la necesidad de formación, la creación de protocolos para resolver cuestiones éticas, la utilización de la supervisión como un posible espacio para el análisis ético y la creación de comités de ética. En definitiva, las necesidades se podrían agrupar en torno a dos polos: los espacios de reflexión ética y la formación en ética de la intervención social.

#### *3.3.1. Espacios de reflexión ética*

La principal necesidad manifestada por las profesionales y los profesionales para mejorar la intervención social que realizan en su trabajo diario, en relación con las cuestiones éticas que se suscitan, se refiere a los espacios de reflexión. Se busca en ellos un punto de humanización, de adaptación a la realidad social actual, de intercambio de criterios entre profesionales de diferentes ámbitos (mujer, infancia, atención primaria de servicios sociales), desde los que pueden realizar propuestas de mejora a las autoridades pertinentes, como se aprecia en esta reflexión:

No necesito ningún tipo de apoyo para mejorar mi intervención, pero espacios de reflexión ética vendrían bien de cara a poder realizar propuestas sociales de mejora a las instituciones pertinentes u otro tipo de cambios en la finalidad de los recursos, servicios y prestaciones que disponemos. (Profesional 22)

### *3.3.2. Formación en ética*

La segunda demanda formulada con mayor intensidad por las profesionales y los profesionales se refiere a la falta de formación en cuestiones éticas. Es muy probable que, dada la edad media de las profesionales y los profesionales encuestados (48 años) y la larga trayectoria laboral (19 años de media), estas personas fueran formadas en planes de estudio con poca incidencia en los temas éticos de la intervención social y ahora sean conscientes de la necesidad de una puesta al día de sus conocimientos o de incluir la ética entre las alternativas de formación continua, como se evidencia en esta reflexión: “Tengo formación en ética, pero me gustaría profundizar más” (Profesional 1). En otros casos, las profesionales y los profesionales van un paso más allá y ven la formación como una herramienta que puede complementarse con un comité de ética: “Una mínima formación creo que es necesaria, pero, sobre todo, creo que debe existir un recurso al que poder acudir y consultar [comité de ética] cuando se generan cuestiones éticas difíciles de resolver o valorar” (Profesional 18).

### *3.3.3. Protocolos ante cuestiones éticas*

La tercera necesidad que manifiestan las profesionales y los profesionales está relacionada con los protocolos de actuación ante cuestiones éticas de la intervención social. En un sentido amplio, podemos interpretar que la demanda se refiere a la creación, modificación o mejora de los mismos, así como a su relación con las otras demandas (reflexión, formación, comités y supervisión), ya que en todas ellas cabe el empleo de protocolos útiles para la intervención desde la perspectiva ética. Quizá la costumbre de contar con esta herramienta para otras tareas de intervención (protocolos de intervención familiar, sanitaria, psicosocial...) hace que se echen en falta cuando se trata de cuestiones éticas. Tal como en el aspecto de la formación, las demandas de protocolos éticos van unidas a los espacios de reflexión, formación o supervisión y se expresan así: “Formación, protocolos y espacios de reflexión ética” (Profesional 3).

### *3.3.4. La supervisión como espacio de reflexión ética*

La supervisión es la cuarta demanda de las profesionales y los profesionales para solventar las cuestiones éticas que se plantean en su trabajo diario.

La necesidad de ser supervisados en cuestiones éticas podría ser fruto de las necesidades expresadas con anterioridad, especialmente de la inexistencia de espacios de reflexión, la falta de formación o la ausencia o invalidez de los protocolos existentes, si los hubiera.

La supervisión es un proceso teórico-práctico muy arraigado en profesionales como el trabajo social y las profesionales y los profesionales lo perciben como una herramienta útil para mejorar sus habilidades técnicas, realizar buenas prácticas en la intervención y, en definitiva, mejorar la calidad de su tarea con las personas usuarias; todo ello enmarcado en un proceso de reflexión que les permita mejorar sus puntos débiles y tomar conciencia de sus potencialidades. Además, puede servir como espacio de apoyo colectivo para superar la presión diaria que se vive en los servicios sociales. La necesidad se manifiesta así: “Mayor formación sobre ello, supervisión o espacios de reflexión” (Profesional 4). “Espacios de reflexión, supervisión, protocolos” (Profesional 5).

### *3.3.5. Creación de comités de ética*

La última necesidad que expresan las profesionales y los profesionales está relacionada con la creación o potenciación de los comités de ética –tan presentes y valiosos en el ámbito sanitario– en la intervención social. La función consultiva de los comités quizá esté relacionada con la necesidad de reflexión ética manifestada en primer lugar, así como con la necesidad de contar con protocolos o guías útiles para la acción. La necesidad aparece expresa o sobreentendida y ligada siempre a la formación, pero está ahí: “Un comité ético, formación en ética y espacios de reflexión ética” (Profesional 15).

Las profesionales y los profesionales reclaman un comité de ética específico para su organización para no tener que recurrir a comités de ética ya existentes de más amplio espectro: “Formación en ética, comisión ética de la propia organización” (Profesional 16).

## **4. Discusión**

A partir de los resultados expuestos, es evidente que los profesionales y las profesionales de los servicios sociales se enfrentan a múltiples desafíos éticos que requieren una profunda reflexión y una toma de decisiones responsable. El reparto equitativo de los recursos disponibles se convierte en una tarea compleja para los servicios sociales, siendo un desafío garantizar que los recursos disponibles se asignen de manera justa y lleguen a las personas más necesitadas. En este sentido, se plantean una serie de retos interesantes relacionados con la transparencia en el proceso de asignación de recursos, la ética de la comunicación de las irregularidades, el abordaje sistémico

de cuáles son los factores sistémicos que contribuyen a la inequidad en el reparto de recursos y cómo los servicios sociales pueden trabajar –tanto internamente como junto con otras instituciones o estructuras– para abordar estos desafíos éticos. Con respecto a la asignación de recursos, sería interesante, por ejemplo, incorporar e involucrar a las personas usuarias y a los profesionales y las profesionales en la toma de decisiones sobre los procesos de asignación de recursos, bien sea mediante consultas, encuestas, *focus groups*..., que permitan escuchar y considerar su opinión. Además, este aspecto se podría mejorar aún más si los servicios sociales ofrecieran canales para que usuarios y profesionales expresaran sus preocupaciones y quejas o pudieran dar retroalimentación sobre el proceso de asignación de recursos, de tal forma que permitieran corregir la inequidad, creando criterios más justos y transparentes. Especialmente en el caso de la comunicación de irregularidades identificadas en el reparto de recursos.

La veracidad de la información es un tema especialmente crítico en el apartado de irregularidades y que plantea desafíos éticos relevantes en relación con la justicia y la equidad en la asignación de recursos. En este aspecto, sería especialmente interesante tener en cuenta la sobrecarga administrativa y burocrática a la que están sometidos los profesionales y las profesionales, que no les permite tener espacios que propicien una comunicación abierta y honesta. Disponer de más tiempo para la intervención directa es importante para generar un ambiente seguro y abierto, que permita establecer una relación de confianza con las personas usuarias, en el que se pueda disponer de tiempo para compartir información veraz y contrastarla.

Otro aspecto relevante es el que tiene que ver con el respeto a la autonomía de las personas usuarias, que es un principio ético fundamental en las intervenciones sociales. Sin embargo, en ocasiones puede resultar complicado encontrar un equilibrio entre respetar su autonomía y garantizar su bienestar, especialmente en casos que involucran a personas mayores o con discapacidad. En este sentido, sería interesante que los profesionales y las profesionales tengan espacio para realizar una evaluación individualizada, precisa y completa de la capacidad, y desde ahí establecer un diálogo y una negociación con las personas usuarias, permitiéndoles tomar decisiones informadas y respetando su autonomía (incluso cuando no se comparten completamente sus puntos de vista). Además, se mejoraría la calidad ética si se realizara una evaluación ética continua de las decisiones y acciones tomadas, que permitiría ajustar el enfoque si fuera necesario. Asimismo, sería especialmente interesante incorporar el trabajo interdisciplinar en la medida en que sea capaz de enriquecer la comprensión de la situación, proporcionar diferentes perspectivas y garantizar que se tomen decisiones

éticas fundamentadas. Ni que decir tiene que los espacios de supervisión ética serían especialmente adecuados.

Los conflictos de valores son otra realidad inevitable en las intervenciones profesionales. De hecho, se dan muchas situaciones en las que los valores profesionales difieren de los de las personas usuarias, de otros colegas e incluso de los valores de la institución en la que trabajan. Aquí, en primer lugar, sería interesante incorporar un enfoque reflexivo y abierto en donde los profesionales y las profesionales estén dispuestos a examinar y cuestionar sus propios valores, así como a escuchar y comprender los valores de las personas usuarias. A partir de ahí se incorporaría un proceso dialógico que permitiría abordar los conflictos mediante el diálogo y la reflexión conjunta, buscando puntos de convergencia y respetando la diversidad de perspectivas.

La confidencialidad en el tratamiento de la información es otro principio ético crucial en los servicios sociales, debido especialmente al carácter delicado y personal de la información que se maneja. Los profesionales se enfrentan a dilemas éticos al tener que equilibrar la necesidad de proteger la privacidad de las personas usuarias con la responsabilidad de prevenir daños graves. Especialmente se mencionan los casos y situaciones excepcionales en los que se hace necesario romper la confidencialidad. En estos casos, parece necesario establecer políticas y procedimientos claros y específicos que guíen la toma de decisiones, fundamentalmente para aquellos casos excepcionales donde sea necesario romper la confidencialidad. Estas políticas y procedimientos deben ser desarrollados en colaboración con expertos en ética y deben ser comunicados y capacitados a todos los profesionales y las profesionales que trabajan en servicios sociales. De esta manera, se aseguraría que cuando se comparta información confidencial se haga de forma cuidadosa y sólo con las personas directamente involucradas en el proceso, siguiendo los protocolos establecidos y respetando la legislación vigente. Sería igualmente interesante incorporar sistemas de supervisión y de revisión continua de los procedimientos existentes, incorporando las lecciones aprendidas y los avances en esta materia publicados en la literatura científica y ética. Todo ello permitiría ajustar y mejorar las prácticas con relación a los temas de confidencialidad en los servicios sociales.

En definitiva, como hemos visto a lo largo de este artículo, las cuestiones éticas en los servicios sociales son numerosas y complejas. La toma de decisiones éticas debe fundamentarse en el respeto a la autonomía de las personas usuarias, en su bienestar, en la búsqueda de soluciones compartidas y en el cumplimiento de las normativas y marcos legales establecidos. Abordar estos desafíos éticos de manera responsable es fundamental para garantizar una práctica profesional ética y de calidad en los servicios sociales.

Con ese fin, los profesionales y las profesionales demandan la importancia de contar con espacios de reflexión ética para intercambiar criterios y proponer mejoras, así como la necesidad de recibir formación continua en ética que actualice y mejore sus conocimientos. También demandan la existencia de protocolos claros, desde los servicios sociales, que orienten su intervención ética y consideran la supervisión como una herramienta valiosa para mejorar y recibir apoyo ético. Además, expresan la necesidad de contar con comités de ética específicos en el ámbito de los servicios sociales.

## **Conclusiones**

En España, como hemos señalado al inicio de este artículo, las organizaciones de servicios sociales son uno de los pilares fundamentales del estado de bienestar. Las profesionales y los profesionales que trabajan en esos servicios atienden a una población caracterizada por su diversidad y vulnerabilidad, y, en sus intervenciones, muchas veces se encuentran con conflictos éticos para los que no tienen una respuesta concreta.

En este artículo hemos presentado el estudio de caso de una organización de servicios sociales, mostrando los principales desafíos éticos a los que se enfrentan dichos profesionales. Podemos afirmar que la búsqueda del bienestar de las personas usuarias (especialmente de las más vulnerables) sigue siendo un objetivo fundamental de los servicios sociales, pero tenemos que seguir avanzando desde un modelo meramente asistencialista hacia un modelo en el que se potencie la autonomía y las capacidades de las personas usuarias (lo que hoy denominamos *empowerment*). El cambio de modelo de atención requiere profundizar en la reflexión ética, así como crear protocolos y comités de ética en los que se intente resolver esos conflictos. Mejorar la calidad ética de los servicios sociales implica que no solo los profesionales y las profesionales, sino también toda la entidad tome conciencia de los valores morales que sustentan las intervenciones que se dan en dichos servicios, así como aplicar concretamente esos valores para lograr una mejora real de la calidad de vida de las personas que están en situaciones de especial vulnerabilidad o dependencia. De este modo conseguiremos ampliar la perspectiva de la calidad técnica hacia la calidad ética que deben prestar los servicios sociales.

Revisado por José Morales

## **Conflictos de interés**

La autora y los autores declaran no existir ningún conflicto de interés.

## **Financiación**

Los resultados de esta investigación pertenecen al proyecto denominado “Cuestiones éticas en los servicios sociales de Pamplona: diagnóstico y propuestas de mejora”, financiado por la convocatoria de proyectos de investigación de Fundación “la Caixa” y Fundación Caja Navarra con UNED-Pamplona de 2020-2021. Referencia: LCF/PR/PR15/51100007.

## **Agradecimientos**

Agradecemos especialmente la colaboración de los profesionales y las profesionales que han participado en este estudio, ya que sin ellos y ellas habría sido imposible realizar la investigación.

## **Referencias bibliográficas**

- Ahuvia, Aaron Chaim (2001), “Traditional, Interpretive, and Reception Based Content Analyses: Improving the Ability of Content Analysis to Address Issues of Pragmatic and Theoretical Concern”, *Social Indicators Research*, 54(2), 139-172. <https://doi.org/10.1023/A:1011087813505>
- Asensio, Inmaculada (2016), “Análisis del discurso ético en las políticas sociales en España: Leyes autonómicas de servicios sociales”, *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 57, 64-99.
- Ballesterero, Alberto (2006), *Dilemas éticos en Trabajo Social*. Pamplona: Eunate.
- Ballesterero, Alberto; Úriz, María-Jesús; Viscarret, Juan-Jesús (2012), “Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España”, *Papers. Revista de Sociología*, 97(4), 875-898. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v97n4.283>
- Ballesterero, Alberto; Úriz, María-Jesús; Viscarret, Juan-Jesús (2013), “Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del Trabajo Social”, *RES. Revista Española de Sociología*, 19, 67-92.
- Banks, Sarah (2001), *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press.
- Banks, Sarah (2004), *Ethics, Accountability and the Social Professions*. New York: Palgrave Macmillan.
- Banks, Sarah (2005), “Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work”, *The British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch199>
- Barbero, Izaskun (2008), “Sistemas de gestión de la calidad en el tercer sector de acción social: situación actual y propuestas de futuro”, *Zerbitzuan*, 43, 7-18.
- Bardin, Laurence (1996), *Análisis de contenido*. Madrid: Akal Ediciones.
- Bermejo, Francisco Javier (2002), *La ética del trabajo social*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Canimas, Joan (2010), “Ètica de les organitzacions”, in Joan Canimas (org.), *Pràctica l'ètica dels serveis socials*. Girona: Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social, 77-83.

- Coller, Xavier (2005), *Estudio de casos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cortina, Adela; Conill, Jesús (2005), “Ética, empresa y organizaciones sanitarias”, in Pablo Simón (org.), *Ética de las organizaciones sanitarias. Nuevos modelos de calidad*. Madrid: Triacastela, 15-32.
- Cubillos, Carla (2018), “Ética organizacional aplicada. Estudio de caso de una organización de servicios sociales en España”, *Innovar*, 28(67), 111-121. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n67.68616>
- Fantova, Fernando (2022), “Los servicios sociales en España: ¿reforzamiento, perfeccionamiento, transformación o reinención?”, *Documentación social*, 11. Consultado el 18.01.2023, en <https://bit.ly/3EtDXLd>.
- Gerring, John (2017), *Case Study Research: Principles and Practices (Strategies for Social Inquiry)*. New York: Cambridge University Press.
- Guillén Parra, Manuel (2006), *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson Educación.
- Krippendorff, Klaus (1990), *Metodología del análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós. Traducción de Leandro Wolfson [ed. orig. 1980]
- Lozano, Agustín (2015), “Cuestiones éticas en la intervención con familias y menores”, *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 127-136. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2015.v28.n1.45727](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n1.45727)
- Mayring, Philipp (2000), “Qualitative Content Analysis”, *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>
- Morris, Rebecca (1994), “Computerized Content Analysis in Management Research: A Demonstration of Advantages & Limitations”, *Journal of Management*, 20(4), 903-931. [https://doi.org/10.1016/0149-2063\(94\)90035-3](https://doi.org/10.1016/0149-2063(94)90035-3)
- Pelegrí, Xavier (2013a), “Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte I)”, *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 139-148.
- Pelegrí, Xavier (2013b), “Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte II)”, *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 359-369.
- Robinson, Sarah Baas; Dolan, Erin; Cornely, Kathleen; Medlock, Amy E.; Lee, Jin Kyu; Lemons, Paula P. (2019), “The Development and Use of Case Studies”, in Thomas J. Bussey; Kimberly Linenberger Cortes; Rodney C. Austin (orgs.), *Biochemistry Education: From Theory to Practice*. Washington, DC: American Chemical Society, 127-141. <https://doi.org/10.1021/bk-2019-1337.ch006>
- Rodríguez, Cayetana (2017), “Ética de las organizaciones de servicios sociales: repensando una realidad posible”, in Ana I. Lima Fernández; Enrique Pastor Seller; Carmen Verde Diego (orgs.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social*. Cizur Menor: Thomson Reuters Aranzadi, 585-594.
- Román, Begoña (2016), *Ética de los servicios sociales*. Barcelona: Herder.
- Román, Begoña (2018), “El reconocimiento mutuo: por una ética de los servicios sociales”, in Domingo García Marzá; José Félix Lozano Aguilar; Emilio Martínez

- Navarro; Juan Carlos Siurana (coords.), *Ética y filosofía política: homenaje a Adela Cortina*. Madrid: Tecnos, 383-394.
- Sánchez-Vidal, Alipio (1999), *Ética de la intervención social*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Stake, Robert E. (1998), *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Tesch, Renata (1990), *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. New York: The Falmer Press.
- Úriz, María-Jesús (2006), “La auditoría ética en trabajo social: un instrumento para mejorar la calidad ética de las instituciones sociales”, *Acciones e Investigaciones Sociales*, n.º 1 Ext, 200-226.
- Úriz, María-Jesús (coord.) (2019), *La necesaria mirada ética en Trabajo Social*. Madrid: Paraninfo.
- Úriz, María-Jesús; Ballesteros, Alberto (2006), “Ethical Dilemmas of Social Workers in The Social Services: The Case of Navarre (Spain)”, *European Journal of Social Education/Journal Européen d'Education Sociale*, 10-11, 133-145.
- Úriz, María-Jesús; Ballesteros, Alberto; Urien, Begoña (2007), *Dilemas éticos en la intervención social: una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Vilà, Antoni (2012), “La nueva generación de leyes autonómicas de servicios sociales (2006-2011), análisis comparativo”, *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 143-156.
- Yin, Robert K. (2018), *Case Study Research and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.

---

### **María-Jesús Úriz**

Departamento de Sociología y Trabajo Social, Universidad Pública de Navarra

Campus de Arrosadia, 31006-Pamplona (Navarra), España

Contacto: ivan@unavarra.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6695-9140>

Contribuciones: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Adquisición de fondos, Investigación, Metodología, Administración del proyecto, Recursos, Supervisión, Validación, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición.

### **Juan-Jesús Viscarret**

Departamento de Sociología y Trabajo Social, Universidad Pública de Navarra

Campus de Arrosadia, 31006-Pamplona (Navarra), España

Contacto: juan.j.viscarret@unavarra.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6867-7294>

Contribuciones: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Recursos, Validación, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición.

### Alberto Ballesteros

Departamento de Sociología y Trabajo Social, Universidad Pública de Navarra

Campus de Arrosadia, 31006-Pamplona (Navarra), España

Contacto: alberto.ballesteros@unavarra.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7946-761X>

Contribuciones: Conceptualización, Curación de datos, Investigación, Metodología, Recursos, Validación, Visualización, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición.

Recibido: 19.01.2023

Aceptación comunicada: 16.06.2023

<https://doi.org/10.4000/rccs.14783>



### *Ethical Issues about Social Services in Spain: A Case Study*

Social services promote the well-being of individuals and communities while empowering the autonomy of service users. This article presents a case study on ethical issues in a public social services organization in Spain, based on qualitative questionnaires filled out by professionals working in these services. The study first details how the ethics of social services should support the resolution of ethical dilemmas, such as respect for self-determination and the pursuit of well-being, conflicts between individual and professional values, and dilemmas arising from the limitations of resources. Additionally, it also explains some issues related to ethical decision-making in areas such as access to resources and respect for autonomy. Finally, proposals for improving the ethical quality of care are presented, such as increased ethics training and the establishment of committees and spaces for ethical reflection.

**Keywords:** ethical conflicts; social intervention; social services; Spain.

### *Questions éthiques à propos des services sociaux en Espagne : une étude de cas*

Les services sociaux promeuvent le bien-être des individus et des communautés tout en renforçant l'autonomie des utilisateurs. Cet article présente une étude de cas sur les questions éthiques dans une organisation publique de services sociaux en Espagne, basée sur des questionnaires qualitatifs remplis par des professionnels travaillant dans ces services. L'étude détaille d'abord comment l'éthique des services sociaux doit soutenir la résolution de dilemmes éthiques, tels que le respect à l'autodétermination et la recherche du bien-être, les conflits entre les valeurs individuelles et professionnelles et les dilemmes dérivant du manque de ressources. De plus, certaines questions relatives à la prise de décisions éthiques sont également expliquées, telles que l'accès aux ressources et le respect à l'autonomie. Enfin, des propositions d'amélioration de la qualité éthique des services sont formulées : une meilleure formation en éthique et la création de comités et d'espaces de réflexion éthique.

**Mots-clés:** conflits éthiques; Espagne; intervention sociale; services sociaux.

## ANEXO 1 – Cuestionario cualitativo

### Cuestiones éticas en una organización de Servicios Sociales: diagnóstico y propuestas de mejora

#### 1. Datos socio-demográficos

*El cuestionario es anónimo y no es obligatorio responder a todas las preguntas, si no se desea.*

Edad

Género

Titulación académica

Años de experiencia profesional

Puesto de trabajo actual

Función o funciones que desempeña

Colectivos con los que interviene

#### 2. Cuestionario

*A continuación se te ofrecen cuatro espacios para que expliques, todo lo ampliamente que desees, las cuestiones que se proponen.*

- Con este cuestionario pretendemos conocer las principales cuestiones éticas con las que te encuentras habitualmente en tu ejercicio profesional. Entendemos por “cuestiones éticas” las que tienen que ver con principios éticos como el respeto a la autonomía, la búsqueda del bienestar, el reparto justo de los recursos disponibles..., pero también aquellas situaciones que suponen un conflicto entre valores morales (valores de las/los profesionales y los de las personas usuarias; conflictos entre valores de diversos profesionales; conflictos entre tus propios valores morales personales y los de la institución en la que trabajas o la profesión a la que perteneces...). Dicho esto, de estos tipos de cuestiones éticas conflictivas, ¿cuáles te encuentras más frecuentemente en tu trabajo diario?
- Ejemplos o casos. Explica algunos ejemplos o casos en los que hayas intervenido relacionados con ese tipo de situaciones.
- Soluciones a los casos ¿Cómo resolviste esas situaciones? ¿Crees que se resolvieron satisfactoriamente? ¿Por qué?
- Necesidades para mejorar la intervención ¿Qué herramientas necesitarías para resolver mejor este tipo de conflictos éticos (comisiones deontológicas, formación en ética, protocolos sobre cuestiones éticas, espacios de reflexión ética...)?

Siquieres explicar más en profundidad alguna de estas cuestiones éticas o deseas mantenerte informada sobre los resultados del estudio, puedes contactar con el equipo investigador a través del correo electrónico.

¡Muchas gracias por tu atención, interés y el tiempo dedicado a este cuestionario!