



TRABAJO SOCIAL, DEONTOLOGÍA Y ÉTICA PROFESIONAL

Coordinadora:
Natividad de la Red



 Consejo General
del Trabajo Social

INVESTIGACIONES
E INFORMES DEL
CONSEJO GENERAL
DEL TRABAJO SOCIAL



7

The background is a complex, layered composition of technical and industrial motifs. It features several large, prominent orange gears of varying sizes, some with white outlines. Interspersed among these are numerous smaller grey gears and hexagonal shapes, some outlined in orange. The background is filled with a network of thin grey lines, dashed lines, and various geometric symbols like arrows and grids, creating a sense of interconnectedness and mechanical complexity. The overall color palette is dominated by shades of grey, orange, and white, with a dark green-to-orange gradient at the bottom.

TRABAJO SOCIAL, DEONTOLOGÍA Y ÉTICA PROFESIONAL

- Colegio Oficial de TS de ALICANTE
- Colegio Oficial de TS de GIPUZKOA
- Colegio Oficial de TS de ALMERÍA
- Colegio Oficial de TS de HUELVA
- Colegio Oficial de TS de ARABA
- Colegio Oficial de TS de JAÉN
- Colegio Oficial de TS de ARAGÓN
- Colegio Oficial de TS de LA RIOJA
- Colegio Oficial de TS de ASTURIAS
- Colegio Oficial de TS de LAS PALMAS
- Colegio Oficial de TS de AVILA
- Colegio Oficial de TS de LEÓN
- Colegio Oficial de TS de BADAJOZ
- Colegio Oficial de TS de MADRID
- Colegio Oficial de TS de BALEARES
- Colegio Oficial de TS de MÁLAGA
- Colegio Oficial de TS de BIZKAIA
- Colegio Oficial de TS de MURCIA
- Colegio Oficial de TS de BURGOS
- Colegio Oficial de TS de NAVARRA
- Colegio Oficial de TS de CÁCERES
- Colegio Oficial de TS de PALENCIA
- Colegio Oficial de TS de CÁDIZ
- Colegio Oficial de TS de SALAMANCA-ZAMORA
- Colegio Oficial de TS de CANTABRIA
- Colegio Oficial de TS de VALLADOLID Y SEGOVIA
- Colegio Oficial de TS de CASTILLA LA MANCHA
- Colegio Oficial de TS de SEVILLA
- Colegio Oficial de TS de CASTELLÓN
- Colegio Oficial de TS de SORIA
- Colegio Oficial de TS de CATALUNYA
- Colegio Oficial de TS de SANTA CRUZ DE TENERIFE
- Colegio Oficial de TS de CÓRDOBA
- Colegio Oficial de TS de VALENCIA
- Colegio Oficial de TS de GALICIA
- Colegio Oficial de TS de GRANADA

Consejo General del Trabajo Social

Edita:



EQUIPO DE TRABAJO:

Natividad de la Red (coord.). Doctora en CC. PP. y sociología y diplomada en TS.

Rogelio Gómez. Doctor en Sociología. Profesor de la Facultad de Educación y Trabajo Social. Universidad de Valladolid.

Carmen Hernández. Trabajadora Social. Técnico de la Gerencia de Servicios Sociales

Cayetana Rodríguez. Doctora. Profesora asociada de la Facultad de Educación y Trabajo Social. Universidad de Valladolid.

Daniel Rueda. Doctor en Sociología. Profesor de la Facultad de Educación y Trabajo Social. Universidad de Valladolid

Carmen del Valle. Presidenta de la Comisión Deontológica del Consejo Autonómica de Trabajo Social de Castilla y León. Integrante de la Comisión Deontológica adscrita al Consejo General del Trabajo Social.

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgtrabajosocial.es

www.cgtrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

Publicación digital

ISBN: 978-84-09-20109-9

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

Nota del editor: El informe se ha elaborado en la medida de lo posible utilizando un lenguaje neutro, manteniendo a lo largo del texto terminaciones en masculino para facilitar la comprensión del texto y evitar reiteraciones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1	11
PLANTEAMIENTO DEL SONDEO SOBRE ÉTICA/DEONTOLOGÍA EN TRABAJO SOCIAL	
CAPÍTULO 2	15
RESULTADOS	
I. Descripción sociodemográfica, laboral, ocupacional, formativa de los encuestados	16
II. Los problemas dilemas éticos en trabajo social	32
II.1. Los problemas/dilemas éticos según los participantes en la encuesta	35
II.2. Tipos de problemas/dilemas éticos que se presentan con más frecuencia	36
II.3. Análisis factorial y exploratorio	37
II.4. Aplicación del análisis de clases latentes a la tipología de problemas en el ejercicio profesional	41
III. La acción profesional y los problemas/dilemas éticos	45
IV. Modo de resolver los problemas éticos	57
IV.1. Qué hace habitualmente el profesional para resolver problemas éticos	58
IV.2. Análisis factorial exploratorio	60
IV.3. Aplicación del análisis de clases latentes la solución de problemas	63
V. Aspectos deontológicos/éticos en la intervención social	70
VI. Propuestas de avance para la mejora ética en trabajo social según los encuestados	73
VII. Apuntes finales	78
BIBLIOGRAFÍA	81
INDICES	87
Índice de tablas	88
Índice de gráficas	89
ANEXOS	91
1º. Encuesta	92
2º. Tablas sobre los problemas éticos	98

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Desde hace varios años, se ha hecho evidente el lugar preminente que para esta Junta de Gobierno tiene y debe tener la ética y la deontología profesional en la profesión. Toda actividad profesional debe orbitar en torno a reflexionar en cómo desarrollar ésta de forma óptima y desde la deontología profesional.

Para ello la estructura colegial, tal y como indica nuestro Código Deontológico, debe encargarse de dar soporte y ayuda a las y los trabajadores sociales a través de sus Colegios en materias de ética y deontología profesional cuando alguno de los principios o valores que protege dicho texto se vea en afectado.

En los últimos años ha habido un desarrollo de diferentes Comisiones Deontológicas en los Colegios Profesionales, y en el propio Consejo General del Trabajo Social, y Comités de Ética en Servicios Sociales en diferentes Comunidades Autónomas. Siempre de manera dispar y no creando una red o un tejido ético profesional que se ocupe de los problemas, reflexiones y preocupaciones de las y los trabajadoras sociales. Es un escenario difuso con múltiples actores

Entendemos que es preciso que la ética aterrice, es decir, que abandone el plano teórico para llegar al caso concreto. A la preocupación del día a día de tantas y tantos profesionales. Para ello los Colegios y el Consejo deben crear los escenarios propicios que complementen la actividad de las distintas Comisiones Éticas y Deontológicas como grupos de discusión de profesionales donde poner sobre la mesa los problemas y dilemas éticos y la forma de enfrentarse a ellos.

Es por ello que esta Junta de Gobierno ha desarrollado e impulsado dictámenes y documentos de interés de su Comisión Deontológica, un curso de formación online gratuito con miles de personas inscritas, lo que denota el interés que despierta en la profesión, e investigaciones como la que tienes en tus manos que sin duda sirven para ir tejiendo, puntada a puntada, un futuro en el que se interiorice que en el ejercicio profesional, como bien dice Natividad de la Red *“no puede existir ética sin calidad, ni calidad sin ética”*.

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

Este sondeo fue respaldado por el Consejo que facilitó la participación de todos los profesionales de los respectivos 36 colegios de trabajo social en España. Participaron en la encuesta del sondeo 1331 trabajadoras sociales.

No es mi intención descubrir el contenido de la misma, pero es necesario recalcar que, entre otras conclusiones, que sólo un porcentaje muy pequeño de las y los profesionales encuestados utilizan el Código Deontológico para resolver un dilema ético. Escogiendo otro tipo de factores como el sentido común, la consulta a un compañero/a etc.

Esta carencia es una asignatura pendiente de la estructura colegial, del Consejo General y de todas y cada una de nosotras y nosotros como profesionales del trabajo social.

El Código no es un vademécum de lo social, pero si debe ser el punto de partida ante cualquier proceso ético.

Iniciativas como ésta, desarrollada por grandes profesionales que son referentes en la materia, son imprescindibles ya que son firmes indicadores de las fortalezas y las debilidades de la profesión.

La realidad social es cambiante, lo hemos podido comprobar en estos primeros meses de 2020 con la llegada de la pandemia del COVID19, pero la ética y la deontología profesional deben ser siempre nuestras constantes.

Emiliana Vicente González.

Presidenta del Consejo General del Trabajo Social

INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes el trabajo social ha prestado una particular atención a los valores y principios en los que se fundamenta la intervención profesional.

La evolución y complejidad de los problemas sociales, de las políticas sociales y las organizaciones de servicios sociales, plantean nuevas exigencias y fundamentos en la formación y en las prácticas profesionales.

En cualquier situación, tal como señala Maturana, los valores cobran sentido en función del compromiso que se asume en la acción, cuando está basada en el verdadero respeto por lo que se hace y por la convivencia humana (1991). De esta forma, la solución de un problema social pertenece al dominio de la ética, esto es, a la calidad de la acción. Ello exige reflexión en la búsqueda de las mejores decisiones en la intervención profesional.

Decisiones que resultan cada vez más complejas ante situaciones multiproblemas y en un contexto de pluralismo axiológico. De ahí la importancia actual de la ética. Y es que el cambio acelerado en la sociedad actual se ha reflejado en todos los ámbitos sociales y culturales, con marcada influencia también en los valores; ello hace más difícil, ante determinadas situaciones, detectar la decisión más correcta. Por ello están avanzando los debates, las investigaciones, las publicaciones sobre la ética en el trabajo social en el ámbito internacional y también en España.

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

Puesto que en la toma de decisiones se han de considerar valores, no solo hechos, en la intervención profesional se ha de prestar a los valores tanta atención como a los hechos y ambas dimensiones son imprescindibles a fin de incrementar la calidad.

Si esto ha sido siempre así, se hace más evidente hoy, para avanzar en la excelencia profesional. Puede parecer que un buen profesional es el que cumple y respeta la normativa legal y vigente. Las leyes y normas establecen los mínimos exigibles. Su vulneración profesional nos sitúa en la negligencia; la intervención excelente nos exige una calidad más elevada.

Por todo ello, los colegios profesionales, además de la atención a la perspectiva deontológica, se ocupan también de la excelencia, de la perspectiva ética. Así se indica cuando se alude al modelo de atención integral centrado en la persona. Desde la intervención social del profesional de trabajo social, no son suficientes las prestaciones que en justicia corresponden como ciudadanos, es necesario favorecer además que cada persona, pueda desarrollar sus capacidades, que haga efectiva sus posibilidades y autonomía en el ámbito social y comunitario del que forma parte.

El avance en la calidad y excelencia, en los fines de la intervención desde el trabajo social, se logra también desde las organizaciones de servicios sociales en las que se sitúa y en el sistema de servicios sociales. De aquí que, la sensibilidad y atención ética de los/las profesionales del trabajo social, se extiende a todo el sistema de servicios sociales y a los agentes que en el mismo intervienen para avanzar conjuntamente, en la justicia social y la calidad de vida de toda la ciudadanía.

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

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

En este escenario, el Consejo General del Trabajo Social, desde la responsabilidad de contribuir a la mejora de la calidad de la intervención profesional del trabajo social en los servicios sociales, ha considerado la conveniencia de incluir un bloque temático sobre ética en el XIII Congreso nacional y Iberoamericano.

Por ello, además de las ponencias y comunicaciones presentadas en el Congreso, se ha querido “sondear” estos temas entre los colegiados de trabajo social en España.

Se presentan aquí los resultados de una encuesta nacional planteada a los/las profesionales del trabajo social sobre aspectos deontológicos y éticos en la intervención profesional. Se avanza, ya desde ahora que dicha encuesta, ha sido respondida de forma voluntaria, lo que nos puede estar indicando que corresponden a profesionales motivadas por los temas deontológicos y éticos. A la vez, hemos de tener presente que dichos datos, no son representativos de todo el colectivo profesional de trabajo social, sino únicamente de los que han participado.

CAPÍTULO 1

Planteamiento del sondeo sobre
ética/deontología en trabajo social

1. PLANTEAMIENTO del sondeo sobre ética/deontología en trabajo social

La naturaleza de este sondeo es de *carácter exploratorio* en la temática ética y deontológica de los/las profesionales de trabajo social en el contexto español. Por tanto, aquí no se presentan hipótesis, pero a través del proceso investigativo se espera generar algunas cuestiones claves que constituyan el cimiento de futuros estudios.

Los *objetivos específicos* que este sondeo se plantea son:

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

La *metodología empleada* se fundamenta en el análisis y sistematización de las respuestas relacionadas con el objeto de estudio, esto es, la presencia de la ética y la deontología en el quehacer de los/las profesionales de trabajadoras sociales.

Para ello, se ha realizado una encuesta (anexo nº 1) cuya respuesta se ha propuesto a los colegiados profesionales de los respectivos 36 colegios de trabajo social en España. Han participado 1331 trabajadoras sociales. En la elaboración de dicha encuesta se han tenido presente algunos de los trabajos recientemente publicados sobre ética en trabajo social.

Puesto que, como se ha indicado, se trata de una participación voluntaria en la encuesta y que la muestra se basa en aquellas personas que se auto- seleccionaron para participar, no se puede calcular la estimación del error de muestreo. Los hallazgos se basan únicamente en las respuestas; no son, por tanto, generalizables para todo el colectivo de profesionales de trabajo social.

Se ha administrado el cuestionario elaborado por el equipo técnico a través de internet

(<https://es.surveymonkey.com>) una vez aprobado por el Consejo General del Trabajo Social. Los datos fueron recogidos entre el 26 de marzo y el 24 de abril de 2017.

La encuesta utilizada ha sido *estructurada en cuatro secciones* que nos permiten identificar:

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

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

	Variables Nº de Ítems	Instrumento Técnica	Técnica analítica/software
SECCIÓN I	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos demográficos: 5 • Aspectos laborales: 7 • Aspectos de formación en cuestiones deontológicas/éticas: 6 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta con preguntas cerradas y abiertas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva (software SPSS v.20) • Análisis de Clases Latentes (MPLUS versión 7.0. y LATENT GOLD 5.0)
SECCIÓN II	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de dilemas/problemas éticos: 17 • Cómo resuelven los dilemas/problemas éticos: 16 	<ul style="list-style-type: none"> • El cuestionario utilizado está basado en el elaborado por la doctora Eileen Joan Ain (2003) en 2001 en Estados Unidos. El cuestionario ha sido traducido, contextualizado y adaptado al ámbito español por los miembros del grupo EFIMEC de la Universidad Pública de Navarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva (software SPSS v. 20) • Análisis factorial (FACTOR V.10.5) • Análisis de Clases Latentes (MPLUS versión 7.0. y LATEND GOLD 5.0)
SECCIÓN III	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Deontológicos/Éticos en el desarrollo de la intervención social: 7 • En qué medida las intervenciones generan cambios: 11 	<ul style="list-style-type: none"> • Escala de LIKERT de cinco puntos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva (software SPSS v. 20)
SECCIÓN IV	<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones y sugerencias aportadas por los/las profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas abiertas 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción y análisis

Tabla nº 1. Variables, instrumentos y técnicas

CAPÍTULO 2

Resultados

2. RESULTADOS

Las variables descriptivas referidas a las características de los/las profesionales permiten analizar las diferencias internas del colectivo y sobre todo, puede ayudar a identificar los perfiles más frecuentes de los profesionales en relación con los problemas con los que se enfrentan y la forma de resolverlos.

Además, resulta de interés tener un conocimiento claro de algunas de las variables que hemos recodificado, con el fin de establecer diferentes cruces de datos mediante tablas de doble entrada (análisis de tablas de contingencia). Para ello, se ha utilizado el programa estadístico **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)**.

I. DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA, LABORAL, OCUPACIONAL, FORMATIVA DE LOS/LAS PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

Se ha querido prestar atención a la distribución geográfica de las participantes en la encuesta, considerando la diversidad de los servicios sociales en cada comunidad autónoma, además del sexo y edad por la incidencia que estas variables pueden tener en el tema planteado.

Por supuesto, otro eje de atención se centra en la experiencia laboral y en el tipo de entidad donde ejerce profesional. Además, interesa conocer la mayor o menor diversidad de los/las participantes e identificar posibles grupos y sus características diferenciadoras.

a) Distribución geográfica de los/las participantes en la encuesta

Como puede observarse en el mapa adjunto, las 1331 respuestas recogidas a la encuesta corresponden a todas las comunidades autónomas de los 36 colegios profesionales de trabajo social en España. La proporción de participantes, sin embargo, es muy variable; desde un 15,4% de encuestas del total que representa Canarias o un 11,7% de Extremadura a un 0,8% de Asturias o 0,9% de Castilla La Mancha y un 2,3% de Navarra.

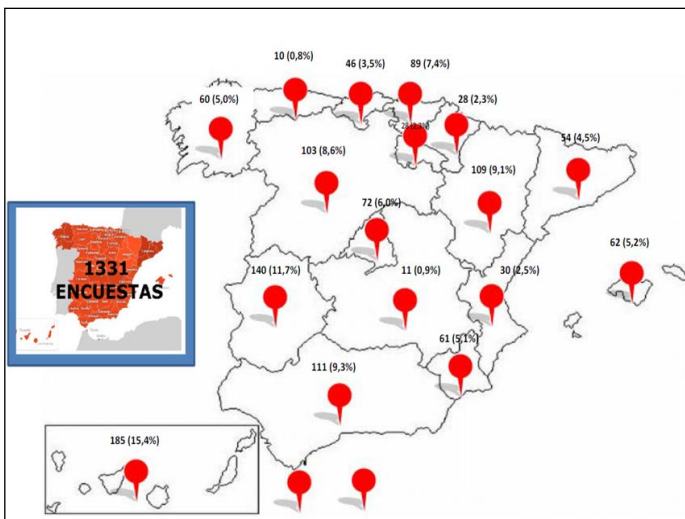


Gráfico nº. 1º. Distribución geográfica de los/las participantes

Para facilitar la relación de datos, se han agrupado en 5 zonas las respuestas de los Colegios: Zona 1, franja mediterránea: Cataluña, Baleares, Levante y Murcia; Zona 2: Rioja, Aragón, Navarra y País Vasco; Zona 3: Asturias, Cantabria y Castilla y León, Galicia; Zona 4: Extremadura, Madrid, Castilla la Mancha y Zona 5: Andalucía, Ceuta y Melilla y Canarias.

	Frecuencia	Porcentaje
ZONA_1: Cataluña, Baleares, Valencia, Murcia	207	15,6
ZONA_2: Aragón, País Vasco, Navarra, Rioja	254	19,1
ZONA_3: Castilla y León, Cantabria, Asturias Galicia	219	16,5
ZONA_4: Madrid, Castilla La Mancha, Extremadura	223	16,8
ZONA_5: Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla	296	22,2
Total	1199	90,1
Perdidos por el sistema	132	9,9
Total	1331	100,0

Tabla 2: Distribución de participantes según zonas geográficas

Como se indicaba en la introducción, interesa conocer los resultados de algunos cruces de datos para un acercamiento las características y las diferencias internas del colectivo

b) Sexo y edad de los/las participantes en la encuesta

	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Menos de 34 años	45	27,4%	329	29,3%
35-54 años	103	62,8%	659	58,8%
55 y más	16	9,8%	133	11,9%
TOTAL	164	12,88%	1121	87,12%

Tabla 3: Distribución de participantes según sexo y edad

La *distribución por sexos* de los/las profesionales de trabajo social en España, refleja una fuerte feminización. Así lo constatan estudios precedentes, como por ejemplo el llevado a cabo por Viscarret J.J. et al. (2016) en el que se indica que la proporción se sitúa en torno

al 91% de mujeres y el 9 % de hombres. Los datos que aquí se presentan arrojan un ligero aumento de hombres con el 12,88% y un 87,12% de mujeres. Ello no permite deducir si se trata de un cambio de tendencia o a una mayor motivación proporcional por estos temas de los hombres pues como se viene recordando, las respuestas aquí recogidas no son representativas del colectivo de trabajadores sociales colegiados (Tabla nº 2).

No se aprecian diferencias significativas en la distribución de mujeres-hombres, según intervalos de edad. Prevalecen en ambos casos los correspondientes a 35-54 años. Cabría pensar que en menos de 34 años se apreciara un aumento relativo de proporción de hombres, si se verificara la tendencia hacia mayor igualdad, pero desde la lectura de los datos, no resulta así.

c) Distribución de participantes según zonas, edad y sexo

Edad	zona_1		zona_2		zona_3		zona_4		zona_5	
	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%
Menos de 34 años	51	24,6%	74	29,2%	70	32,0%	48	21,5%	89	30,1%
35-54 años	132	63,8%	153	60,5%	114	52,1%	149	66,8%	182	61,5%
55 y más	24	11,6%	26	10,3%	35	16,0%	26	11,7%	25	8,4%
TOTAL										

Tabla 4: Distribución de participantes según zonas y edad

Agregados los datos por zonas, con cierta aproximación cuantitativa entre las 5 interesa detectar las posibles diferencias en dichas zonas según edad. Ello puede estar reflejando una tendencia si se detecta más participación de jóvenes en unas u otras zonas (tabla nº 3).

También se han establecido tres grandes franjas en la edad: menores de 34 años, entre 35-54 años y 55 años y más; se pretende conocer por una parte, los/las profesionales más jóvenes, que se han incorporado recientemente en el ejercicio profesional, coincidiendo con la crisis económica, la escasez de recursos económicos y el aumento de las necesidades, por otro, los profesionales con más largo recorrido y experiencia y finalmente los profesionales próximos a la edad de jubilación.

Posiblemente esta clasificación no da una imagen real entre edad y años de ejercicio profesional, ya que la inserción laboral no siempre se produce al finalizar unos estudios, pero sí nos puede acercar a entender la forma de afrontar los problemas éticos desde esta perspectiva.

En la tabla nº 3, cuando se cruzan la participación por zonas y la edad, se aprecia la diferencia más alta entre zona 1 y la 5 con el 24,6% y el 30,1% respectivamente o entre la zona

1 y la zona 3 en el intervalo de edad comprendido entre los 35 y 54 años con 63,8% y 52,1%, disminuyendo en estas mismas zonas y a la inversa la proporción de participantes mayores de 55 años con el 11,6% en zona 1 y el 16% en la zona 3.

Edad	zona_1		zona_2		zona_3		zona_4		zona_5	
	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%
Hombre	26	12,6%	29	11,4%	24	11,0%	24	10,8%	44	14,9%
Mujer	181	87,4%	225	88,6%	195	89,0%	199	89,2%	252	85,1%
TOTAL	207		254		219		223		296	

Tabla 5: Distribución de los participantes por zonas y sexo

Las proporciones de hombres y mujeres que participan en la encuesta, con relación a las zonas, (tabla nº 4), refleja bastante la realidad correspondiente, sin diferencias apreciables significativas de participación con relación a las proporciones existentes entre hombres y mujeres.

Finalmente, resulta oportuno desde esta perspectiva de consideración de zonas, incluir también alguna alusión a la participación según ámbito rural o urbano cruzando dicha participación con hombres-mujeres (tabla nº5).

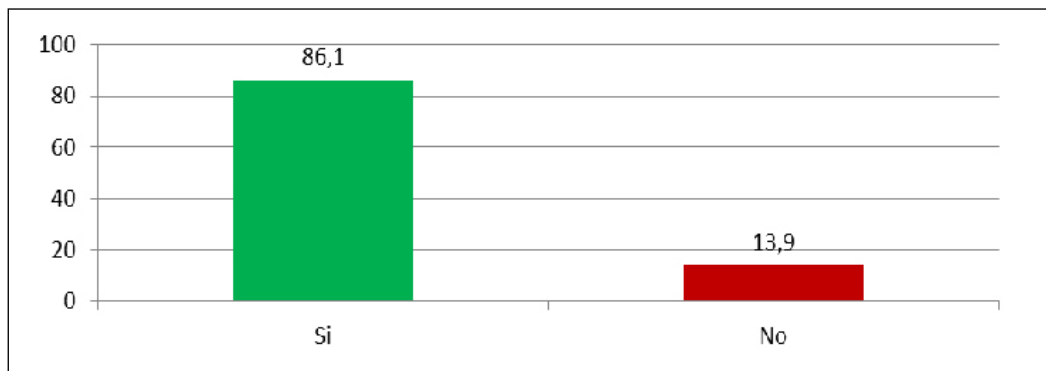
	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Ámbito rural	24	16,3	239	22,7
Ámbito urbano	123	83,7	813	77,3
TOTAL	147		1052	

Tabla 5: Distribución de los participantes por zonas y sexo

Cabe observar una diferencia significativa de 6 puntos de profesionales mujeres, 22,7% sobre hombres, 16,3% en el medio rural. Quedaría por aclarar la proporción real existente por sexo en ambos medios ya que aquí recordamos, no se trabaja con datos representativos de toda la población profesional de trabajo social.

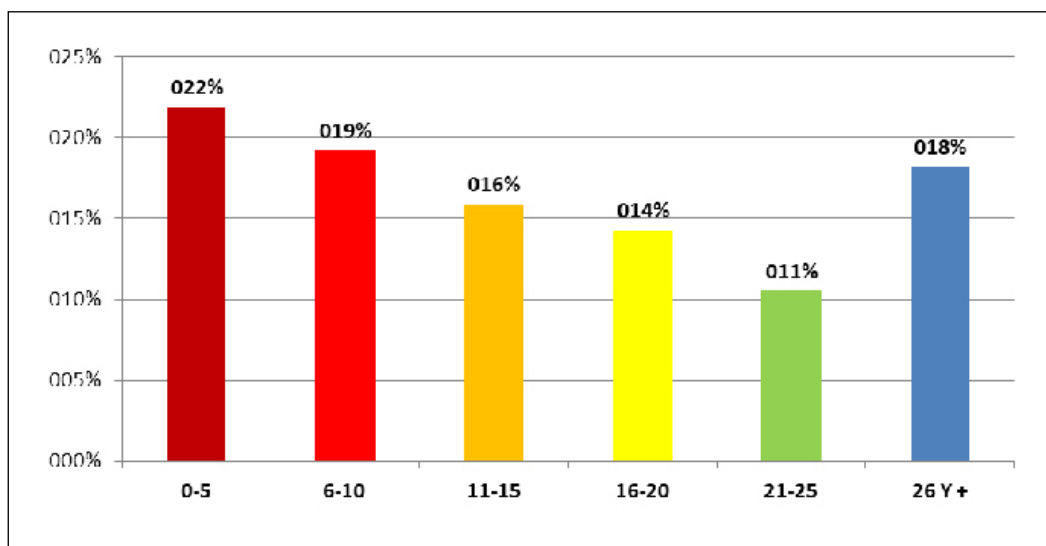
d) Experiencia laboral de los participantes en la encuesta

La mayoría de las respuestas recogidas, corresponden a profesionales de trabajo social en activo con un 86,10%, frente a un 13,90 % de respuestas correspondientes a personas jubiladas o fuera de la actividad profesional.



Gráfica nº 2. Desarrollan su labor como trabajador/a social

Destacan, las respuestas de los/las participantes con menos de cinco años de experiencia laboral, con el 21,89%, seguida de los que tienen menos de 10 años de ejercicio profesional, con el 19,21% respectivamente. El 18,21% cuenta con una experiencia laboral superior a los 26 años. Gráfica nº 3.



Gráfica nº 3. Número de años de experiencia laboral de los/las participantes

e) Desempeño laboral

La mayoría de profesionales que responden a la encuesta ejercen su actividad en los servicios sociales generales. Ello es así para hombres y para mujeres con más del 36% del total en ambos casos. No resultan destacables las diferencias entre sexo en los servicios sociales específicos tal como se aprecia en la tabla nº 6.

	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Servicios sociales generales	54	36,7	384	36,5
Serv. Sociales específicos (Mayores)	15	10,2	133	12,6
Serv. Soc. específicos (Menores)	15	10,2	101	9,6
Serv. Soc. específicos (PcD)	18	12,2	143	13,6
Serv. Soc. específicos (Inmigrantes)	5	3,4	16	1,5
Serv. Soc. específicos (Mujer)	5	3,4	33	3,1
Serv. Soc. específicos (Minorías Etni.)	2	1,36	6	0,6
Serv. Soc. específicos (Otros)	33	22,4	236	22,4
TOTAL	147		1053	

Tabla 7: *Ámbito de desempeño laboral en servicios sociales y sexo*

Respecto al tipo de entidad en la que trabajan, la gran mayoría (un 60%) corresponde a las administraciones públicas, el 30% lo realiza en organizaciones sin ánimo de lucro, un 8% en entidades de carácter lucrativo y el 3% restante en el ejercicio libre la profesión (Tabla nº 7).

	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Administración central	1	0,7	21	2,0
Administración autonómica	24	16,3	249	23,7
Administración local	53	36,1	373	35,5
Entidades lucrativas	12	8,2	79	7,5
Ejercicio libre de la profesión	5	3,4	28	2,7
Organizaciones no lucrativas	52	35,4	302	28,7
TOTAL	147	100	1052	100

Tabla 8: *Organismo en el que se trabaja y sexo*

	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Salud	24	26,4	273	42,8
Educación	20	22,0	122	19,1
Justicia	8	8,8	32	5,0
Empleo	6	6,6	66	10,3
Vivienda	6	6,6	36	5,6
Nuevos ámbitos de intervención	27	29,7	109	17,1
TOTAL	91	100	638	100

Tabla 9: Sector laboral y sexo

Respecto al sector de actividad en relación con el sexo la mayor diferencia se encuentra en el sector de salud, en el que dicen trabajar el 42,8% de las mujeres que responden al cuestionario frente al 26,4% de los hombres. En el resto de sectores, la relación es mucho más similar (tabla 8).

f) Formación de los/las participantes en ética/deontología

En relación al aspecto formativo en materia de ética y deontología, se ha decidido diferenciar dos apartados referentes uno a la formación académica de los/las profesionales y otro al conocimiento del Código Deontológico

f.1. Formación académica reglada

En este aspecto cabe destacar, teniendo en cuenta la reciente historia de los estudios, que un 76,7% de las encuestadas son diplomadas en trabajo social, un 10,3% tienen el título de grado y un 13% poseen la doble titulación en trabajo social, ya que han podido hacer una prueba de homologación.

El dato más significativo en cuanto a la doble titulación lo representan los que desarrollan su actividad de forma libre (ejercicio libre de la profesión), donde el 73% tiene otra titulación, aunque hemos de señalar que este grupo es muy minoritario en este estudio, 33 personas.

La materia de ética en los planes de estudio del Trabajo Social, en sus distintas etapas, no ha formado parte de aquellas materias esenciales, troncales o básicas. De hecho, se puede constatar que en algunos planes de estudios esta asignatura o no existía o era una materia optativa. Es cierto que, la ética, la deontología, y los códigos éticos se han considerado siempre con más o menos intensidad a lo largo de los estudios en diversos programas de asignaturas. Valores y principios del trabajo social son contenidos que se recogen en los programas

de formación, pero no es frecuente que aparezcan asignaturas y programas de ética en los que se estudie además de la fundamentación deontológica y ética, las posibles contradicciones o problemas éticos que puedan encontrarse sobre los valores o principios de la profesión.

En los últimos planes y reformas de los estudios, la ética ha empezado a tener una mayor presencia y una carga lectiva similar a la de otras asignaturas básicas y el estudio de los códigos deontológicos se ha incorporado al estudio con fines de orientación y con proyección operativa.

Así, se recoge en Verde y Cebolla (2017); aunque existe disparidad en el tratamiento de la asignatura de ética/ deontología en la mayoría de universidades (19 de 29) en el plan de estudios de trabajo social. Prevalece el carácter obligatorio de esta asignatura que se ofrece cursar en tercer o cuarto curso (en 23 de ellas) aunque también figura en tres universidades en segundo curso y en primero en otra (p. 93)¹.

Además, en los últimos años se han incrementado los discursos, las experiencias, los escritos, que tienen como eje o núcleo central el tema de la ética y de la deontología en trabajo social. Artículos y comunicaciones en congresos dan prueba sobrada de esta producción.

Otro de los aspectos que se recogen en los datos de la encuesta, es el relativo a la formación; en concreto si se tiene una titulación además de la de trabajo social. En el conjunto, el 40% de las profesionales que responden a este cuestionario manifiestan tener además otra titulación.

Destaca y sorprende la gran riqueza, así como el alto nivel de formación, que presenta el sector profesional del trabajo social fruto sin duda de la necesidad de dotarse de contenidos y enriquecerse de cara a una intervención de calidad. El cuadro adjunto refleja el gran esfuerzo realizado por los/las profesionales en pro del avance y crecimiento de la profesión. Según los datos recogidos del total de participantes, 158 cuentan con otras licenciaturas, 246 han cursado másteres, 122 cursos de posgrado y 21 se han doctorado en diversas áreas de conocimiento, antropología, psicología, derecho, sociología y otras.

Con el fin de conocer con mayor detalle los aspectos referidos a la formación e importancia de la ética y la deontología profesional, hemos establecido algunos cruces de datos, cuyos resultados comentamos a continuación:

La tabla nº 10 nos indica que, entre los hombres, esta situación se distribuye al 50%, mientras que en el colectivo de las mujeres que responden el 62,7% manifiesta que solamente posee el título de Trabajo Social.

¹ Verde, C. y Cebolla, O (2017). Deontología profesional: La Ética denostada, Cuadernos de trabajo social, Vol 30(1) Pp. 77-95. "La nomenclatura difiere bastante: desde Ética (2), Ética y Trabajo Social (4), Ética del Trabajo Social (2), Ética para el Trabajo Social (1), Ética en Trabajo Social» (1), Ética aplicada al Trabajo Social» (6), Supervisión educativa y Ética profesional (1), Deontología del Trabajo Social» (1), Ética y Deontología para el Trabajo Social» (1), Ética y Deontología en el Trabajo Social(1), Ética y Deontología del Trabajo Social(1), Ética y Deontología profesional (2), Ética profesional (5), y Derechos humanos y ética en la acción social (1).

	Hombre		Mujer	
	Recuento	%	Recuento	%
Tienen otra titulación universitaria además de la de TS	82	50,0	419	37,3
Solo tienen el título de TS	82	50,0	703	62,7
TOTAL	164	1001	1122	00

Tabla 10: Formación y sexo

A la vista de los resultados, cabe preguntarse si la encuesta, dado su carácter voluntario, ha sido más acogida por los titulados recientemente que han contado con mayor presencia de formación sobre ética en los planes de estudios, lo que posiblemente genera mayor interés.

Las tablas nº10 y nº11 reflejan la situación de las titulaciones con relación a la edad y en relación a las zonas que en hemos dividido el estudio: el 45% de los menores de 34 años, y el 37% de los mayores de 34 años, manifiestan tener otra titulación. La distribución por zonas es muy similar en este aspecto. Tampoco existen diferencias significativas al controlar la variable titulación con el organismo en el que se trabaja o la zona rural o urbana.

Edad	Menos de 34 años		35-54 años		Más 55 años	
	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%
Tiene otra titulación universitaria además de Trabajo Social	168	44,9	278	36,5	55	36,9
Solo tiene el título de Trabajo Social	206	55,1	484	63,5	94	63,1
TOTAL	374	1001	762	1100	149	100

Tabla 11: Titulaciones complementarias al trabajo social y edad

Edad	zona_1		zona_2		zona_3		zona_4		zona_5	
	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%	Rec.	%
Tiene otra titulación universitaria además de Trabajo Social	88	42,5	109	42,9	85	38,8	79	35,4	110	37,2
Solo tiene el título de Trabajo Social	119	57,5	145	57,1	134	61,2	144	64,6	186	62,8
TOTAL	207	100	254	100	219	100	223	296	100	

Tabla 12: Titulaciones y zona geográfica

En cuanto a las licenciaturas cursadas, tal y como se refleja en el gráfico adjunto, las licenciaturas de antropología y sociología son las que presentan un mayor número de frecuencia.



Gráfica nº 4: Formación en otras licenciaturas de los/las trabajadores sociales

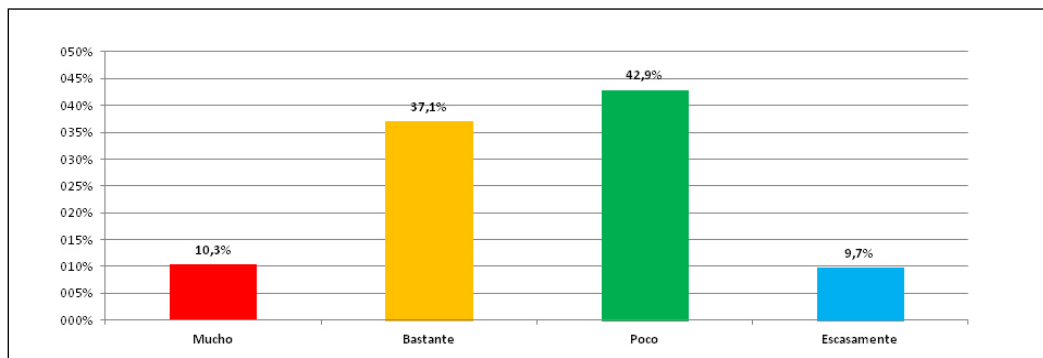
Aparece, una gran diversidad de formación en cuanto a estudios de máster, destacando en número la formación en áreas como la mediación e intervención familiar, gerontología, género y/o violencia de género, entre otros.

Existe igualmente una gran variedad formativa en cuanto a postgrados y títulos de experto universitario, aunque centrado en todo momento, en temáticas relacionadas con la intervención.

En cuanto a los doctorados 22 profesionales poseen esta formación; prevalecen en títulos de antropología, sociología, psicología, filosofía, sociología o economía aplicada.

Para finalizar este apartado y según a las respuestas que los profesionales han dado sobre este tema específico (gráfico nº 5): más del 50% manifiesta que en su formación la ética ha tenido poca o escasa presencia.

En cuanto a la importancia de la Deontología, desde la perspectiva de la formación y la comparación de las respuestas *según las zonas* en que se ha dividido la participación de los profesionales en este estudio, se puede afirmar que la valoración es muy similar para cada una de las dimensiones que se plantean (mucho, bastante, poco o escasamente).



Gráfica nº 5. En su formación permanente ha contado con la dimensión ética/deontológica

Tampoco es significativa la diferencia respecto a este tema en relación con los *grupos de edad* establecidos. Por señalar alguna diferencia, el grupo comprendido entre los 35 a 54 años, baja en cuanto a la valoración de “bastante” con respecto a los otros dos intervalos de edad (34,6% frente a 43,7% de los mayores de 55 años) y la valoración de “poco” que baja en este último grupo de edad casi 10 puntos con respecto a las otras dos categorías (34,8% frente al 48,8%).

Esta valoración de la importancia de la ética en la formación, al cruzarla con el *ámbito rural o urbano* en que ejercen su actividad los profesionales, es también muy similar, si bien, los que trabajan en el medio urbano afirman que su importancia es “escasa” en un 10,6% frente al 6,9% de los que trabajan en el mundo rural. De todas las formas, la valoración en positivo está por debajo del 50%.

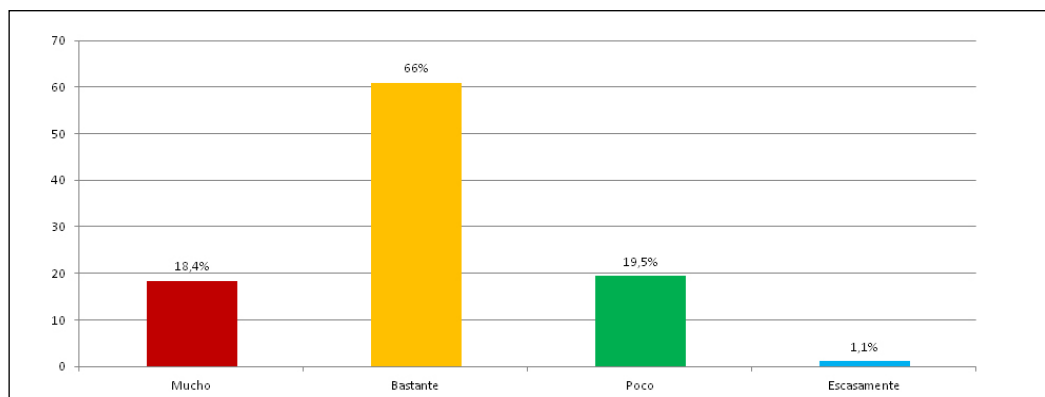
La situación no es diferente respecto a esta valoración cuando se controla o comparan las respuestas con tener o no más de una titulación. En este caso, las respuestas a cada una de las dimensiones (mucho, bastante, poco o escasamente), son prácticamente idénticas en cada grupo.

Los/las profesionales que trabajan con mujer o con minorías étnicas, son los que dan una mayor valoración en esta materia, al puntuar con un 58% y un 86% la valoración de “bastante”, respectivamente.

La diferencia en cuanto a las respuestas entre hombres y mujeres no refleja ninguna diferencia significativa.

f. 2. Conocimiento del Código Deontológico

Tal y como se recoge en gráfico nº 6, destaca que tan solo el 20,63% de los/las profesionales, afirma que tiene poco o escaso conocimiento del Código Deontológico de Trabajo Social frente al más del 79% que plantean que su conocimiento es mucho o bastante.



Gráfica nº 6. Conocimiento del Código Deontológico por parte de los profesionales de T.S.

La diferencia en cuanto a las respuestas sobre el conocimiento del Código Deontológico no refleja ninguna diferencia significativa en *relación con la edad*, situándose en los tres grupos en torno al 80% los que afirman conocerlo mucho o bastante.

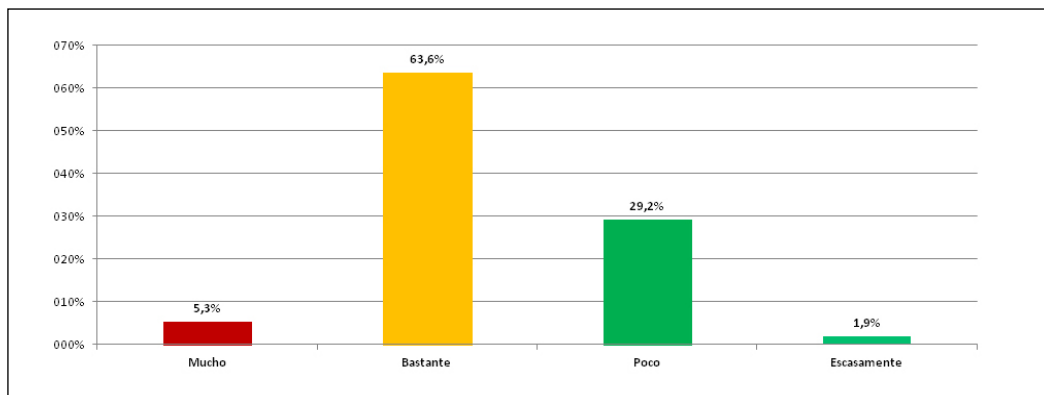
Teniendo presente lo señalado anteriormente sobre la inclusión de la materia de ética en los diferentes *planes de estudios* y etapas de la formación en trabajo social, al cruzar esta situación con el conocimiento del Código Deontológico, consta que los profesionales que han realizado el Grado en Trabajo Social, contestan que lo conocen “mucho” un 25,5%, frente al 17% de los Diplomados, aspecto que se mantiene en la misma lógica a la respuesta de “poco”: 22% los Diplomados frente al 11% los Graduados.

En cuanto a las *zonas geográficas*, la zona Tres (Cantabria, Asturias, Galicia y Castilla y León), es la que refleja un porcentaje sensiblemente superior al resto de zonas en la respuesta sobre el conocimiento como “mucho”: 25% frente al 18% de la zona Mediterránea, 13% de la zona de Aragón, Navarra y País Vasco, 20% de la zona Centro y 16% de la zona Andaluza y Canarias. Sin embargo, si agrupamos las respuestas “mucho” y “bastante”, la similitud es mayor entre todas las zonas.

Respecto al *tipo o sector de trabajo* dentro de los servicios sociales, los que trabajan con inmigrantes y con minorías étnicas, son los que puntúan más alto en la respuesta a conocimiento “mucho” del Código Deontológico: 40% y 43% respectivamente, bajando a un 14% en el campo de mayores; sin embargo, sumando las respuestas de “mucho” y “bastante”, las respuestas se acercan al 80%.

f.3. Utilidad operativa del Código Deontológico

Aunque casi el 70% de los que responden a la encuesta, manifiestan que el Código Deontológico actual orienta suficientemente la práctica profesional, para algo más del 31%, el Código escasamente tiene un peso en su intervención o clarifica situaciones concretas.



Gráfica nº 7. ¿Considera el Código Deontológico actual suficientemente orientativo para la práctica profesional?

Las respuestas de los profesionales respecto a si el actual Código Deontológico sirve para orientar la práctica profesional, son muy similares en las cinco zonas *establecidas*: entre el 60 y el 65% manifiesta que “bastante” y en torno al 30% dice que sirve “poco” para esta tarea.

En cuanto a las respuestas en relación al sexo, la diferencia de opinión se da en las dos primeras categorías: el 10,5% de los hombres considera que la orientación práctica es “mucho” frente al 4,6% de las mujeres; y el 55% de los hombres frente al 64,5% de las mujeres piensa que es “bastante”.

Las diferencias de opinión sobre el carácter operativo y orientador del Código actual y el *tipo de organismo* en el que se trabaje (administración central, autonómica, local, ONGs de carácter lucrativo o no y ejercicio libre de la profesión), son muy pequeñas en cada una de las cuatro posibles respuestas valorativas. No obstante, se puede destacar que en torno al 30% expresa que es poca la utilidad operativa del Código Deontológico.

g) Identificación de subgrupos muestrales desde el análisis de clases latentes

Con los datos obtenidos, una vez identificadas las características demográficas, laborales y formativas de las/los participantes en la encuesta, interesa realizar una primera aproximación sobre la homogeneidad/ heterogeneidad de las personas que han contestado a la encuesta, lo obtenemos a través del Análisis de Clases Latentes (ACL).

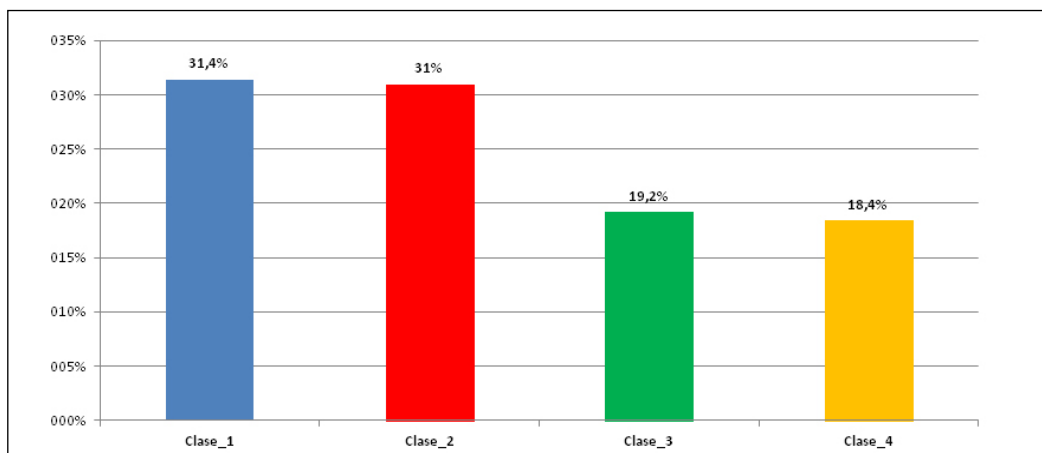
El análisis de clases latentes es una herramienta de segmentación. Estos modelos estiman utilidades para cada segmento, así como la probabilidad de pertenencia de cada miembro de la muestra a cada segmento (Wilson-Jeanselme y Reynolds, 2006). Diversos estudios han empleado este tipo de modelos y, en algunos casos, se ha demostrado la obtención de mejores resultados frente a las técnicas tradicionales de conglomerados (Wedel y Desarbo, 1994).

La principal característica de esta metodología es que puede ser utilizada con variables cualitativas y nominales (Kamakura y Wedel, 1995). Además, la creación de segmentos a posteriori es otra ventaja sobre otros tipos de técnicas de segmentación (Desarbo, Jedidi y Sinha, 2001).

Resumiendo, el análisis de clases latentes identifica conglomerados que agrupan casos que comparten los mismos intereses o características. Una ventaja importante sobre otros métodos de conglomerados tradicionales es que su clasificación se basa en probabilidades. Los casos son asignados a grupos basándose en las probabilidades de pertenencia estimadas directamente del modelo Bond y Morris, 2003; Ramaswamy, Chatterjee y Cohen, 1996; Vermunt y Magidson, 2003; Vriens, Wedel y Wilms, 1996). El método de estimación comienza con un clúster jerárquico y continúa con un algoritmo iterativo (expectation-maximization [EM]), hasta que la combinación del modelo y el número de conglomerados permite la recogida de más información. Entonces, el número de conglomerados en la muestra se identifica observando la alternativa contenga el menor Bayesian Information Criteria (BIC) (Barroso-Castro, Martín-Armario y Martín-Ruiz, 2007).

Modelos	AIC	BIC	VLMR-LRT	LMRA LRT
1-clase	23472.883	23632.821		
2-clases	22348.939	22673.974	0.0000	0.0000
3-clases	21974.654	22464.786	0.0000	0.0000
4-clases	21630.568	22285.798	0.7230	0.7232
5-clases	21493.170	22313.498	0.8005	0.8005

Tabla 13. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases.



Gráfica nº 8. Elección del número de clases

	Clase 1	Clase2	Clase3	Clase4
	31,41 %	30,96 %	19,21 %	18,42 %
Sexo				
Mujer	0,8769	0,8905	0,8616	0,8459
Edad				
25-34	0,3297	0,0002	0,7504	0,0919
35-44	0,5344	0,0004	0,0298	0,7000
45-54	0,1112	0,6692	0,0514	0,2076
Experiencia laboral				
0-5	0,0838	0,0142	0,9858	0,0794
6-10	0,4534	0,0037	0,0093	0,2354
16-20	0,1409	0,1164	0,0002	0,3233
26 Y +	0,0001	0,5747	0,0003	0,0003
Formación académica				
Diploma en Trabajo Social	0,8557	0,8400	0,4324	0,8361
Grado en Trabajo Social	0,0002	0,0310	0,4651	0,0283
Tiene completada otra formación universitaria				
No	0,5916	0,6928	0,5195	0,5989
Desarrolla actualmente su labor como trabajador/a social				
Si	0,8751	0,9435	0,6352	0,9068
En qué tipo de organismo trabaja				
Administración Local	0,0158	0,4205	0,2388	0,9321
Organizaciones sin ánimo de lucro	0,5356	0,1355	0,4317	0,0278
Ámbito demográfico				
Ámbito rural	0,1187	0,2399	0,2521	0,3257
Ámbito urbano	0,8813	0,7601	0,7479	0,6743
Ámbito de desempeño laboral en servicios sociales				
Servicios Sociales Generales	0,0861	0,4753	0,2625	0,7514
Servicios Sociales Específicos (Otros colectivos)	0,3091	0,2334	0,2065	0,0814
Otros ámbitos de desempeño laboral				
Salud	0,4722	0,5289	0,2714	0,1661
Educación	0,1420	0,1425	0,2946	0,3041
Nuevos ámbitos de intervención	0,1495	0,1565	0,2222	0,3082

Tabla 14. Grupos de trabajadoras sociales según características sociodemográficas

El primer aspecto a considerar cuando se lleva a cabo el análisis de clases latentes es el número de grupos o segmentos que se van a seleccionar. Para ello nos fijamos en el valor mínimo que alcanza el BIC; en este caso (Tabla n.13), el segmento con 4 clases es el más adecuado por tener un BIC más bajo y por tanto proporcionar un mejor ajuste (Vermunt y Magidson, 2003).

La segmentación de clases latentes permite identificar 4 clústeres o grupos de trabajadoras sociales en función de las variables sociodemográficas.

A continuación, se describen las características de cada clase:

Clase 1: Mujer, de 35-44 años, con 6-10 años de experiencia laboral, diplomada en trabajo social, sin otra formación universitaria, aunque también hay una presencia importante de profesionales que han completado otra formación universitaria, que desarrolla su actividad como trabajadora social en organismos sin ánimo de lucro, en el ámbito urbano y en los servicios sociales específicos (Otros colectivos) y también en servicios sociales específicos (personas con discapacidad).

Clúster 2: Mujer, de 45-54 años, con más de 26 años de experiencia laboral, diplomada en trabajo social que no presenta otra formación universitaria, que desarrolla su actividad como trabajadora social principalmente en la administración local y en la administración autonómica, en el ámbito urbano y en los servicios sociales generales.

Clúster 3: Mujer, de 25-34 años, con menos de 6 años de experiencia laboral, graduada en trabajo social aunque también hay una presencia importante de profesionales con diploma en trabajo social, con probabilidades similares entre los que no han completado otra formación y los que sí han completado otra formación universitaria, que desarrolla su actividad como trabajadora social en organizaciones sin ánimo de lucro, en el ámbito urbano y en los servicios sociales generales y servicios sociales específicos (otros colectivos).

Clúster 4: Mujer, de 35-44 años, 16-20 años y 11-15 años de experiencia laboral, diplomada en trabajo social sin tener otra formación universitaria que desarrolla su actividad como trabajadora social en la administración local, en el ámbito urbano y en los servicios sociales generales.

II. LOS PROBLEMAS/DILEMAS ÉTICOS EN TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con Banks y Williams (2005), las *situaciones éticamente problemáticas* en la práctica del trabajo social se pueden distinguir como problemas éticos y dilemas éticos. Consideramos problemas éticos a las cuestiones en las que de un modo u otro está implicado alguno de los principios éticos del trabajo social. Por ejemplo, dudas sobre posible trato “especial” a determinados ciudadanos dada su situación, la concreción de la justicia distributiva, intervenciones complejas en las que se ha de optar por el menor de los daños posibles...

Los *dilemas éticos* en su definición más restringida se producen ante “una elección entre dos alternativas igualmente relacionadas con el bienestar humano” (Banks, 1995). Estas alternativas pueden corresponder a principios que se presentan en conflicto; por ejemplo, el enfoque de un informe que ha de considerar el ingreso o no de una persona en una residencia en la que se ha de considerar la voluntad de la persona y su bienestar.

En la práctica los problemas y los dilemas éticos pueden estar más o menos entrelazados y conllevan la necesidad de reflexión y claridad en la toma de las mejores decisiones a favor del fin del trabajo social.

La IFSW (2005) ha señalado cuatro áreas problemáticas en las que pueden darse dilemas éticos en la práctica del trabajo social relacionados con: (a) la lealtad de los trabajadores sociales cuando a menudo se encuentra con intereses conflictivos; (b) las situaciones en las que las funciones de los trabajadores sociales pueden conllevar un rol de ayudantes y “controladores”; (c) los conflictos entre el deber de los trabajadores sociales de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas sociales de eficiencia y utilidad; y (d) la asignación de recursos limitados, las situaciones concretas con problemática social y la distribución de dichos recursos.

Se plantean también frecuentes problemas o dilemas éticos, ante la tensión entre la autonomía, la autodeterminación y prácticas paternalistas en circunstancias en las que están obligados a intervenir en la vida de los demás y en los límites que tendrán dichas intervenciones.

Los mismos problemas éticos pueden abordarse desde distintas perspectivas. Así por ejemplo puede influir también en cada trabajadora social el sentido de la autonomía personal, considerada como parte del bienestar social por lo que forma parte del fin último del trabajo social, como señala Salcedo (1988: 22-23), o a diferencia del enfoque anterior es vista la autonomía de los ciudadanos como capacidad, como un derecho básico que se ha de respetar no es tanto un objetivo de la trabajadora social (Bermejo, 2002: 67-68).

Los problemas éticos pueden surgir también de los límites de la relación ciudadano-profesional ante la dificultad de establecer la naturaleza de la relación. Ello es aún más evidente ante situaciones de vulnerabilidad de los ciudadanos que puede incrementar las dificultades

de las trabajadoras sociales en la relación adecuada como profesional, desde su posición y rol legitimado y ejercido en una organización.

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

Ballestero, Úriz y Viscarret, (2013), a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada en el ámbito nacional² sobre los dilemas a los que se enfrentan las trabajadoras y los trabajadores sociales en España, concluyen que los dilemas más frecuentes se relacionan con : el deber de informar a terceras personas, la autonomía de las personas usuarias, la incompetencia de otro trabajador o trabajadora social, la confidencialidad, además de otros relacionados con la duración del tiempo de intervención, la distribución de los recursos disponibles; decir o no toda la verdad o mentir etc.

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

Respecto a la superación de problemas éticos resulta de alto interés los modelos éticos de toma de decisiones que son formas sistemáticas de pensar y se basan en supuestos de valor derivados de uno varios enfoques filosóficos específicos sobre la ética.

En este aspecto en el grupo EFIMEC³ se elabora un proyecto a nivel nacional sobre

“Toma de decisiones éticas en la práctica profesional del Trabajo Social”, llegando a la conclusión de la existencia por parte de los/las profesionales, de una falta de herramientas concretas para la toma de decisiones éticas (Uriz e Idareta 2017).

² Proyecto I+D+i: Dilemas éticos en la intervención social: La perspectiva de los trabajadores sociales en España

³ EFIMEC: Grupo de investigación “Ética, Filosofía y Metodología de la ciencia” del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra.

Aunque existe un creciente cuerpo de literatura sobre la deliberación en la solución de problemas éticos con los que los/las trabajadores sociales se enfrentan actualmente, no puede haber soluciones predeterminadas. Esto es así porque se reconoce que hay una variedad de factores involucrados que enmarcan cada situación de manera diferente. Por lo tanto, un problema ético se puede comparar con un mosaico compuesto de factores que construyen la imagen de la situación de decisión para el trabajador social (O' Sullivan, 1999).

O' Sullivan define la toma de decisiones como un proceso de construcción de una elección. La toma de decisiones ocurre cuando hay un cierto grado de reconocimiento de una necesidad o deseo de hacer una elección. Tomar decisiones es una parte inherente de la práctica del trabajo social. Las decisiones de trabajo social a menudo son problemáticas equilibrando actos basados en información incompleta, limitaciones de tiempo, presión de diferentes fuentes, incertidumbre en cuanto al resultado probable de las diferentes opciones y el temor constante de que algo salga mal y se culpe (O' Sullivan, 1999).

Los modelos éticos de toma de decisiones son formas sistemáticas de pensar. Todos los modelos se basan en supuestos de valor subordinado derivados de un enfoque filosófico específico o varios sobre la ética. Por lo tanto, un modelo no debe elegirse acríticamente. Por el contrario, los trabajadores sociales deben reconocer las fortalezas y limitaciones de las teorías éticas que sustentan estos modelos. Una decisión ética es un proceso que implica el esfuerzo de equilibrar los valores del trabajo social en la consideración de los objetivos y responsabilidades de la profesión y una decisión sobre cómo actuar (Bowles et al., 2006).

Independientemente del modelo ético de toma de decisiones que los profesionales utilizan para resolver sus dilemas, la conciencia ética se considera una habilidad primaria para los trabajadores sociales. Esta conciencia se conoce como una condición donde el profesional conoce los principios éticos que subyacen a sus acciones y encuentros, y la ética como elementos vivos dentro de su práctica. La acción ética es el resultado de la conciencia ética del practicante (Speicher, 1998). De hecho, Reamer (1982) y Speicher (1998) sugieren que para que las trabajadoras sociales puedan analizar los dilemas de manera reflexiva y sistemática, deben ser capaces de comprender las diversas estrategias que se derivan de los diversos enfoques sobre la ética. Han ser capaces de reconocer las fortalezas y limitaciones de estos enfoques, ya que representan métodos específicos para justificar los valores y han de ser capaces también de ver los problemas éticos o problemas no como una crisis, sino como una oportunidad para mejorar su práctica. Para obtener esta visión de la ética, los/las profesionales deberían ser hábiles en la reflexión crítica.

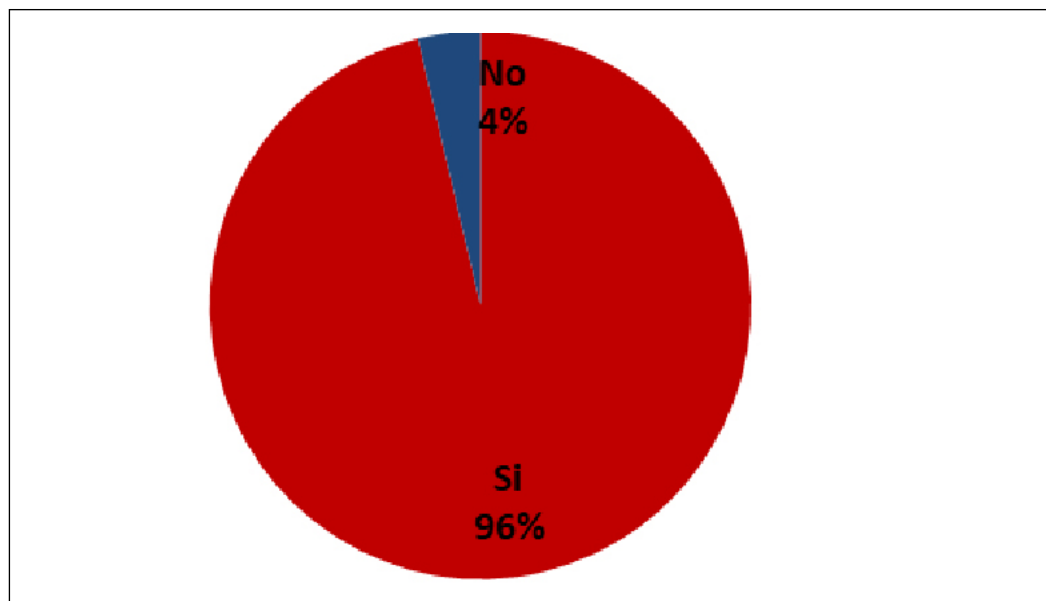
La reflexión crítica requiere un alto nivel de conciencia personal para que puedan reconocer prejuicios o interpretaciones personales e ideas involucradas en la práctica profesional. También requiere la capacidad de analizar críticamente el entorno, el sistema de servicios sociales y la organización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

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

II.1. Los problemas/dilemas éticos según los profesionales participantes en la encuesta

La encuesta-sondeo que se presenta los/las colegiadas de trabajo social, trata de conocer cuáles son los problemas/dilemas éticos que con más frecuencia se encuentran en la intervención social como profesionales, cómo se abordan las soluciones a dichos problemas, qué influencia y apoyo tiene el Código Deontológico y en qué medida se valora la formación básica y permanente sobre ética/deontología en trabajo social.

Prácticamente la totalidad de las personas encuestadas (96%) han señalado que se le habían presentado dilemas/problemas éticos en su intervención profesional.



Gráfica nº 9 ¿Se le han planteado en alguna ocasión dilemas/ problemas éticos en su intervención profesional?

II.2. Tipos de problemas/dilemas éticos que se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional

La escala empleada en este estudio para conocer los problemas éticos que con mayor frecuencia se presentan en el quehacer cotidiano de las/los profesionales de trabajo social, es la que contextualizó y adaptó el equipo Efimec para los profesionales del Trabajo Social de la Comunidad Foral de Navarra⁴ y posteriormente para la investigación realizada en el ámbito nacional, por el equipo de la profesora M.J. Uriz, ya citado. Dicha escala está basada a su vez en el “The Ethics Survey”, utilizado en algunas investigaciones norteamericanas (Ain, 2001).

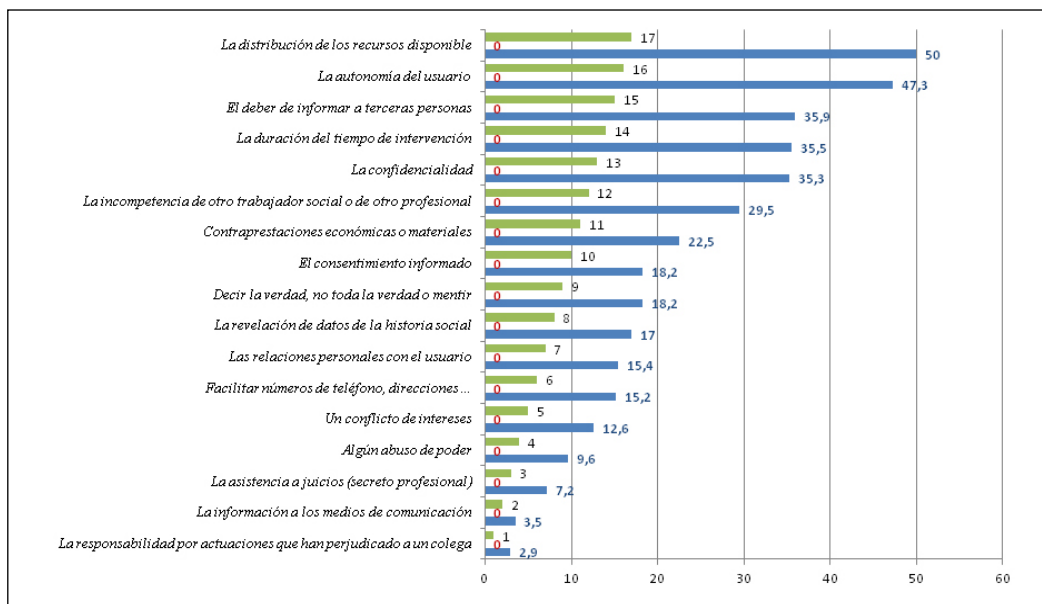
La escala consta de 17 ítems que representan 17 tipos de dilemas, bajo la forma de escala Likert con cuatro posibles opciones de respuesta: “Nunca”, “A veces”, “Muchas veces” y “Siempre”.

En la siguiente tabla aparecen los resultados obtenidos:

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

Tabla 15: Problemas/dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional

Si agrupamos las dos últimas categorías (*Muchas veces y siempre*) obtenemos cinco tipos de dilemas/problemas que aparecen con más del 30% de los casos tal y como se recoge en la siguiente figura.



Gráfica nº 10: Problemas/dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional (Datos agregados)

Tal y como puede apreciarse de mayor a menor porcentaje de respuesta, se encuentran: los dilemas/problemas relativos a la distribución de los recursos disponible (50%), los dilemas/problemas relacionados con la autonomía del usuario (47,3%), seguidos de los dilemas/problemas relacionados con el deber de informar a terceras personas (35,9%), y los dilemas/problemas relativos a la duración del tiempo de intervención (35,5%), muy próximo de las respuestas al ítems sobre dilemas/problemas relativos a la confidencialidad (35,3%). Queda también próximo en intensidad de respuestas los dilemas/problemas debidos a la incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional (29,5%).

II.3. Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

Sobre los dilemas/problemas éticos se ha realizado un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) siguiendo las recomendaciones de Lloret-Segura et al. (2014).

⁴ Proyecto: Valores morales y dilemas éticos en la intervención social, publicado en Uriz y Ballester, 2006; Uriz, Ballester y Urién, 2007)

Para su realización se ha utilizado el programa FACTOR (Lorenzo-Seva y Ferrando, 2006, 2012, 2013) que implementa procedimientos e índices clásicos, así como algunas de las aportaciones metodológicas más recientes.

Como análisis preliminar a la aplicación del AFE, se obtuvieron las estimaciones de las comunalidades iniciales (correlaciones múltiples al cuadrado) para los 17 ítems del cuestionario. Se sabe que la presencia de comunalidades bajas puede dar lugar a una distorsión sustancial en los resultados del análisis factorial (Velicer y Fava, 1998). Los resultados mostraron comunalidades de bajas a moderadas en los 17 ítems (media = 0.405): los valores más altos fueron para los ítems 4, 6 y 9 (0.621, 0.604 y 0.573, respectivamente), mientras que las más bajas fueron las comunalidades de los ítems 3, 15 y 7 (0.219, 0.265 y 0.316, respectivamente).

Por otra parte, los resultados del índice de Kaiser-Meyer-Olkin ($KMO = 0.89$) y la prueba de esfericidad de Bartlett (4009.9 ; $df = 136$; $P < .0001$) pusieron de manifiesto una buena adecuación de los datos para su análisis factorial. A continuación, aplicamos la técnica del análisis paralelo basado en el análisis factorial de rangos mínimos (Timmerman y Lorenzo-Seva, 2011) a fin de determinar el número de factores a conservar. Zwick and Velicer (1986), entre otros, han demostrado que este procedimiento para determinar el número de factores funciona de manera óptima en comparación a otros procedimientos clásicos como el criterio de Kaiser o el gráfico de sedimentación (“*scree test*”). Los resultados del análisis paralelo para nuestros datos sugirieron que fuesen 3 los factores a retener en la solución factorial.

Obtuvimos la matriz de correlaciones policóricas como punto de partida para llevar a cabo el análisis factorial, dada la naturaleza ordinal de las medidas obtenidas a partir de los ítems incluidos en el cuestionario. El procedimiento de extracción de factores elegido fue el análisis factorial de rango mínimo (Shapiro y ten Berge, 2002; ten Berge y Kiers, 1991), el único método de AFE que permite calcular la proporción de la varianza común explicada por cada uno de los factores extraídos (Lorenzo-Seva, 2013).

En cuanto al procedimiento de rotación aplicado a fin de obtener la máxima simplicidad en la interpretación de la solución factorial, se utilizó un método de rotación oblicua dado que no teníamos ninguna razón de peso para asumir la existencia de factores ortogonales, en concreto, el método *oblimin directo* con un valor de delta igual a 0, de acuerdo a la recomendación de Jennrich (1979).

Después de la fase de extracción, se utilizaron tres medidas generales para evaluar la bondad de ajuste del modelo factorial: (1) el porcentaje acumulado de varianza común explicada representó el 50.44% de la varianza común total, por lo que se puede afirmar que una proporción importante de la varianza común de los ítems queda recogido en esta solución de tres factores; (2) la raíz media cuadrática de los residuales (RMSR) fue de 0.037, un valor ligeramente mayor que 0.036, el valor RMSR esperado para un modelo aceptable de acuerdo

con la aplicación del criterio de Kelley (Harman, 1962; Kelley, 1935); (3) la observación de la distribución de los residuos estandarizados mostró una distribución aproximadamente normal y centrada en torno a una media 0 (media = 0.00), sin embargo, algunos valores extremos en ambas colas de la distribución (menor residual estandarizado = -2.72; mayor residual estandarizado = 4.20) puso de manifiesto algunas zonas localizadas de ajuste débil en la solución.

La Tabla 14 presenta la matriz de cargas factoriales. En la investigación aplicada, cargas factoriales del ítem en el rango de 0.30-0.40 ya suelen ser consideradas como relevantes. Aquí establecimos un punto de corte de 0.30 en la Tabla X para resaltar las cargas factoriales a considerar como destacadas. Como se puede observar, el patrón factorial presenta una estructura bastante simple, un hecho importante para lograr la mejor interpretación de la solución factorial. El análisis de la relación entre los tres factores muestra que son relativamente independientes, por lo que no procedimos a evaluar la posible presencia de una dimensión de orden superior que subyaciera a las tres extraídas.

En la Tabla X, aparece la matriz de componentes, en la que se recoge los pesos factoriales de cada variable en los tres componentes extraídos. Un peso o carga factorial nos indica el grado de correlación entre la variable y el componente. Elevando al cuadrado el peso factorial obtenemos la proporción de varianza compartida por la variable y el componente. Así, el ítem 4 (*“La confidencialidad”*) tiene un peso factorial de 0.836 en el factor 1, por lo que este ítem y este componente comparten el 69.8% de la variabilidad de las respuestas del ítem 1.

Para interpretarlos, examinamos las saturaciones que en cada uno de ellas muestran los ítems de la escala. El primero de ellos está constituido por siete variables (ítems 9, 13, 10, 1, 2, 7), los cuales recogen aquellos dilemas relacionados con la información: aspectos que tienen que ver con el manejo de datos relevantes utilizados en torno a un caso social.

El factor 2 está compuesto por siete ítems (16, 17, 12, 15, 14, 11, 3). Todos ellos tienen en común dilemas derivados de las relaciones con los profesionales o colegas.

El tercer factor recoge aquellos ítems (6, 5, 8) que hacen referencia a dilemas derivados de la administración de programas y políticas de bienestar.

La aplicación de dicho análisis factorial sobre los dilemas/problemas éticos ha dado lugar tal y como se ha podido apreciar en las anteriores tablas, a tres grandes factores latentes que a continuación se desarrollan:

Factor 1. Dilemas/problemas éticos relacionados con la información. Agrupa todos aquellos que se encuentran relacionados con aspectos que tienen que ver con el manejo de datos relevantes utilizados en torno a un caso social: la confidencialidad, la revelación de datos de la historia social, el facilitar números de teléfono, direcciones, ..., el consentimiento informado, el deber de informar a terceras personas, la autonomía del usuario y el hecho de decir la verdad.

	Matriz de factores rotados		
	1	2	3
04. La confidencialidad	0.836	-0.130	0.022
09. La revelación de datos de la historia social	0.702	0.147	-0.072
13. Facilitar números de teléfono, direcciones ...	0.555	0.201	-0.120
10. El consentimiento informado	0.531	0.130	0.154
01. El deber de informar a terceras personas	0.529	-0.058	0.124
02. La autonomía del usuario	0.461	-0.007	0.218
07. Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	0.310	0.157	0.238
16. La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega	-0.027	0.683	0.037
17. La información a los medios de comunicación	-0.048	0.641	-0.035
12. Algún abuso de poder	0.164	0.462	0.149
15. La asistencia a juicios (secreto profesional)	0.186	0.414	-0.048
14. Un conflicto de intereses	0.315	0.372	0.050
11. Las relaciones personales con el usuario	0.268	0.337	0.131
03. La incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional	-0.067	0.319	0.299
06. La distribución de los recursos disponible	-0.040	-0.017	0.798
05. La duración del tiempo de intervención	0.144	0.015	0.536
08. Contraprestaciones económicas o materiales	0.125	0.224	0.437

Tabla 16. Análisis factorial de los grupos de dilemas/problemas éticos

Factor 2. Dilemas/problemas derivados de las relaciones con los profesionales y usuarios. Se refiere a los que se producen como producto del tipo de relación que se establece entre el trabajador social con otros profesionales y con el ciudadano. Temas relacionados con la responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega, por la información a los medios de comunicación, por algún abuso de poder, la asistencia a juicios, el conflicto de intereses, las relaciones personales con el usuario y la incompetencia de otros profesionales.

Factor 3. Dilemas/problemas derivados de la administración de programas y políticas de bienestar. Temas propios de la ejecución de la intervención social y que atañen a aspectos como la distribución de los recursos disponibles, la duración del tiempo de intervención y las contraprestaciones económicas o materiales.

II.4. Aplicación del análisis de clases latentes: tipología de dilemas/problemas éticos en el ejercicio profesional

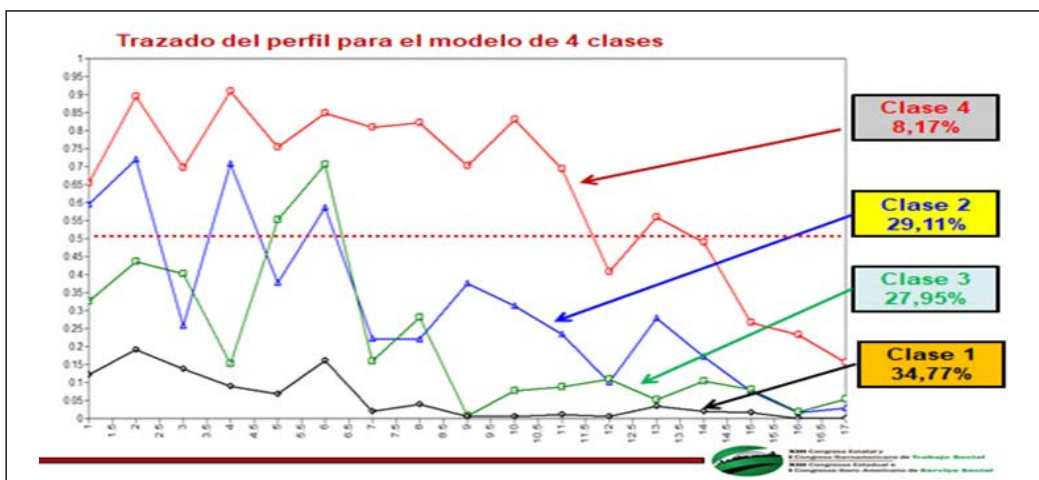
Una vez llevada a cabo esta reducción dimensional, se procede a generar una *clasificación tipológica de los/las profesionales* para conocer si existen diferentes tipos de profesionales a la hora de clasificar/diferenciar los dilemas éticos.

Para ello, hemos procedido a un análisis de clases latentes. El primer aspecto a considerar, cuando se lleva a cabo un análisis de clases latentes, es el número de grupos o segmentos que se van a seleccionar. Para ello se parte del valor mínimo que alcanza el BIC; en este caso, el segmento con 4 grupos es el más adecuado por tener un BIC más bajo y por tanto proporcionar un mejor ajuste.

Modelos	AIC	BIC	VLMR-LRT	LMRA-LRT
1-clase	17249.852	17334.576		
2-clases	15772.789	15947.221	0.0000	0.0000
3-clases	15510.529	15774.670	0.0295	0.0301
4-clases	15400.983	15754.832	0.1998	0.2023
5-clases	15326.822	15770.379	0.6526	0.6534

Tabla 17. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases.

El análisis de clases latentes revela que los trabajadores sociales que participaron en la encuesta diferencian cuatro clases o grupos diferentes de problemas éticos.



Gráfica nº 11. Trazado del perfil para el modelo de 4 clases

Clase 1. Es la clase más numerosa, integrando el 35% de las trabajadoras sociales. En esta primera clase, las profesionales obtuvieron una baja probabilidad en todos los dilemas analizados. Se trata en definitiva de “Profesionales que dicen no encontrarse con dilemas éticos o éstos son muy escasos”.



Gráfica nº 12. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 1

Clase 2. Representa el 29% de las respuestas de la encuesta. Corresponde a profesionales con altas probabilidades de encontrarse con tres clases de problemas éticos relacionados con la información (la autonomía del usuario, la confidencialidad y el deber de informar a terceras personas) y en un problema ético relacionada con la administración de programas y políticas de bienestar (la distribución de los recursos disponibles).

Esta segunda clase podríamos etiquetarla como “Profesionales con dilemas relacionados con la información y la administración de programas y políticas de bienestar” y son los de más de 16 años de experiencia laboral las que más probabilidad tienen de pertenecer a esta clase. Los/las profesionales que consideran que el Código Deontológico actual es poco/escasamente orientativo para la práctica profesional, son quienes menos probabilidad tienen de pertenecer a esta segunda clase.

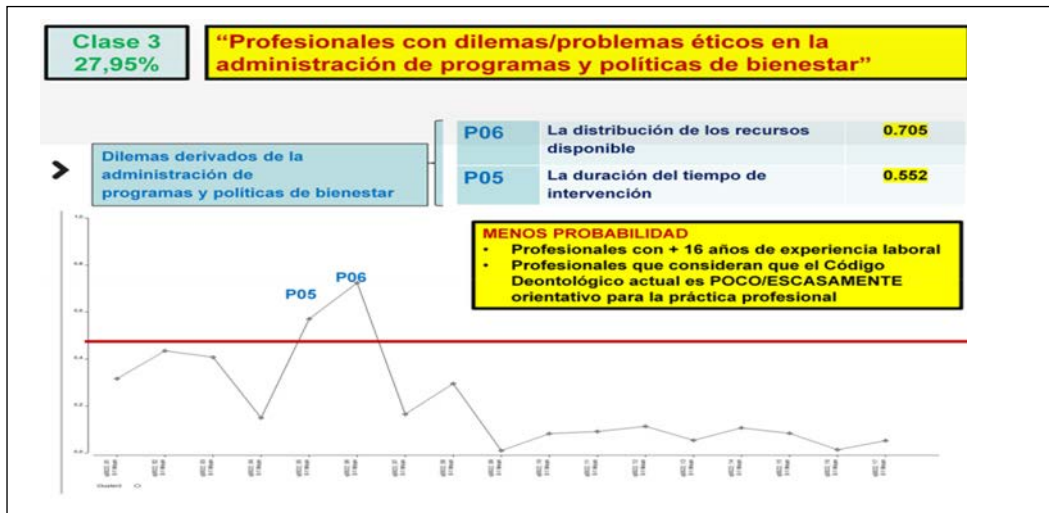
Clase 3. La clase 3 incluye el 28% de participantes y presenta una alta probabilidad en problemas derivados de la administración de programas y políticas de bienestar, particularmente en la distribución de los recursos disponibles y en la duración del tiempo de intervención.

Esta tercera clase se podría etiquetar como “Profesionales con dilemas en la administración de programas y políticas de bienestar” (la distribución de los recursos disponibles y la duración del



Gráfica nº 13. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 2

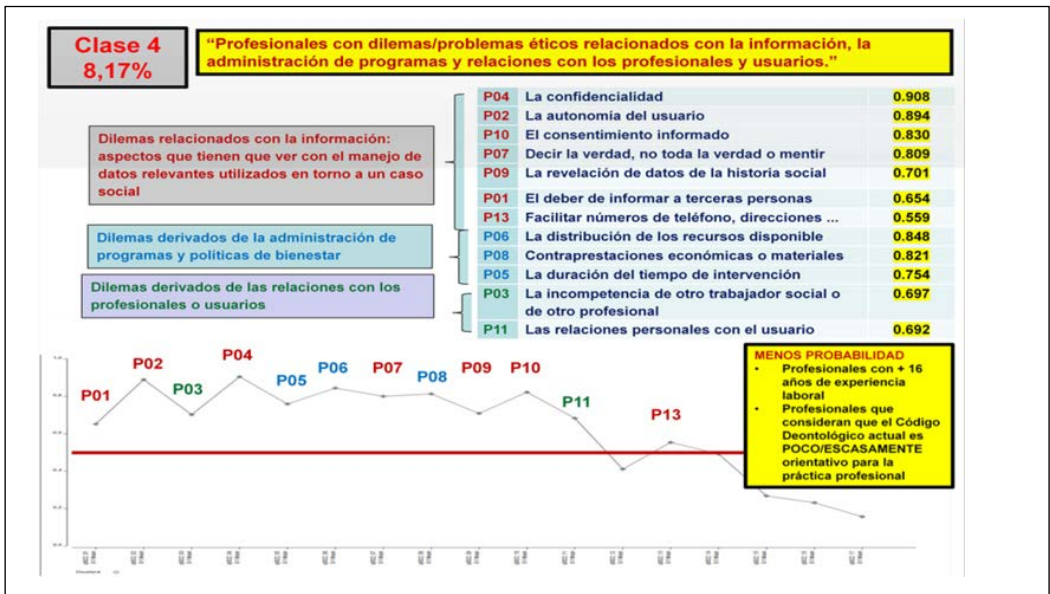
tiempo de intervención). Los/Las profesionales que menos probabilidad tienen de pertenecer a esta clase serían aquellas que tienen más de 16 años de experiencia laboral y las que consideran que el Código Deontológico actual es poco/escasamente orientativo para la práctica profesional.



Gráfica nº 14. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 3

Clase 4. Este grupo es el menos numeroso y representa el 8% de la muestra total. Los/as profesionales de la cuarta clase, presenta altas probabilidades en siete de los dilemas/problemas éticos relacionados con la información, en 3 problemas éticos relacionados con la administración de programas y políticas de bienestar y en dos de los problemas éticos derivados de las relaciones con los profesionales y ciudadanos.

Se trata de “Profesionales con dilemas relacionados con la información, la administración de programas y relaciones con los profesionales y usuarios” y tendrían menos probabilidad de pertenecer a esta clase las que tienen menos de 16 años de experiencia laboral y las que consideran que el Código Deontológico actual es poco/escasamente orientativo para la práctica profesional.



Gráfica nº 15. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 4

III. LA ACCION PROFESIONAL Y LOS PROBLEMAS/DILEMAS ÉTICOS

En los rubros anteriores se han presentado las respuestas que los/las profesionales han efectuado sobre los diferentes problemas que se les plantean en la intervención social. En el análisis de sus respuestas se ha podido establecer un orden o prevalencia de cuáles son los que se plantean con mayor frecuencia, y que por lo tanto dan una idea de las principales preocupaciones profesionales, o los principales factores que cuestionan u ocupan una parte de su quehacer, para poder llevar a cabo una intervención de calidad.

El análisis de clases latentes también ha permitido establecer clases de problemas y su importancia. Como entendemos que el tema principal de este estudio gira en torno a estas cuestiones y que lo que se pretende es ahondar y conocer mejor algunos aspectos referidos a estos problemas, en este apartado se analizan cada uno de los 17 problemas que se recogen en la encuesta y se buscan algunas posibles explicaciones o al menos identificar el posicionamiento de los/las profesionales frente a ellos.

Para realizar este análisis, descriptivo, pero profundizando en algunos factores, se ha planteado como hipótesis, la posibilidad de que la experiencia profesional, la edad o la formación lo que ayudará a diferenciar algunas de las respuestas que han dada a cada uno de los problemas planteados. Es decir, se han cruzado las respuestas escalares de cada problema con esos tres factores o variables independientes, con el fin de tener un conocimiento más exhaustivo.

La elección de estas tres variables (edad, experiencia y titulación), se ha elegido pensando que el ejercicio y la práctica profesional, pueden ayudar a entender algunas de las respuestas ofrecidas, ya que la experiencia es un aprendizaje que puede facilitar una respuesta o solución.

Muy relacionado con esta variable está la edad; se supone que los técnicos de mayor edad también tendrán una mayor experiencia profesional. Por otra parte, la elección de esta variable también está motivada por la mayor o menor cercanía a unos estudios que han ido cambiando su curriculum a medida que la formación universitaria se ha adaptado primero a una estructura departamental en la universidad y posteriormente al nuevo Plan Bolonia, que deja al lado la docencia magistral para pasar más al debate, análisis y reflexión en el aula. Se podría pensar, desde esta lógica, que las nuevas generaciones han trabajado en el aula y en los centros de prácticas las cuestiones que interpelan a los profesionales lo que constituyen un aprendizaje vicario a la vez que una experimentación en el aula a través de talleres y clases prácticas.

Asimismo, a la hora de plantear la edad como variable de análisis se ha pensado que los nuevos profesionales están siendo testigos de un cambio en las problemáticas sociales, en las demandas, en los colectivos que acuden a los centros de acción social.

Finalmente, la tercera de las variables referida a la titulación se elige pensando en la historia de la formación del trabajo social y de los itinerarios personales que han realizado los trabajadores sociales. El paso del “Asistente Social” al Diplomado en Trabajo Social, al margen del cambio en el sistema de estudios (Escuelas Universitarias), representaba un tope o final del proceso formativo hacia niveles superiores como las licenciaturas o doctorados; por el contrario, el Grado en Trabajo Social abre esa puerta hacia los Másteres y el doctorado.

En este análisis no establecemos niveles de correlación entre los dilemas/problemas y estas tres variables, sino que nos limitamos a una mera descripción.

En el análisis hemos seguido el orden de importancia de los problemas dilemas que hemos visto en los apartados anteriores. Para no alargar el informe remitimos a los anexos el detalle de las tablas que aquí iremos comentando.

La encuesta a la que han respondido un total de 1331 trabajadoras sociales colegiadas plantea 17 dilemas/problemas, preguntando con qué intensidad se presentan cada uno de ellos. La escala admite cuatro posibles respuestas: *nunca, a veces, muchas veces o siempre*. Metodológicamente debemos señalar que este tipo de opciones simplemente reflejan una tendencia, pero no ofrecen una medida exacta, ya que cada profesional debe decidir qué entiende por “a veces” o “muchas veces”. Las opciones extremas (nunca o siempre), ofrecen menos discreción personal. En las tablas se mantienen las respuestas a las cuatro opciones, lo que permite detectar cuál es el peso modal de las respuestas más significativo.

Respecto al total de respuestas válidas señalamos que, al cruzar los problemas con las tres variables seleccionadas, el total de las respuestas es menor que el número de los encuestados tal como recogemos a continuación:

EDAD	< 34 años	35- 54 años	> 55 años	TOTAL
	290	660	120	1.070
EXPERIENCIA años	< 10 años	11-20 años	> 21 años	TOTAL
	431	334	304	1.069
TITULACIÓN	Diplom. TS	Grado TS	Ambas	TOTAL
	842	82	147	1.071

Tabla 18: Tamaño de los subgrupos con los que se cruzan los dilemas/problemas y las soluciones

Tras esta presentación metodológica y explicativa, exponemos los diferentes problemas/dilemas de la encuesta.

III.1. Los dilemas/problemas de mayor incidencia en la acción profesional según los reflejados en la encuesta

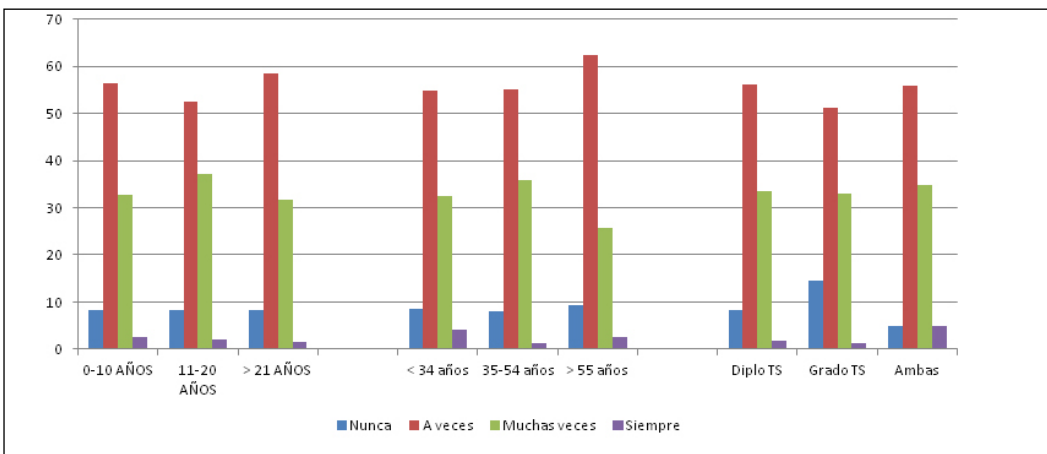
Comentamos con mayor detenimiento los cinco primeros problemas/dilemas que han tenido una mayor puntuación en la encuesta que se presentó a los/las profesionales, siguiendo el orden de puntuación o de importancia.

a) La distribución de los recursos disponibles

La distribución de recursos es el problema ético que más altamente señalan los profesionales. Ello puede estar influido por los efectos de una crisis económica y de las medidas adoptadas para atajarla.

También cabe preguntarse si al aumentar las necesidades por efecto de la crisis económica y por la escasez de recursos, se haya producido situaciones multiproblemas que precisan de respuestas más profesionales, centradas en las posibilidades personales y sociales como complemento a las medidas económico-administrativas y esto haya generado mayor reflexión y exigencia sobre el propio ejercicio profesional y la finalidad del trabajo social.

Al comparar las respuestas a este problema, señalado como el más frecuente, ninguno de los tres criterios establecidos para comprender si hay diferencias en base a la edad, la experiencia o la titulación, influye de forma predominante. Porcentualmente, las respuestas se acumulan en torno a las posiciones medias “a veces” y “muchas veces”, con una ligera tendencia en cuanto a importancia de la frecuencia de las respuestas que señalan una mayor intensidad. Por el contrario, las respuestas más extremas, tienden a concentrarse más en la respuesta “nunca” frente a la opción “siempre”, sin que podamos señalar diferencias entre los tres grupos que contempla cada variable de referencia (edad, experiencia y titulación).



Gráfica nº 16: La distribución de los recursos disponibles

Por lo tanto, aunque este problema sea considerado en su conjunto como el más puntuado por los profesionales no podemos afirmar que las conductas y opiniones basadas en la praxis permita identificar diferencias significativas.

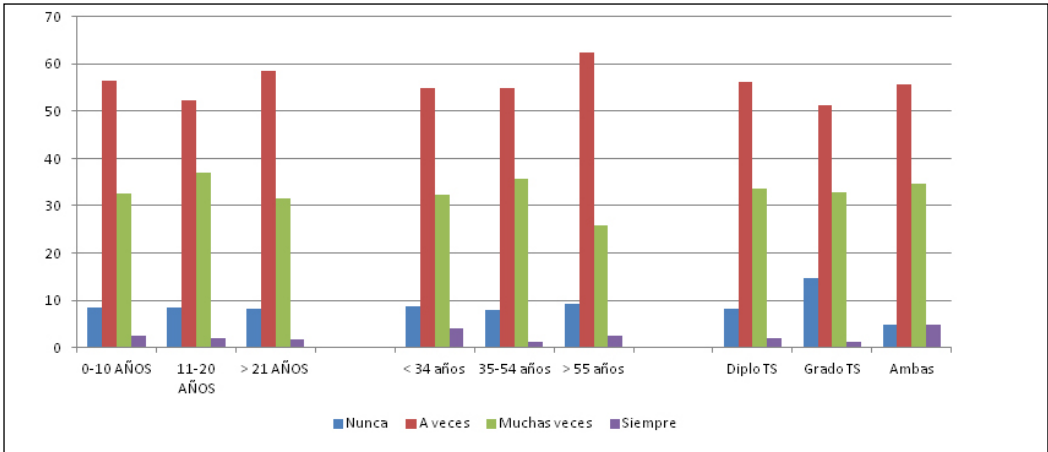
b) La autonomía del usuario.

El segundo de los problemas que los profesionales manifiestan que se repite con más frecuencia, está centrado en el usuario y gira en torno a la autonomía, principio básico de la intervención. Al igual que en el problema anterior los porcentajes de respuestas y las formas de afrontarlo, tampoco señala diferencias importantes entre los profesionales teniendo en cuenta la edad, experiencia y titulación. Las respuestas modales siguen agrupándose en torno a los valores medios, con oscilaciones no muy significativas hacia la respuesta “a veces” o “muchas veces”. Como ya hemos indicado, las distancias entre los adjetivos de cantidad “algunas” o “muchas” veces, no ayuda a ver hacia donde se inclinan los profesionales; el carácter apreciativo solo nos ayuda a percibir unos matices demasiado sutiles y muy subjetivos. No obstante, se puede apreciar una mayor tendencia hacia el “a veces” en los profesionales con menor experiencia profesional frente a los que tienen una experiencia entre 10 y 20 años, en casi 3 punto porcentuales, tendencia que se sigue observando en el mismo sentido al comparar la edad y la formación.

Esta diferencia porcentual, aunque escasa, puede ser un indicio para comprender el peso que tiene el usuario en la intervención y la importancia que se le da a su protagonismo, a su autodeterminación y autonomía en el proceso de relación y trabajo. Si se tiene en cuenta que los profesionales cuya titulación es de grado y no de diplomatura, junto con los que tienen ambas titulaciones, sí se puede destacar que son los que mayor diferencia porcentual presentan en la respuesta de que este problema centrado en la autonomía del usuario se les presenta “muchas veces”: 45% en los que tienen el Grado y un 52,4% en los que poseen ambas titulaciones. Probablemente no se puedan extraer conclusiones de estos datos, aunque sí pueden reflejar una forma de entender la profesión y la relación con el usuario de una forma diferente. Desconocemos si a esta respuesta precede un posicionamiento teórico por parte de los profesionales, en el sentido de que la autonomía del usuario puede ser una forma de derivar los problemas y las causas al propio usuario o si favorece y potencia su autonomía o le coloca en una posición desfavorable frente a las prestaciones de la organización o del sistema de servicios sociales.

c) Deber de informar a terceras personas

El denominado secreto profesional que consagra y recogen los diferentes Códigos Deontológicos de Trabajo Social, puede encontrar dificultades con otros principios y valores que también se reconocen y se demandan. Es el caso del trabajo en red, del trabajo interdisciplinar o en equipo, o simplemente la necesidad de transferir o derivar situaciones



Gráfica nº 17. La autonomía del usuario

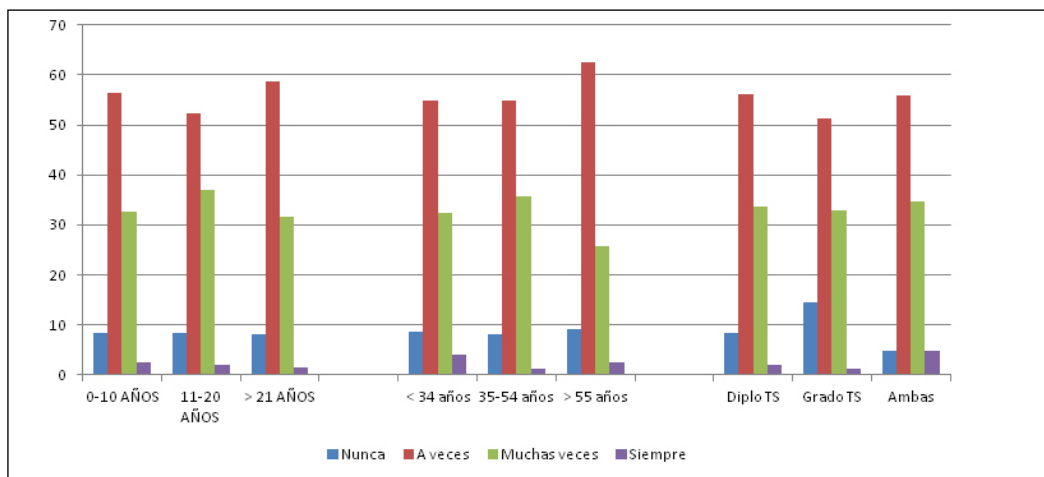
y problemas o circunstancias de un usuario, sobre todo individual o familiar, hacia otro servicio o usuario.

Transferir información o facilitar documentos como la historia social o el informe social de usuarios exige velar por la salvaguarda de derecho, la confidencialidad, etc., al compartir información con otros niveles de la entidad, con otros servicios o con otros equipos de una misma red, o de tratar algunos temas dentro de un Comité de expertos o Comité de ética. Es aquí donde hay que ubicar esta situación, percibida como problema por algunos profesionales. Es cierto que las leyes de protección de datos son a veces exigentes y no siempre clarificadoras y facilitadoras de procesos, como también es cierto que, en ocasiones, el derecho que asiste a los usuarios para conocer sus datos registrados o para autorizar la transferencia de datos o informes no siempre se plantean en términos claros.

El debate sobre este problema, para conocer sus límites, la prevalencia frente a otros deberes y exigencias de la intervención requiere de una reflexión profunda y detallada. No obstante, esta observación y ateniéndonos a las respuestas de los profesionales que colocan en tercer lugar este problema, se puede también clarificar algunas de las condiciones o características de esta respuesta y las alternativas más significativas que se vienen dando.

Aquí la tendencia de las respuestas en las tres variables independientes, es muy clara: todos los profesionales, independientemente de la edad, de la experiencia o de la titulación, manifiestan que este problema no es el que mayor peso tiene, ya que la mayor puntuación se ofrece en la respuesta “a veces”, con porcentajes superiores al 50%. Sin duda, cada vez es mayor la conciencia de que los usuarios deben conocer su situación, sus datos y los procesos que se quieren implementar. El derecho a estar informado es algo que los usuarios también

demandan, por lo que hemos de entender que esta cultura también ha calado en los/las trabajadoras sociales, dada sus habilidades para saber transferir la información a los usuarios.



Gráfica nº 18. Deber de informar a terceras personas

d) Duración del tiempo de intervención

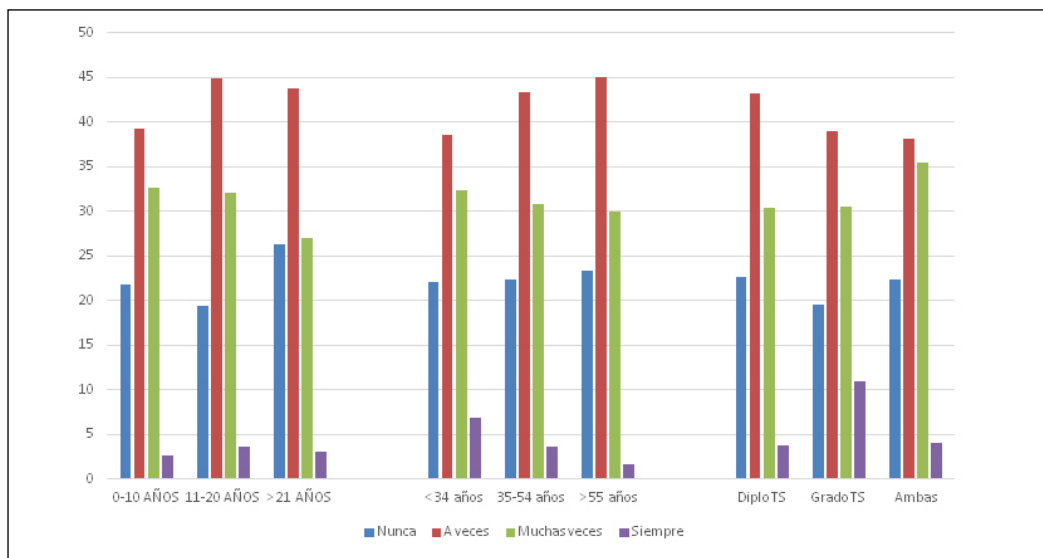
Aparece en cuarto lugar como problema ético destacado el tiempo de la intervención que se tiene con los usuarios. Posiblemente ello tenga que ver con la constatación de un mayor espacio de tiempo para una intervención de calidad, centrada en la persona, para responder a los objetivos de “empoderamiento”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

Sabemos que, en ocasiones, el único o el mejor recurso de una intervención es la misma intervención, y eso requiere todo un proceso para establecer los vínculos y horarios compatibles con la atención correcta o excelente. Un horario insuficiente de atención incide negativamente en la misma intervención y en las soluciones profesionalmente adecuadas o en la elaboración de estrategias de intervención o planes individualizados y consensuados entre profesionales y usuarios, y puede desembocar en el inicio de un estrés o del denominado burnout profesional.

Este problema, puede reflejar un síntoma de una forma de hacer y de una relación del trinomio entidad-usuario-profesional que requiere un análisis pormenorizado. Parece conveniente abordar problemas como este si se pretende la excelencia, la calidad en la intervención con el usuario de

forma integral valorando todos los aspectos personales y de contexto: dificultades, capacidades, oportunidades y expectativas. De este modo se evitaría que las situaciones de vulnerabilidad se cronifiquen en aquellas situaciones que podrían revertirse y, peor aún, que se generen dependencias por no haber facilitado suficientemente la activación de recursos personales.

Desde esta perspectiva entendemos que este cuarto dilema, señalado por los/las profesionales, requiere un análisis concreto. De las respuestas obtenidas y de los cruces que hemos realizado para conocer algo más de las condiciones o rasgos de este problema, podemos señalar que en el mismo sentido del dilema anterior, aunque el tiempo de intervención, sobre todo cuando se ha incrementado la demanda, es un aspecto presente en la agenda de trabajo, las respuestas también indican que las diferencias internas por razón de edad, experiencia o titulación no son significativas. Las respuestas de “nunca” y “a veces” supera el 50% en todos los casos. Sin duda, esto significa que los/las profesionales tienen claro que los procesos de relación con los usuarios tienen unos mínimos sobre los que no se puede negociar en cuanto a dedicación y tiempo. Puede ser el reflejo del modelo de intervención “centrado en la persona”, que exige comprender desde dentro los pormenores que explican las realidades individuales sobre las que se solicita la ayuda o intervención.



Gráfica nº 19. Duración tiempo intervención

e) La confidencialidad

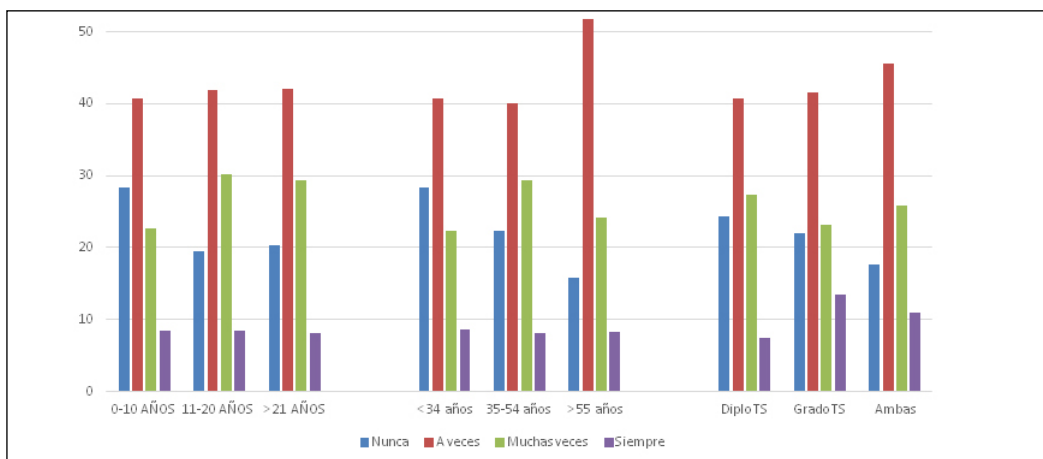
El quinto dilema en importancia es el referido a la confidencialidad. Es precisamente la creencia que el usuario tiene sobre la reserva de su situación por parte del profesional lo que

constituye la esencia de su confianza y de la relación profesional. Es cierto que hay situaciones que por su propia naturaleza pueden plantear conflictos en un doble sentido: cuando el profesional no puede gestionar por sí solo o desde su propio servicio los recursos o servicios requeridos para atender una situación y debe transferir una información sobre el usuario a otros estamentos, niveles o servicios.

En otras situaciones la causa de que la información se convierta en un problema, se presenta cuando alguna autoridad (judicial policial o de otra índole) demanda al profesional que informe sobre alguna circunstancia o conducta de determinados usuarios, o que el/la profesional no sepa si algún tipo de información obtenida, debe ponerla en conocimiento de algún servicio, autoridad o responsable, si de ello intuye o tiene una cierta evidencia o sospecha de que la información puede perjudicar al usuario. Estas situaciones son bien conocidas por algunos profesionales cuando obtienen una información por medio de otros informantes o de otras fuentes diferentes a la persona y que entra en contradicción con la que oficialmente se conoce.

También sobre este problema, la ética, el debate ético, el análisis en profundidad sobre los dilemas, puede ayudar a encontrar criterios que faciliten a las trabajadoras sociales elementos para clarificar estas situaciones incómodas.

Analizando las respuestas que nos presentan las trabajadoras sociales sobre este quinto problema se puede señalar que, en línea con el anterior, tampoco éste es motivo de diferencia entre las profesionales independientemente de su edad, titulación o experiencia. En todos los casos, la respuesta se acumula por encima del 60% al señalar que este tema se presenta “nunca” o “a veces”. Se constata pues que este tema sobre la garantía de reserva y de la confianza que depositan las personas no sea el problema que mayores conflictos produce a las profesionales del trabajo social.



Gráfica nº 20. La confidencialidad

Los problemas/dilemas menores o de menor frecuencia

El análisis de Clases Latentes ha dejado claro que los problemas-dilemas que se plantean en la encuesta no tienen todos la misma intensidad o importancia. Así mismo el análisis factorial subyacente al análisis de clases latentes ha permitido agrupar los tipos de dilemas en torno a tres factores:

1. Dilemas/problemas relacionados con la información y el manejo de datos.
2. Dilemas/problemas derivados de las relaciones con los profesionales y usuarios.
3. Dilemas/problemas derivados de la administración de programas y políticas de bienestar.

Como se ha podido ver, estas agrupaciones que responden al contenido y naturaleza de los dilemas/problemas profesionales, no tienen todos el mismo peso ni la misma probabilidad de ser percibidos por las profesionales.

Es por ello, por lo que hemos querido no solo conocer estos dilemas o problemas, sino también la forma de afrontarlos seleccionando como criterios explicativos, la edad, la experiencia y la titulación.

En los cinco primeros dilemas que las profesionales han identificado como los más habituales, hemos podido ver que su nivel de diferenciación, en cuanto a estas tres características, no ofrecen grandes diferencias, aunque se puedan detectar tendencias relacionadas con la titulación (conocimientos), con la edad y la experiencia, marcando algunos contrastes internos.

En este nuevo epígrafe y siguiendo la misma estructura que hemos utilizado en los cinco primeros dilemas-problemas, haremos un comentario sobre los restantes dilemas.

f) La incompetencia de otro profesional

Este dilema se presenta un 29,5% de las veces (algunas o bastantes veces). Analizando las respuestas que en razón de la edad, la experiencia y la titulación nos han planteado, la conclusión es clara: en todos los subgrupos este problema no tiene una incidencia muy notable. En las respuestas se señala que o no se presenta o sólo a veces, y las puntuaciones son muy elevadas: en torno a un 60-65% de todas las categorías planteadas nos dan esta respuesta. Sin duda, esto es un reflejo de la alta profesionalidad y del dominio que se tienen sobre las competencias, servicios, recursos y procesos, fruto no solo de la experiencia sino también de la formación permanente, aspecto que cada vez está más presente en la profesión y en las propias entidades de servicios que luchan por mantener el buen nivel de sus trabajadores.

g) Contraprestación económica o material

Este dilema es señalado por el 21,5% por los profesionales quienes afirman que se ha producido “algunas o bastantes veces”.

En la misma línea del problema anterior, la mayor puntuación en las respuestas planteadas, se obtienen en los tres grupos y variables en las respuestas de “nunca” o “a veces”, oscilando estas puntuaciones agrupadas entre el 70 - 85%. Revisando el desarrollo de las leyes de servicios sociales y los recursos que las Comunidades Autónomas han ido generando, podemos comprobar que cada vez es más frecuente que existan cartas de servicios y una cartera de recursos bastante detallada, de tal manera que los profesionales, no solo conocen el mapa de recursos existentes, sino también los procedimientos para poder demandar los mismos en los supuestos de que sus intervenciones así lo requieran. En este sentido, podríamos entender que una vez asumido el rol de gestores de recursos, este tema no suponga o represente un problema específico para los/las profesionales.

h) Consentimiento informado

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

En línea con los problemas anteriores, tampoco en este caso las diferencias entre los grupos de edad, de experiencia profesional o de tipo de titulación muestran diferencias importantes. En todos los casos, las respuestas de quienes consideran que “nunca” o “a veces” se les presenta este tema, están por encima del 80%. Parece claro que los trabajadores sociales son conscientes de que la primacía del usuario y su aceptación son elementos esenciales de la intervención y que de esa misma manera lo entiende y exige el usuario, por lo que carece aquí de significación profesional como tal problema.

i) Decir la verdad, no toda la verdad, mentir

Resulta difícil, en ocasiones decir a un usuario, que para su problema o para su demanda no existen o no se tienen recursos, porque el nivel de decepción puede generar o tener consecuencias sobre las que habrá que intervenir. Se exigen aquí habilidades y profesionales, para desarrollar la interacción y administrar convenientemente la información, al ritmo y en los términos que cada situación requiera

El 18,2% de los encuestados afirman que se han encontrado con este problema muchas veces o siempre.

Este aspecto, según las tablas que recogemos en el anexo, sigue la misma tendencia de las últimas que venimos comentado: en torno al 80% o más de las respuestas de todos los profesionales, con independencia de la edad, los años de experiencia o la titulación, afirman que o no se les ha presentado este problema o lo ha hecho en contadas ocasiones.

j) Revelar datos historia social

Este dilema es señalado por el 17% de los encuestados.

Los datos son elocuentes: para un 80-90% de los encuestados este tema tampoco representa un problema, ya que ni los más jóvenes, ni los que tienen menos experiencia profesional ni el tipo de titulación marca diferencias frente a este tema. Solo para algo menos del 2% de los profesionales a los que venimos refiriéndonos, este es un problema que se les presenta siempre. Es probable que estos casos puedan darse en algún tipo de entidad o servicio muy concreto como pueden ser los relacionados con justicia, malos tratos o salud.

k) Relaciones personales con usuario

En este informe se han abordado algunos aspectos referidos al vínculo y a las relaciones usuario-profesional. En este caso, como puede ocurrir a cualquier otra profesión, las relaciones familiares, de vecindad, de amistad pueden plantear algún problema ético desde la óptica profesional, aunque entendemos que es de sobra conocido por todos los/las profesionales que cuando ejercen el rol están representando a una profesión y a una entidad y que esta situación debe quedar clara también para el usuario.

Los datos que nos ofrecen las tablas de contingencia con las que hemos cruzado estas respuestas, siguen la misma lógica de las anteriores: en torno al 90% señalan que esto nunca o solo a veces se les plantea como un problema. Se pueden establecer relaciones de cercanía y de confianza, pero los límites del respeto y de las posiciones de rol son determinantes a la hora de atender a los usuarios, a juzgar por estas respuestas.

l) Facilitar nº teléfono, direcciones

Este problema es recogido o señalado por el 15,2% de los/las profesionales.

Este es otro de los dilemas cuya importancia desconocemos, no porque se deban dar las direcciones o datos de un usuario, sino porque es bien sabido que hay datos de identificación que no pueden ser facilitados sin autorización previa.

Tampoco en este caso, se observan situaciones diferentes a las que hemos planteado en los problemas anteriores. Para el 85-90% de todas las categorías elegidas, la presencia de este problema es escasa o ninguna. Vivimos en una sociedad digitalizada lo cual hace innecesario recurrir a los profesionales para facilitar este tipo de datos.

En relación a los dilemas restantes, dado que no tienen tanta significación ni la misma frecuencia, nos limitamos a reflejar su incidencia y remitimos a las tablas correspondientes para ver las diferencias en cuanto a las respuestas y formas de resolverlos que señalan los/las profesionales.

m) Conflicto de intereses

Este problema es recogido o señalado por el 12,6% de los profesionales.

Las respuestas a este dilema/problema que señalan que o nunca o a veces se les presenta rondan en torno al 90% en cada una de las categorías que hemos establecido en relación con la edad, la experiencia y la titulación.

n) Abuso de poder

Este problema es recogido o señalado por el 9,6% de los profesionales. Las respuestas de cada grupo se sitúan igual que el problema anterior.

o) Secreto profesional

Este problema es recogido o señalado por el 7,2% de los/las profesionales. Las respuestas de cada grupo se sitúan igual que los anteriores.

p) Información medios comunicación

Este problema es recogido o señalado por el 3,5% de los/las profesionales. Las respuestas de cada grupo se sitúan igual que los anteriores.

q) Responsabilidad por actuaciones que perjudican a colega

Este problema es recogido o señalado por el 2,9% de los profesionales. Las respuestas de cada grupo se sitúan igual que los anteriores.

CONSIDERACIONES FINALES

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

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

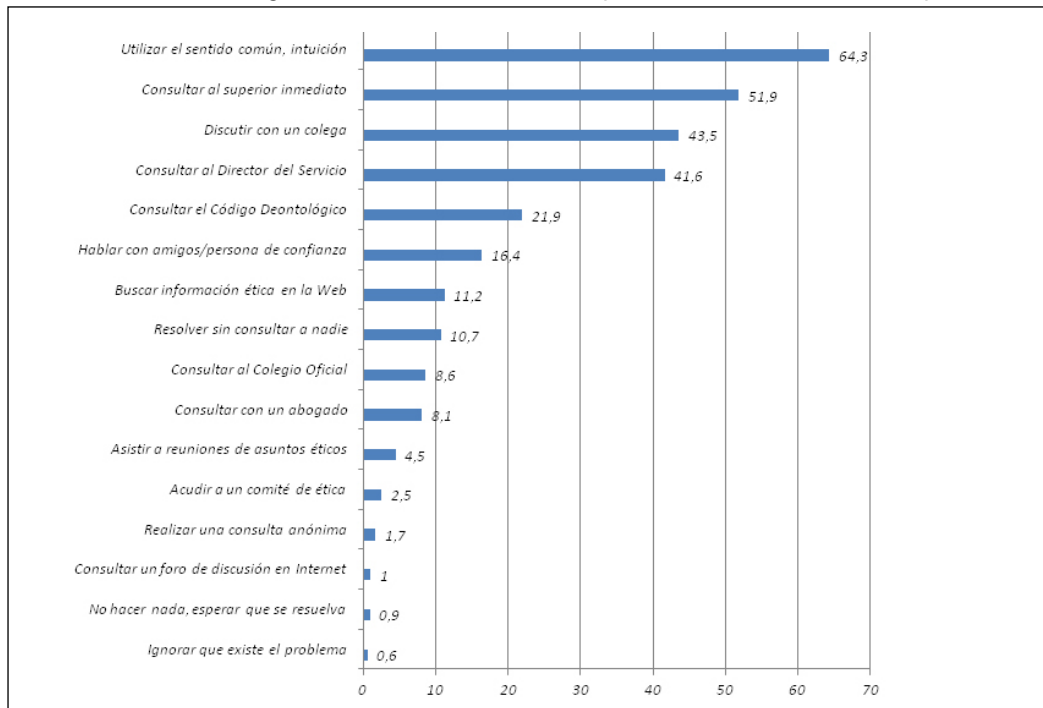
La adecuación de escalas instrumentos de estudio a los contextos específicos son incuestionables de cara a su utilidad para avanzar en este tema. Son más eficaces cuando nace vinculados o se adaptan a una realidad social, histórica, económica, por lo que su validez está también sujeta a que las condiciones en la que nace sigan siendo las mismas o semejantes cuando dicha herramienta quiera aplicarse.

IV. MODOS MAS FRECUENTES DE RESOLVER LOS PROBLEMAS ÉTICOS

La pregunta presentada a los participantes, sobre el modo de abordar la respuesta a los problemas éticos presentados ofrece 16 alternativas de respuesta para enfrentarse a esos dilemas/problemas éticos con cuatro posibles opciones de respuesta: “Nunca”, “A veces”, “Muchas veces” y “Siempre”. Los mismos a los que se ha aludido más arriba y ya utilizados en el estudio de Ballester, Viscarret y Uriz (2011).

La batería de posibles soluciones se ha presentado de forma independiente a los dilemas, por lo que no se puede saber cuáles son las formas o tipo de solución que los profesionales adoptan en cada uno de los problemas/dilemas. Sí se puede conocer qué valoraciones dan para cada una de las posibles alternativas de solución planteadas en base a las respuestas a cada dilema. En esta línea se puede apreciar que los profesionales que han respondido a la encuesta suelen resolver los problemas recurriendo al sentido común, a las consultas a los responsables de las entidades, y que son menos los que recurren a las consultas al Código deontológico o a Colegio profesional.

En el análisis que se presenta a continuación, se ha optado por analizar las respuestas o recursos de solución, siguiendo los mismos criterios aplicados en el análisis de los problemas/



Gráfica nº 21. Modo de resolución del dilema (continuación)

dilemas comentados en el punto anterior, es decir, la experiencia profesional, la edad y la titulación, comparando las cuatro intensidades que ofrece la escala utilizada.

En el comentario se ha optado por seguir el orden de importancia que de forma global han dado a las 16 posibles alternativas de solución planteadas.

Ante la pregunta ¿qué hace habitualmente si se tiene que enfrentar a un problema éticos en su trabajo? Aparecen en las 16 respuestas propuestas unos resultados que si agrupamos los que respondieron “*Muchas veces*” y “*Siempre*”, obtenemos cinco modos de resolución con más del 20% tal y como se muestra en la gráfica nº21. Destacan en las respuestas recogidas y por orden de intensidad: el sentido común (intuición), 64,3%; consultar al superior inmediato, 51,9%; discutir con un colega, 43,5%; consultar al director del servicio 41,3% y consultar el código deontológico 21,9%.

IV.2. Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

A partir de los resultados obtenidos en torno a lo que hacen los trabajadores sociales cuando se les presenta un dilema/problema ético en su actividad, se ha realizado un Análisis Factorial Exploratorio (AFE).

Para estudiar las respuestas sobre el modo de responder a los problemas éticos encontrados, se ha recurrido al test de esfericidad de Bartlett es significativo (<0.000). La media de adecuación de muestra de Kaiser (KMO) resulta ser de 0.619 lo que indica una mediocre factorabilidad. Los resultados del análisis paralelo para los datos sugirieron que fuesen 4 los factores a retener en la solución factorial.

Se utilizaron tres medidas generales para evaluar la bondad de ajuste del modelo factorial: (1) el porcentaje acumulado de varianza común explicada representó el 56.44% de la varianza común total, por lo que se puede afirmar que una proporción importante de la varianza común de los ítems queda recogido en esta solución de cuatro factores; (2) la raíz media cuadrática de los residuales (RMSR) es de 0.054, un valor mayor que 0.036, el valor RMSR esperado para un modelo aceptable de acuerdo con la aplicación del criterio de Kelley (Harman, 1962 ; Kelley, 1935); (3) la observación de la distribución de los residuos estandarizados muestra una distribución aproximadamente normal y centrada en torno a una media 0 (media = 0.04), sin embargo, algunos valores extremos en ambas colas de la distribución (menor residual estandarizado = -3.52; mayor residual estandarizado = 6.75) pone de manifiesto algunas zonas localizadas de ajuste débil en la solución.

El análisis de la relación entre los cuatro factores muestra que los cuatro factores son relativamente independientes, por lo que no se procede a evaluar la posible presencia de una dimensión de orden superior que subyaciera a las cuatro extraídas.

Atendiendo a los resultados de la solución factorial obtenida (tabla nº19), el factor 1 formado por 5 ítems (16, 15, 12, 10, 4) hacen referencia a factores relacionados con los valores

personales o intuitivos. El factor 2 contiene 5 ítems (14, 11, 13, 6, 7) que tienen que ver con factores relacionados con la consulta profesional a fuentes cercanas es el factor 3 compuesto por 3 ítems (9, 8, 2) del cuestionario que hacen referencia a factores relacionados con las orientaciones y normas deontológicas. Por último, el factor 4 compuesto por 2 ítems (3, 5) hace referencia a factores relacionados con las orientaciones de los superiores

	Matriz de factores rotados			
	1	2	3	4
16. Ignorar que existe el problema	0.867	0.011	0.084	-0.010
15. No hacer nada, esperar que se resuelva	0.856	0.036	0.007	-0.015
12. Resolver sin consultar a nadie	0.469	0.021	-0.103	-0.118
10. Hablar con amigos/persona de confianza	0.377	0.230	-0.076	0.141
04. Utilizar el sentido común, intuición	0.333	-0.032	-0.098	0.266
14. Consultar un foro de discusión en Internet	0.096	0.801	-0.058	-0.046
11. Buscar información ética en la Web	-0.023	0.665	0.037	0.080
13. Realizar una consulta anónima	0.000	0.634	0.020	-0.024
06. Consultar al Colegio Oficial	-0.211	0.342	0.273	-0.005
07. Consultar con un abogado	-0.172	0.323	0.163	0.142
09. Acudir a un comité de ética	0.041	-0.008	0.860	0.001
08. Asistir a reuniones de asuntos éticos	0.029	-0.014	0.843	-0.008
02. Consultar el Código Deontológico	-0.313	0.235	0.329	0.006
03. Consultar al superior inmediato	0.001	-0.042	-0.025	0.868
05. Consultar al Director del Servicio	-0.021	0.053	0.026	0.778

Tabla 19. Matriz de factores rotados

Factor 1. Factores relacionados con los valores personales o intuitivos. En este primer factor se incluyen opciones de respuesta que dependen de valores personales o en una moralidad basada en niveles de pensamiento intuitivo sin especificar si va o no acompañado de principios éticos, teorías o códigos de ética (Foster, Sharp, Scesny, McClellan & Cotman, 1993). Un sentido moral personalizado está arraigado en la creencia de un individuo de lo que es correcto o incorrecto más que en las reglas o principios morales. Como resultado, ciertas situaciones prácticas no se percibirán como problemas morales conflictivos (Goldstein, 1987)⁵. Por ejemplo, un sistema de creencias que no acepte la eutanasia de ningún tipo no vería las situaciones que involucran la toma de decisiones al final de la vida como un dilema ético.

⁵ Goldstein, H. (1987) The neglected moral link in social work practice. *Social Work*, May-June, 181-187

Factor 2. *Factores relacionados con la consulta profesional a fuentes cercanas.* Las opciones de respuesta que integran el segundo factor tienen que ver con la consulta profesional de fuentes cercanas: consultar un foro de discusión en internet, buscar información ética en la Web, realizar una consulta anónima, consultar al Colegio Oficial y consultar con un abogado.

Factor 3. *Factores relacionados con las orientaciones y normas deontológicas.* El tercer factor incluye opciones de respuesta en las que, el proceso de toma de decisiones está basado en el reflejo de principios éticos, teorías o códigos de ética. Proteger a los usuarios de la práctica diaria del trabajo social y evitar la mala interpretación de la ética deben verse en referencia a un contexto específico, de lo contrario se pueden producir daños graves (Bowles et al., 2006). Sonnenberg (2004) argumenta que códigos muy generales como los de IFSW y BASW fomentan la reflexión y el debate, pero dan poca orientación.

Por otro lado, los códigos muy detallados tienden a ser prescriptivos y limitan la libertad de juicio profesional. Por lo tanto, los códigos de ética, aunque útiles, por supuesto, nunca pueden garantizar un comportamiento ético porque la integridad y la moralidad son cualidades que no se pueden forzar. Bowles et al. (2006) sugieren que, para lograr una respuesta adecuada al código de ética del trabajo social, los trabajadores sociales deberían poder ver los principios éticos como interrelacionados. Seguir un principio ético a costa de otro se ve como una interpretación errónea del código y puede conducir a la fragmentación de la profesión del trabajo social.

Factor 4. *Factores relacionados con las orientaciones de los superiores.* Las opciones de respuesta incluidas en el cuarto factor están relacionadas con la búsqueda de autoridad en la toma de decisiones. Se busca la delegación de la responsabilidad en la decisión de un superior: consultar al superior inmediato y consultar al director del servicio.

IV.3. Aplicación del análisis de clases latentes: Cómo resuelven los dilemas/problemas éticos

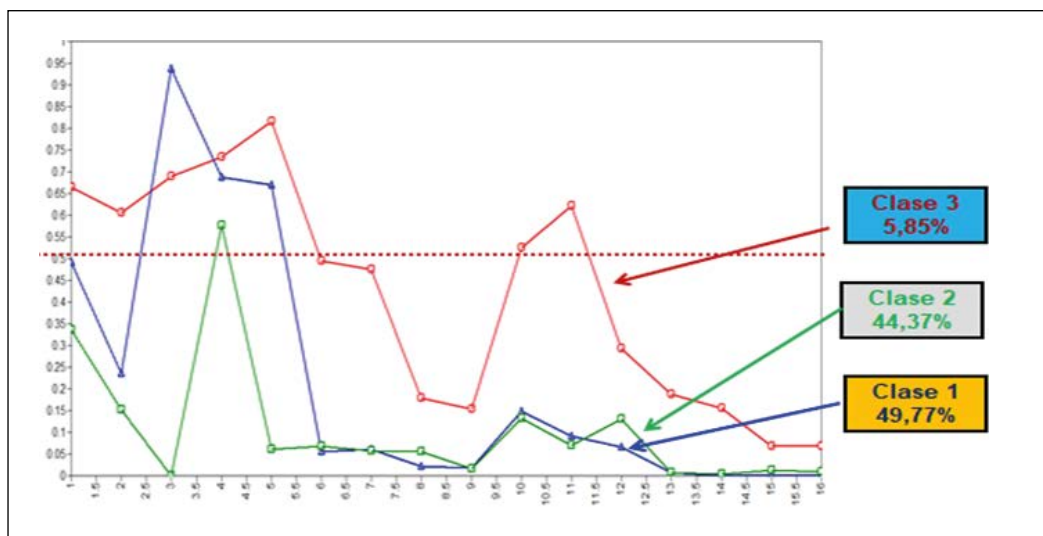
Una vez llevada a cabo esta reducción dimensional, se procedió a generar una clasificación tipológica de los profesionales. Se pretende observar si existían profesionales diferentes a la hora de buscar caminos para resolver problemas éticos. Para ello, se ha procedido a la realización de un estudio de análisis de clases latentes.

El primer aspecto a considerar cuando se lleva a cabo el clúster de clases latentes es el número de grupos o segmentos que se van a seleccionar. Para ello se recoge en el valor mínimo que alcanza el BIC; en este caso, el segmento con 3 grupos es el más adecuado por tener un BIC más bajo y por tanto proporcionar un mejor ajuste.

La segmentación de clases latentes nos permite identificar 3 clústeres o grupos de tipos de profesionales diferentes a la hora de buscar caminos para resolver problemas éticos.

Modelos	AIC	BIC	VLMR-LRT	LMRA-LRT
1-clase	11870.456	11950.197		
2-clases	11413.261	11577.726	0.0000	0.0000
3-clases	11233.075	11482.265	0.0018	0.0019
4-clases	11182.691	11516.604	0.1012	0.1035
5-clases	11164.261	11582.899	0.6554	0.6560

Tabla 20. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases.

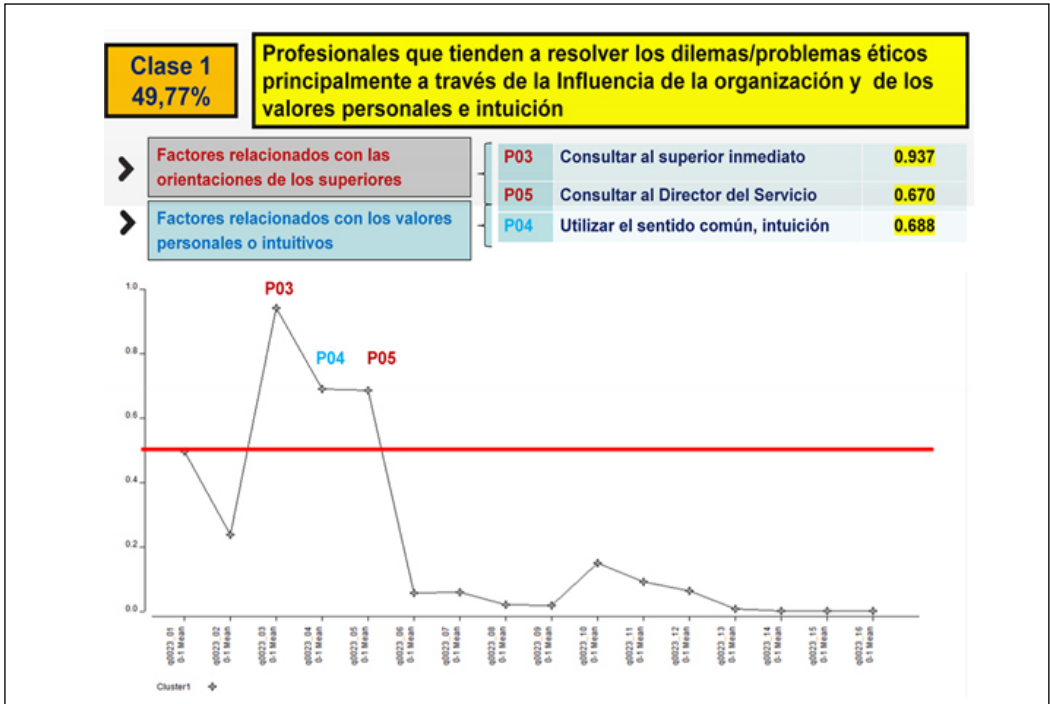


Gráfica n° 22. Trazado del perfil para el modelo de 3 clases

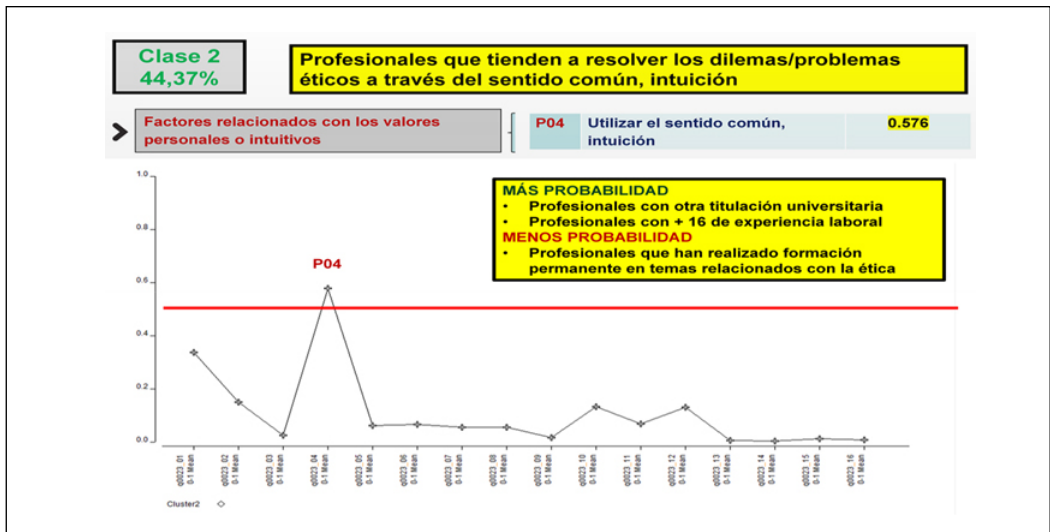
Clase 1. Es la clase más numerosa, integrando al 50% de las trabajadoras sociales. En esta primera clase, las profesionales resuelven los problemas éticos principalmente en base a factores relacionados con el seguimiento de la política de la entidad y en base también de los propios valores personales o la intuición.

Clase 2. Integra al 44,37% de los/las profesionales. En esta segunda clase, resuelven los problemas éticos principalmente en base a los propios valores personales o la intuición.

Tienen mayor probabilidad de pertenecer a esta clase las profesionales que tienen otra titulación universitaria y las que tienen más de 16 años de experiencia laboral. Presentan menor probabilidad de pertenecer a esta clase las profesionales que han realizado formación continua en temas relacionados con la ética.

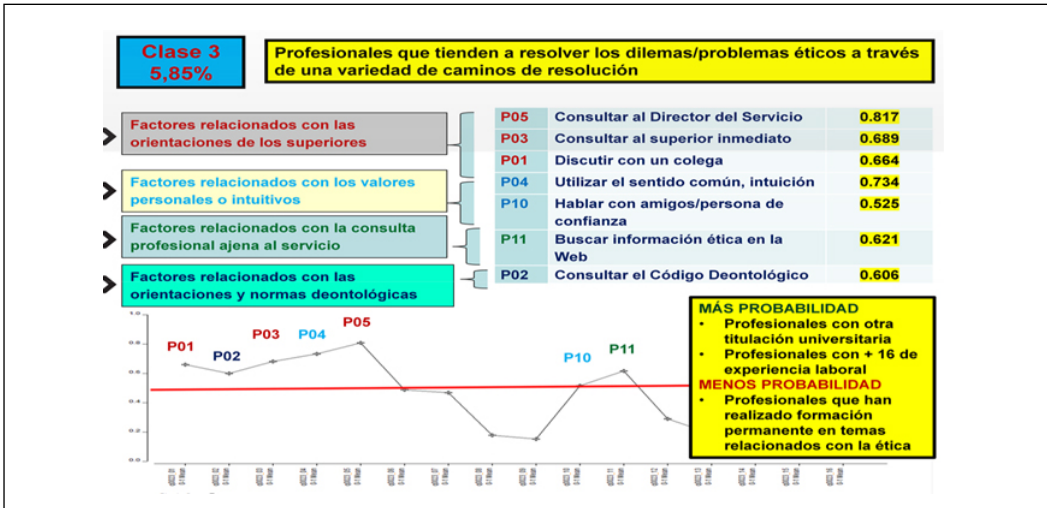


Gráfica nº 23. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 1



Gráfica nº 24. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 2

Clase 3. Este grupo es el menos numeroso y representa el 5,85% de la muestra total. Se incluyen aquí las profesionales con altas probabilidades de resolver los problemas éticos mediante diferentes estrategias: principalmente en base a las orientaciones de sus superiores; en base a valores personales o intuición; también realizan consultas profesionales ajenas al servicio y finalmente mediante las orientaciones y normas deontológicas.



Gráfica nº 25. Trazado del perfil para el modelo de la Clase 3

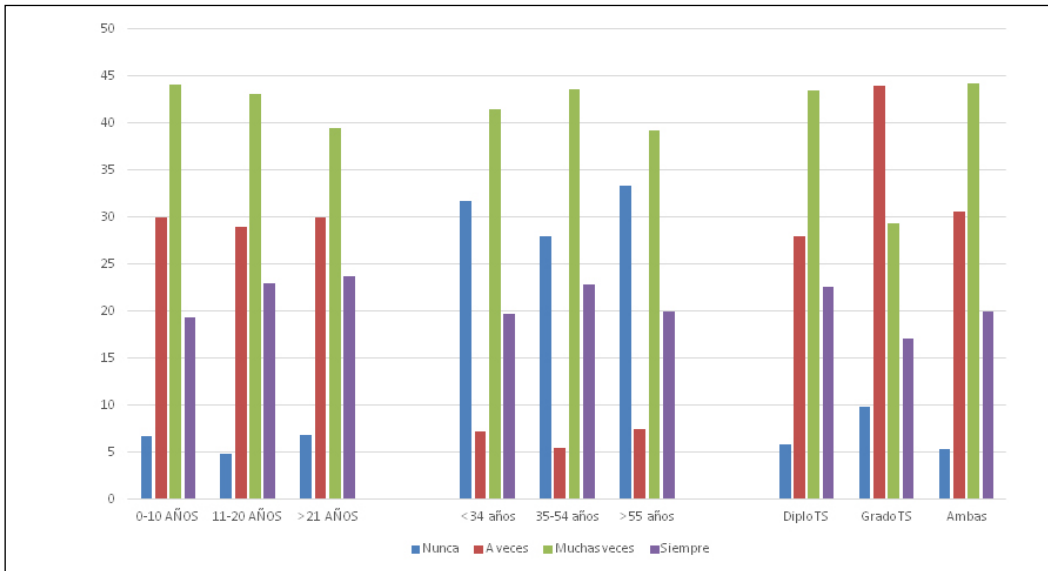
IV.4. Soluciones utilizadas con mayor intensidad en la resolución de problemas

Tal como hemos procedido en el apartado de los problemas, seguimos este análisis de las soluciones en tres grandes apartados. En primer lugar, analizaremos los cinco que han obtenido una mayor puntuación en importancia.

a) Utilizar el sentido común, la intuición.

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

En esta perspectiva no parece que sea un mal ejercicio de las funciones el que esta forma de resolver sea la que mayor frecuencia presenta en el conjunto de las opciones y prácticamente sea utilizado con una intensidad similar por las/los trabajadores sociales, independientemente de la edad, la experiencia o la titulación, sin que podamos afirmar que hay diferencias significativas. Las intensidades sumadas de “muchas veces” y “siempre”, oscilan entre el 60-66% en los tres criterios elegidos.



Gráfica n° 26: Utilizar el sentido común, la intuición

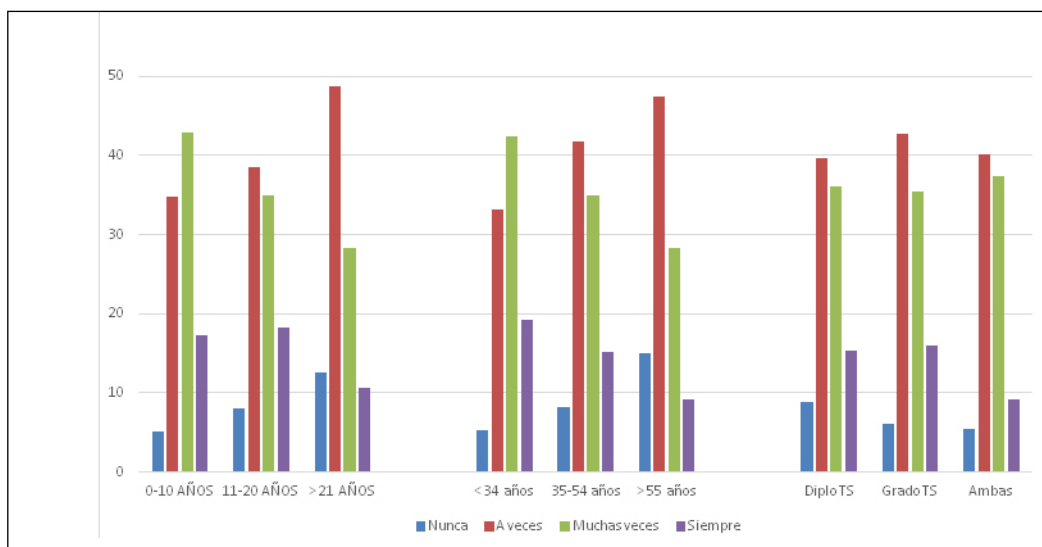
b) Consultar al superior inmediato

No se debe perder de vista que los/las profesionales no solo intervienen con los usuarios. Su trabajo se ubica e inserta en una organización de servicios en la que existe una jerarquía y organigrama funcional. El que cuando surja algún problema, los trabajadores sociales recurra al superior inmediato, no tiene porqué representar una dependencia de autonomía; al contrario, puede ser una forma de implicar a la organización en las respuestas/propuestas que se hayan de hacer ante las demandas y situaciones de los usuarios.

Al igual que en la solución anterior, no hay diferencias entre los profesionales en cuanto a edad, experiencia y titulación, siendo el porcentaje de los que afirman que “muchas veces” y “siempre” hacen uso de esta alternativa, se encuentra en torno al 50-55% de los tres grupos con los que comparamos las respuestas. No obstante, sí hay alguna diferencia más significativa en los profesionales de más edad y con mayor experiencia, en la respuesta de “nunca”; esta opción representa el 12,5% de los trabajadores sociales que llevan más de 21 años de

ejercicio y el 15% de los que tienen más de 55 años; algo similar, en cuanto a intensidad, se produce respecto de la respuesta “a veces”: el 48,7% y el 47,5% son las respuestas que dan el grupo de más experiencia y de mayor edad, respectivamente.

Es probable que estas respuestas de los grupos de más experiencia y más edad, sean el reflejo de una experiencia y, dependiendo de organizaciones, de las características de los superiores, que a como ocurre en muchas entidades públicas, estos superiores pueden tener un perfil político y por lo tanto sometido a los cambios de coyunturas políticas.

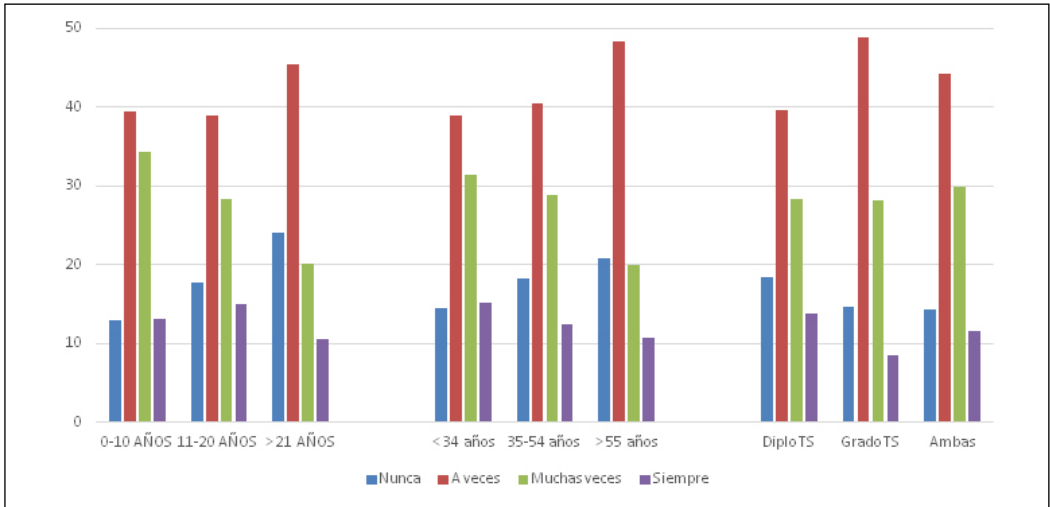


Gráfica nº 27: Consultar al superior inmediato

a) Consultar al Director del Servicio

La tercera de las opciones que señalan los trabajadores como más frecuente, forma parte de la misma lógica de la anterior. Sin embargo, las tendencias de las respuestas que nos ofrecen los tres grupos considerados, sí cambian en este sentido. El peso de esta opción no va en la misma dirección que acabamos de comentar respecto al superior inmediato. Es decir, las respuestas de “nunca” y “a veces”, tiene mayor peso que las de “muchas veces” y “siempre”, que quedan por debajo del 50%.

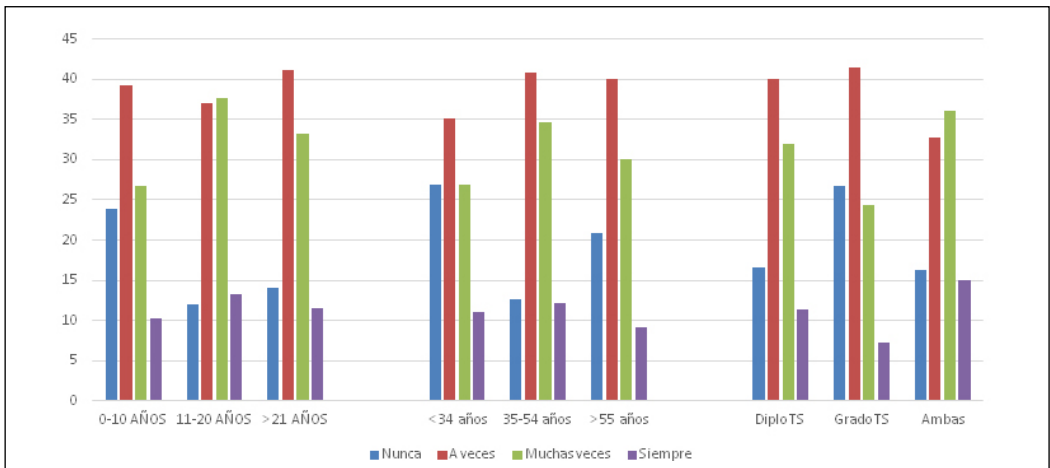
Es fácil entender que en las organizaciones existe una jerarquía en los puestos y en los mandos y es una práctica y un principio básico del funcionamiento el no saltar las jerarquías, salvo que los problemas no se resuelvan en los niveles jerárquicos más inmediatos. En este sentido, entendemos que estas respuestas reflejan las lógicas de funcionamiento de las organizaciones, sean éstas más o menos complejas.



Gráfica nº 28: Consultar al Director del Servicio

a) Discutir con un colega

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



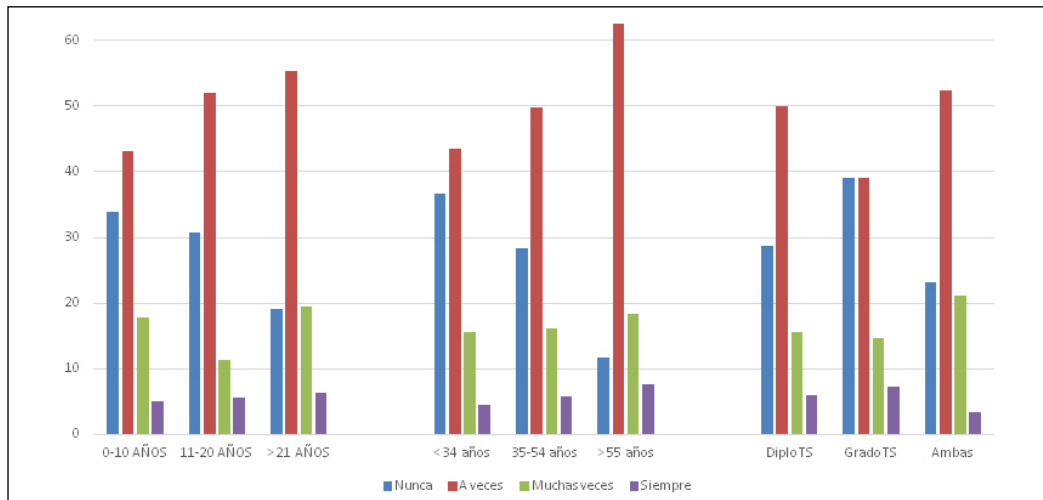
Gráfica nº 29: Discutir con un colega

de 34 años. No obstante, esto sólo es una tendencia más acusada en estos grupos, aunque en el resto los porcentajes siguen la misma tendencia. No podemos conocer las razones o causas y por lo tanto afirmar que se debe a desconfianza, falta de seguridad o pensar que el colega no tiene ni la información ni los conocimientos necesarios para poder prestar una ayuda.

a) Consultar el Código Deontológico

A pesar de que esta alternativa ocupa el quinto lugar en las respuestas globales ofrecidas por los profesionales, las respuestas que ofrecen los encuestados reflejan el escaso uso que se hace del Código Deontológico. No podemos afirmar si este escaso uso es por desconocimiento, porque las situaciones que se plantean no llegan a tener la importancia ni las características que contempla el Código o porque los valores y principios profesionales son suficientes para resolver los problemas. Ya hemos visto que el sentido común y la intuición es la forma de proceder más utilizada.

Analizando las respuestas sí destacamos que, en torno al 80% de los/las profesionales atendiendo a su experiencia profesional y a los grupos de edad no lo utilizan “nunca” o solo “a veces”. Los/las profesionales que afirman que lo utilizan “siempre”, en cada una de las características analizadas, no superan el 7%.



Gráfica nº 30: Consultar el Código Deontológico

Otro tipo de soluciones utilizadas con menos frecuencia

Comentamos en este apartado una serie de respuestas ofrecidas por los trabajadores sociales que han contestado a la escala, pero cuya aplicación tiene menor relevancia o frecuencia que las anteriores.

a) Hablar con amigos o persona de confianza

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

b) Consultar al Colegio Oficial

De forma similar a lo planteado en el punto anterior, cerca del 90% de todas las categorías señalan que “nunca” o solo “a veces”, recurre a esta opción. Recordamos que los que han respondido a estas cuestiones están todos colegiados. Ello quiere decir, que no se reconoce o no existe una cultura profesional de acudir al Colegio como órgano de consulta. Porcentualmente no son significativas las respuestas de los profesionales que dicen acudir “siempre” al Colegio profesional.

c) Buscar información ética en la Web

Las nuevas tecnologías y las oportunidades que ofrece internet, son una opción al alcance de los profesionales, lo que permite poder encontrar respuestas “on line” para los diferentes asuntos que se les planteen.

Pero contra lo que pudiera parecer que es una opción, tampoco los datos permiten hacer una afirmación en esta línea. Cerca del 90% afirman no utilizar nunca o solo a veces esta opción. Las lógicas siguen siendo muy similares a las que hemos visto en las anteriores opciones analizadas.

d) Asistir a reuniones de asuntos éticos

La elección de esta forma de resolución que incluye la escala que analizamos, parece que no responde a unos usos habituales de los profesionales. Se entiende que los problemas cuando se presentan requieren una pronta solución y esta alternativa no ofrece esa posibilidad. En este sentido podemos interpretar las respuestas, que siguen siendo similares a las anteriores, aunque con más intensidad aún en las respuestas de “nunca” y “a veces”. Ninguna de las categorías establecidas para comprender las respuestas ofrece diferencias importantes.

Opciones menos utilizadas

Las restantes opciones de solución de problemas que plantea la escala muestran una misma tendencia: son prácticamente desechadas o no elegidas por los profesionales.

La consulta con un abogado es posible que se plantee si los temas sobre los que se interviene requieren de la opinión de un experto en esta materia, pero normalmente salvo cuestiones de procedimiento y de lesión de derechos, no es éste el campo de intervención más dominante.

Las consultas a los Comités de Ética, servicio o comisiones de reciente implantación, tampoco tienen el nivel de frecuencia de uso significativo.

Sí resulta más llamativa la respuesta a la opción de “resolver sin consultar a nadie”, en el sentido de que a deducir de las respuestas que afirman que no es esta una actitud o forma de actuar dominante, nos deja con la incertidumbre de saber en realidad cuál es la opción que se elige. Suponemos que será algunas de las anteriormente analizadas, pero desconocemos las alternativas.

En esta misma incertidumbre o falta de conocimiento nos dejan las otras dos respuestas que entendemos guardan relación: “no hacer nada y esperar a que el problema se resuelva” y la opción de “ignorar que existe un problema”. En ambos casos, las respuestas que ofrecen no nos aclaran las alternativas. No es esta una forma frecuente de actuar, ya que los porcentajes de las respuestas a las variables se concentran en torno al 90% en la respuesta de “nunca”, con puntuaciones superiores al 90% en todas las categorías y grupos.

En la línea están las otras alternativas que plantea la escala: “realizar una consulta anónima” y “consultar un foro de discusión en internet”. En ninguna de estas opciones se ofrecen las alternativas, por lo cual no podemos más que hacer conjeturas o seguir profundizando en el tema.

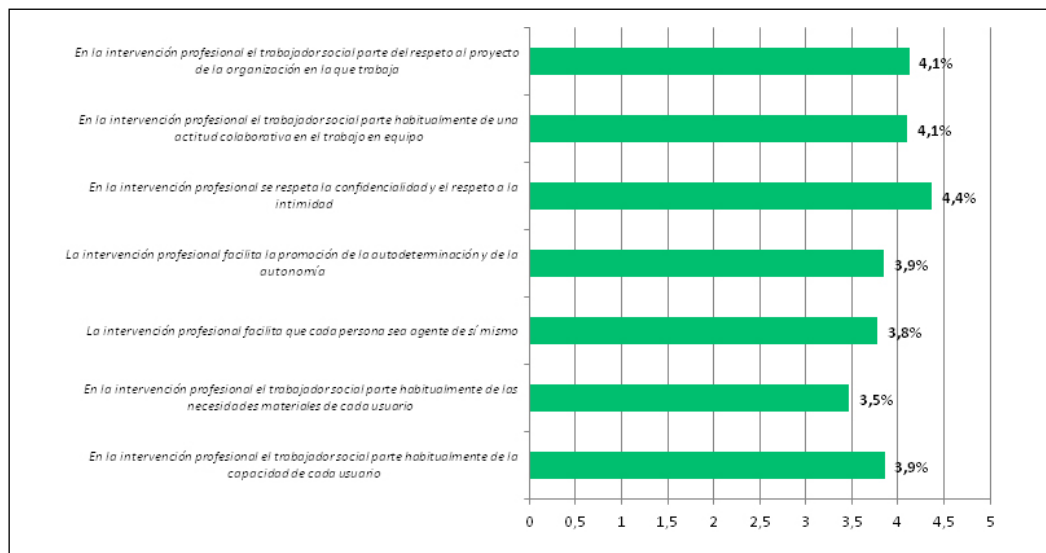
V. ASPECTOS DEONTOLÓGICOS/ÉTICOS EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Conviene destacar en este punto, los aspectos deontológicos y éticos en la intervención social, desde las consideraciones previas a los procesos que se intentan favorecer y a los logros que se persiguen. Interesa además añadir, los cambios que según los/las participantes son más evidentes a través del ejercicio profesional y la implicación ética de la organización.

A tal fin se plantean en la encuesta, una serie de principios a tener presente por los/las profesionales sobre la intervención centrada en la persona, la promoción de la autodeterminación y de la autonomía. Se pretende así partir de las capacidades de cada persona. (preguntas 62-67 de la encuesta).

Interesa conocer también en qué medida estos principios, aplicados tanto a la intervención como a la gestión de las organizaciones de Servicios Sociales, se reflejan e inciden directamente en el quehacer profesional.

Los resultados a dicha pregunta se recogen en la siguiente gráfica.



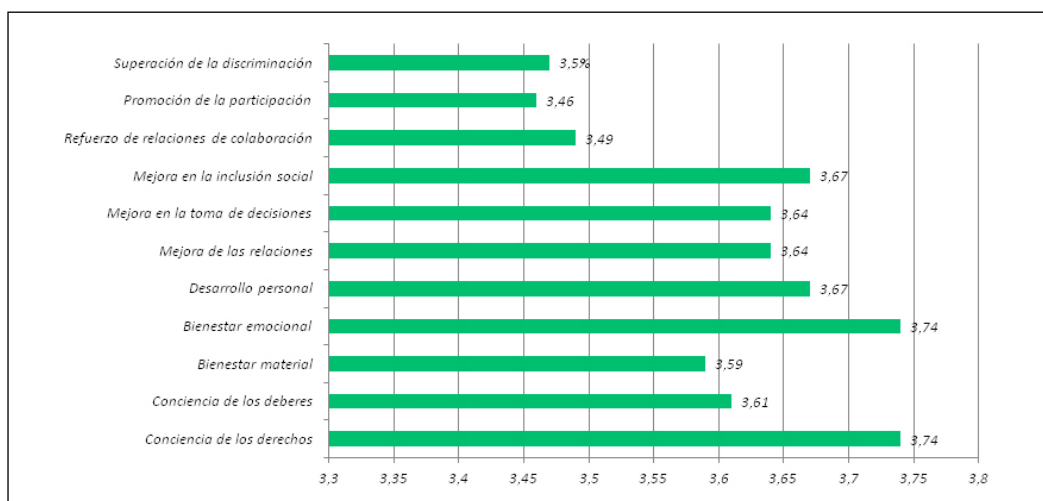
Gráfica 31. Aspectos deontológicos/éticos en el desarrollo de la intervención social de los trabajadores sociales

Todos los ítems tienen una valoración muy por encima de la media, lo que parece mostrar la consideración favorable de la dimensión deontológica y ética en la intervención profesional. Como era de esperar, existen diferencias de puntuación entre los ítems planteados. Observamos que se consideran la confidencialidad (con 4,37) y el respeto a la organización en la que

se trabaja (con 4,12) los más valorados. Quedan en los niveles inferiores “la consideración de las necesidades materiales de cada usuario” con (3,47) o que cada persona sea agente de sí mismo (3,78).

a) La intervención del profesional y la generación de cambios favorables

Otro punto de interés en la encuesta tiene que ver con los cambios más frecuentes que produce la intervención del trabajo social. Se trata de conocer esta posibilidad, también a través de una escala cuyos resultados se recogen en la siguiente gráfica:



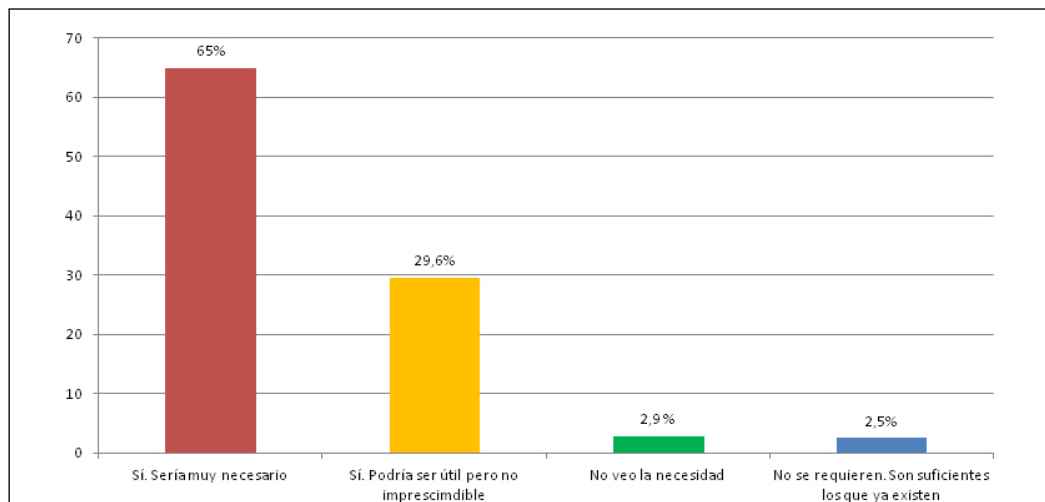
Gráfica nº 32. En qué medida las intervenciones de los trabajadores generan cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades

Aunque aquí la puntuación media es inferior a la escala anterior, todos los ítems puntúan también por encima de la media. También las diferencias entre estas puntuaciones son más amplias que las de la escala anterior. Figuran con más puntuación e igual entre ellos, los cambios a favor de las personas, grupos y comunidades, la “conciencia de derechos” con 3,74 sobre 5 y el “bienestar emocional” con igual puntuación que el anterior, seguidos de cerca, con 3,67 puntos por la mejora en la inclusión social. Las puntuaciones más bajas se sitúan en el ítem “promoción de la participación” con 3,46 puntos seguido de cerca por la “superación de la discriminación” con 3,47 y el “refuerzo de relaciones de colaboración” con 3,49 puntos.

b) La ética/deontología en la organización en la que la profesional trabaja

Conscientes de que la intervención profesional no se conduce de forma aislada o en solitario y que forma parte de un fin compartido en la organización desde la que se lleva a cabo, se plantea la pregunta sobre la posible incidencia de los procedimientos e instrumentos de las

organizaciones en la mejora de la ética y por tanto de la calidad del servicio. En el cuestionario aparece a tal fin la siguiente pregunta con las respuestas que se recogen en el siguiente gráfico nº 21:



Gráfica nº 33: En su opinión, ¿Sería necesario dotar de instrumentos/procedimientos adecuados para mejorar la ética en su organización?

Un 64,96% de los profesionales considera que sería necesario dotar de instrumentos/procedimientos adecuados para mejorar la ética en su organización, seguidos de las que estiman que si sería útil pero no imprescindible. Algunas participantes (5,4%) no lo consideran necesario. Ello puede deberse a que no lo vean de interés tal vez porque consideren que ya existe suficientes instrumentos procedimientos. Aunque el porcentaje es muy poco significativo, cabría preguntarse, si estos profesionales piensan que este tema depende, o debe depender exclusivamente de la deontología profesional y no de las organizaciones.

VI. AVANCES PARA LA MEJORA ÉTICA DE LA PROFESIÓN DE TRABAJO SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA PROFESIONAL

En este apartado se plantean los resultados obtenidos en la pregunta 26 de tipo abierto relativa a la mejora de la práctica profesional en relación a cuestiones éticas. Se han recogido 577 comentarios que suponen el 43,35% de la muestra. De estos comentarios el 98,96% de las personas encuestadas han realizado respuestas múltiples que se han clasificado en las diferentes categorías establecidas.

En los resultados de las preguntas abiertas los/las participantes señalan en la encuesta pautas a seguir para avanzar en la calidad del trabajo social a través de la deontología y ética profesional. Cabe señalar, por tanto, en primer lugar, la gran reflexividad de los/las profesionales del Trabajo Social, reflejada en un rico elenco de ideas de mejora que apoyan el avance de la profesión. La claridad de las aportaciones recibidas, generan el inicio de un camino y marca pautas de actuación desde la propia demanda y opinión de las/las profesionales que participan en el estudio.

En cuanto a la sistematización de las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas sobre posibles mejoras sugeridas por las personas encuestadas, se ha optado por la categorización de éstas de cara a ofrecer una visión general de las propuestas realizadas en 5 categorías: Ámbito de la formación; Código deontológico; Comisiones Deontológicas y Comités de ética de intervención de servicios sociales (CEISS); Ética de las organizaciones; Ética de Servicios Sociales.

1. Formación: En esta categoría se incluyen aspectos relacionados tanto con una formación inicial desde lo reglado, como el reciclaje de la/las profesionales. Se alude por tanto al papel tanto de las Universidades como de los colegios profesionales de Trabajo Social. La formación es la categoría que ha recibido más respuestas. Es por tanto la más propuesta, más numerosa y reclamada a nivel profesional, para favorecer la calidad de la praxis desde la ética y deontología que marca la profesión.

Se recogen un total de 248 respuestas en las que aparecen propuestas referidas a la organización de cursos, jornadas, de cara a concienciar, visibilizar la importancia de la ética en el Trabajo Social, así como la relación existente entre ética y calidad. Se propone en este sentido la creación foros, seminarios y encuentros específicos en materia de ética y deontología que apoyen la formación continua de las profesionales. Igualmente, en cuanto a la formación reglada desde la Universidad, se plantea una mayor dedicación a esta materia en los estudios de Grado de la profesión y Máster.

Es decir, el 42,98% de las/las profesionales, resalta la necesidad de formación, información y reciclaje continuo en torno a la ética en la intervención, que permita *“adquirir conocimiento y compromiso personal”*.

	Frecuencias
Organización cursos, jornadas, reciclaje, concienciar, visibilizar	165
Crear foros, seminarios y encuentros específicos	15
Mayor dedicación en los estudios de Grado y Máster	7
Trabajo de reflexión personal, autoformación, intercambio de experiencias, en las reuniones de equipo.	61
TOTAL	248

Tabla 22. *Propuestas profesionales de formación*

Una formación, se añade, que ha de ser práctica, basada en casos reales, dirigida no únicamente a las profesionales del trabajo social sino a directivos, políticos y equipos de trabajo en general. Se trataría en suma de participar en “foros específicos de la materia, compartiendo experiencias y vivencias profesionales, para buscar salidas comunes a las cuestiones éticas que se plantean a diario”.

Queda patente en las respuestas de forma clara y contundente la responsabilidad de la Universidad en la formación de futuros profesionales en la materia de ética, así como la necesaria colaboración con los Colegios Profesionales de Trabajo Social.

“Desde un inicio mejorando la calidad de enseñanza desde las universidades”.

“Mejorando desde la universidad, con más colaboración y participación en la formación de los colegios profesionales”.

2.Código Deontológico de Trabajo Social. La importancia del conocimiento en profundidad del Código Deontológico de Trabajo Social como pilar de la profesión, queda patente explícitamente en 80 ocasiones en las que se menciona la necesidad de un mayor uso a nivel profesional, así como una mayor profundización en su sentido y significado. Se señala la necesidad de actualizar, difundir más y velar por la aplicación continuada en la práctica diaria, así como respetar la autonomía de la persona como principio deontológico recogido en el propio código Deontológico.

	Frecuencias
Actualizar, difundir y velar por su aplicación efectiva	31
Asesoría, consultoría, expertos especialmente en las organizaciones colegiales.	40
Respeto a la autonomía y los derechos de las personas.	9
Total	80

Tabla 23. *Importancia del Código Deontológico*

Igualmente se defiende la idea de la existencia de expertos en la materia a los que poder acudir en caso de duda. A este respecto en los comentarios se recoge específicamente el importante papel que juegan los Colegios profesionales de Trabajo Social.

“Son cuestiones que surgen en momentos concretos y funciona el poder consultar en tu Colegio y con compañeros de profesión”

“Tener un espacio estable de consulta profesional a través de servicios jurídicos en los colegios de trabajadores sociales, y que estos servicios jurídicos incluso defiendan jurídicamente al trabajador social ante la institución”.

3. Comisiones Deontológicas, Comités de ética de intervención de servicios sociales (CEISS) y Comités de bioética. Se indica la conveniencia de su creación y potenciación y el establecimiento de relaciones entre ellos. La necesidad de creación de comités de ética para la mejora de la intervención es apuntada de forma directa o mediante la alusión a las funciones propias de estos órganos de consulta y deliberación en 67 ocasiones de forma explícita y directa.

No obstante, si atendemos a las funciones de estos órganos deliberativos y a las diversas normativas existentes en las diferentes comunidades autónomas el 33,10% de las profesionales aluden a la necesidad de su existencia tal y como se aprecia en la tabla adjunta.

Así mismo se aboga por la creación de espacios de reflexión ética, el asesoramiento de expertos en la materia de ética de fácil acceso desde los Colegios profesionales o disponer de guías manuales y protocolos relacionados con la ética y las buenas prácticas.

	Frecuencias
Creación de comités de ética, consulta a los existentes, establecimiento de relaciones con ellos	67
Crear, disponer espacios de reflexión ética	43
Disponer de guías, manuales y protocolos relacionados con la ética	41
Total	151

Tabla 24. Propuestas de organización

4. Ética de las organizaciones. Esta categoría, abarca aquellas respuestas relacionadas con la necesidad de introducir formación y práctica ética de todos los integrantes de las organizaciones en las que el trabajo social está inserto como profesión de referencia. Esto es, en el ámbito de los políticos, directivos y otros profesionales con los que se trabaja para elaborar las mejores respuestas y de mayor calidad a las situaciones.

Se incluye además la conveniencia de establecimientos de protocolos que incluyan la atención ética en la intervención, la existencia y creación en las organizaciones consensuados por los profesionales de la organización. En este marco se plantea como opción necesaria la conveniencia de dar a conocer el Código Deontológico de Trabajo Social en las organizaciones, aunque en menor medida.

Se enfatiza la necesidad sentida de promover desde las organizaciones la supervisión a profesionales, el trabajo en equipo y una mayor colaboración interinstitucional. De hecho, la supervisión de casos por parte de personas técnicas y/o expertas se plantea como una forma de mejora en relación cuestiones éticas en al menos 37 de las respuestas analizadas tal y como se recoge en la siguiente tabla.

	Frecuencias
Formación Ética de Políticos, Directivos otros profesionales con los que se trabaja.	10
Elaboración de códigos éticos en las organizaciones	4
Dar a conocer nuestro Código Deontológico en las organizaciones de trabajo	4
Supervisión	37
Mayor colaboración interinstitucional	1
Trabajo en equipo	4
Establecimiento de protocolos	6
Total	66

Tabla 25. Alternativas de actuación

La mención a los desequilibrios existentes entre la ética profesional y los límites marcados desde las organizaciones en las que las trabajadoras sociales se hallan insertas, es patente y al menos en 65 ocasiones se alude a ello y se plantean ideas que bien podrían mejorar esta tensión existente:

“Que se supiera en las instituciones el gran componente ético que tiene nuestra profesión”.

“Dedicando más tiempo a la atención a usuarios, más trabajo de relación personal y menos gestión administrativa”,

“Consiguiendo que todas las profesionales estén sensibilizadas sobre el tema de la ética en trabajo social”.

“Tener un espacio y tiempo para exponer los dilemas éticos que aparecen en nuestra intervención social, creo que mi institución debería facilitarlo”.

“Clarificar y homogeneizar las actuaciones que necesariamente tienen que ser conocidas y compartidas por todos los profesionales en cuanto a ética y código deontológico”.

“Elaborando un catálogo de buenas prácticas que fuese compartido por lo/as profesionales del servicio en que se trabaja”.

5. Ética del Sistema. La última categoría, engloba respuestas relacionadas con la necesidad de incorporar la perspectiva ética a las normas y regulaciones administrativa, o la modificación de políticas sociales existentes.

En el ámbito profesional se menciona, aunque de una forma tímida, en cuanto al número de respuestas clasificadas, la necesidad de trabajar también en la ética de los sistemas como una mejora a tener en cuenta en la finalidad de la intervención social y la eficiencia en su calidad.

A tal fin se sugieren algunas modalidades, como, por ejemplo, “Comprobar la coherencia entre la normativa y protocolos que se deben seguir y que son proporcionados/exigidos por la Administración competente o Entidad en la que se interviene”.

	Frecuencias
Modificación de Políticas Sociales	19
Incorporar la perspectiva Ética a las normas y regulaciones administrativas	2
Total	21

Tabla 26. Actuaciones y presencia de la ética

Se plantea también que, “La ética debería ser un tema transversal en toda la legislación que se desarrolle y en toda la normativa interna de la administración pública”.

VII. APUNTES FINALES

Es bien sabido que el trabajo social, desde los valores, principios, técnicas, metodologías... y el saber hacer, ha tenido un incuestionable protagonismo en el avance de los servicios sociales, lo que ha resultado muy favorable en el desarrollo y aplicación de los derechos sociales.

También resulta evidente que, en nuestra realidad, el desarrollo de la normativa, regulación, protocolos, baremos etc., y en los últimos años el surgir de la crisis económica, el aumento de necesidades, la disminución de recursos...etc., ha podido repercutir en el trabajo social al tener que incidir más en la gestión de recursos que en la intervención profesional con las personas, desde las posibilidades de éstas, para que, superados los condicionamientos que lo impidan, sean ellas agentes claves y protagonistas de su propio desarrollo. Se puede haber producido así, recientemente en trabajo social, aquello de que, lo urgente deja menos espacio a lo importante.

La conveniencia de regular el sistema de servicios sociales, lo que repercute favorablemente en la efectividad de los derechos sociales, no puede desplazar la realidad de la persona en cada situación con la mera gestión de recursos. Por ello no es suficiente el trabajo administrativo; se requiere de intervenciones conducidas por profesionales capacitados para abordar situaciones complejas y, con frecuencia con esa complejidad, se encuentra los/las profesionales del trabajo social.

Ello es así porque en la dimensión multidimensional de los problemas y necesidades sociales, el enfoque apreciativo y la consideración de las fortalezas, potencialidades y motivaciones de las personas, constituyen el punto de partida de toda intervención centrada en la persona. En ello se han de considerar los datos y la dimensión "objetiva" pero sin perder de vista la perspectiva subjetiva y la singularidad de cada persona, lo que cada uno vive. Desde aquí se orienta la intervención profesional eficaz que ha de ser pensada y sentida desde la perspectiva unamuniana "sentir el pensamiento y pensar el sentimiento".

Situados en este marco y a través de las respuestas de los/las participantes a la encuesta planteada, late la necesidad de refuerzo y actualización de valores y principios deontológicos y éticos en el trabajo social.

La primera conclusión que se puede destacar es que, la propuesta de esta encuesta ha sido bien acogida. En veinte días que permaneció abierta la recogida de datos, respondieron más de 1300 profesionales de todos los colegios profesionales de trabajo social. Llama la atención las grandes diferencias de respuesta por comunidades autónomas como se refleja en la gráfica nº 1. De ello no podemos obtener conclusiones al no controlar los posibles factores a los que haya podido deberse.

Las/los participantes en la encuesta propuesta, parece reflejar con bastante proximidad, las características de los/las trabajadoras sociales en España, según edades, sexo, ámbito de trabajo. Que en la encuesta no se incluyera alguna pregunta que diera cabida a las respuestas de las/los profesionales jubilados, por ejemplo, “en qué ámbitos ha ejercido”, no ha favorecido las respuestas de las que se encuentran en esta situación.

A la vista de las respuestas, se constata la preocupación por la formación y por cómo abordar las cuestiones éticas y deontológicas con las que se encuentra el/la profesional.

Más de la mitad de las participantes considera que, en la formación permanente, los contenidos ético/deontológicos han tenido poca o escasa presencia. Señalan en cambio que el Código Deontológico, como referente en esta materia, es mucho o bastante conocido, con un 79,36% y que resulta orientativo en los cursos de acción en un 69,89% aunque se indique que no es muy utilizado como modo de solución de problemas éticos encontrados.

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

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

Dada la diversidad y amplitud de problemas que se han de atender por el/la profesional de trabajo social, no sorprende la alta frecuencia de problemas que parecen surgir relacionados

con la información que ha de proporcionar las/los profesionales a otros colegas o instituciones o las dudas que a veces puedan requerir de la necesaria asesoría jurídica, además del criterio ético fundamentado. La *confidencialidad* se plantea como deber al profesional ante la reserva de información del usuario. En algunas situaciones este deber puede entrar en conflicto con la conveniencia de participar la información con terceras personas para encontrar la mejor solución a una situación determinada.

La *dedicación en términos de duración de tiempo*, dedicado a cada situación que es vivida como problema ético en un porcentaje alto de personas que contestan a la encuesta, puede estar reflejando la presión de la demanda con repercusión en la calidad de la atención centrada en la persona. Atender a mayor número en menor tiempo puede dar lugar a una falsa eficiencia por la repercusión que ello puede tener en la escasa solución y superación de las situaciones planteadas.

En la modalidad de respuestas a los problemas éticos, prevalece el *sentido común*, al que puede añadirse que se afirma resolver dichos problemas sin consultar. Sigue en proporción los que señalan que para decidir recurren a la *consulta de directivo o de fejes* o también a colegas. En menor proporción, deciden previa consulta según el Código Deontológico, hablar con personas de confianza o consultar al Colegio Profesional.

Las respuestas que recogen los fines de la intervención profesional y los efectos más deseables, ponen de manifiesto que, en el trabajo social los recursos y prestaciones, como medios, no se confunden con la finalidad última, esto es, el horizonte vital y la vida plena de cada persona. Porque una vida realizada, comporta propósito y proyecto vital, que recoja lo que cada uno desea hacer con su vida desde su realidad biográfica y desde el protagonismo de su destino en el itinerario de su bienestar personal a la vez que contribuye al bienestar social.

Así parece reflejarse en el conjunto de las respuestas recogidas por los/las participantes. El trabajo social sigue implicado en el intento de superación de categorizaciones de grupos o colectivos y, exige partir de la identificación de las circunstancias, de la igualdad en todas sus dimensiones, sin olvidar la singularidad o la especificidad de cada cual en su situación. Desde ahí, se trata de identificar hechos, situaciones, factores e indicadores, pero también, valores y principios, para avanzar en la calidad para una vida más feliz, más plena, de acuerdo con el *sentido que* Paul Ricoeur define la ética como el “anhelo de vida realizada con y para los otros en instituciones justas”.



BIBLIOGRAFÍA

- Ain, E. J. (2001). *Ethical Dilemmas of New York City Social Workers*, New York: Yeshiva University (Tesis doctoral)
- Ballesteros, A., Idareta, F., Úriz, M.J., Viscarret, J.J., y Diez, G. (2014). Cómo afrontar los dilemas éticos en la práctica profesional del trabajo social. E. Pastor-Seller (Editor), *Las prácticas curriculares en el Grado de Trabajo Social. Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional* (pp. 227 – 246). Madrid: Editorial Universitas.
- Ballesteros, A., Úriz, M.J., y Viscarret, J.J. (2013). ¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del Trabajo Social en España y cómo los resuelven? Quins dilemes ètics troben els professionals del treball social a Espanya i com els resolen?, *Revista de Treball Social*, 199, 35-45.
- Ballesteros, A., Viscarret, J.J., Úriz, M.J. (2011). Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales en España. *Portularia* 11(2), 47-59.
- Bank, S. and Williams, R., (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022.
- Banks, S. (1995). *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan
- Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work*. 2nd edn. London: Palgrave.
- Barroso-Castro, C., Martín-Armario, E. y Martín-Ruiz, D. (2007). The influence of market heterogeneity on the relationship between a destination's image and tourists' future behavior. *Tourism Management*, 28(1),175–187
- Bermejo, F. coordinador (1996). *Ética y Trabajo Social*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Bermejo, F., (2002). *Ética del trabajo social*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Bond, J. y Morris, L. (2003). A class of its own: Latent class segmentation and its implications for qualitative segmentation research. *Qualitative Market Research*, 6(2), 87–94.
- Bowles, W., Collingridge, M., Curry, S. and Valentine, B.(2006). *Ethical Practice in Social Work*. England: Open University Press.
- DeSarbo, W. S., Jedidi, K. y Sinha, I. (2001). Customer value analysis in a heterogeneous market. *Strategic Management Journal*, 22(9), 845–857
- Fook, J., Askeland, G.A.(2007). Challenges of Critical Reflection: Nothing Ventured, Nothing Gained. *Social Work Education*, 26(5), 520-533.
- Gracia, D. (2015). *El valor de la calidad en las políticas socio sanitarias*. Primeras Jornadas de

ética en Bizkaia. Tomado de http://www.bizkaia.eus/Gizartekintza/Etica/visor_videos_etica.asp?id-Video=2&Tem_Codigo=9414&Idioma=CA

Harman, H. H. (1962). *Modern factor analysis* (2nd ed.). Chicago: The University of Chicago Press.

International Federation Of Social Workers, (2005), *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. Available from: <http://ethics.iit.edu/ecodes/node/3934>

Jansson, B.S., Dodd, S. (1998). Developing a Social Work Research Agenda on Ethics in Health Care. *Health and Social Work*, 23(1), 17-23.

Jennrich, R. I. (1979). Admissible values of γ in direct oblimin rotation. *Psychometrika*, 44, 173-177.

Kamakura, W. A. y Wedel, M. (1995). Life-style segmentation with tailoring inter-viewing. *Journal of Marketing Research*, 32(3), 308-317.

Kelley, T. L. (1935). *Essential traits of mental life*. Cambridge: Harvard University Press.

Ktmptotic, C. y Ponce de León, A. (2017) "Diez enunciados para pensar la identidad profesional en trabajo social". *Cuadernos de Trabajo Social* 30(1): 135-147.

Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., y Tomás-Marco, I. (2014) El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada, *Anales de Psicología*, vol. 30, nº 3 (octubre), 1151-1169

Lorenzo-Seva, U. y Ferrando, P. (2012). *Manual of the program FACTOR v. 8.10*. Recuperado de: <http://psico.fcep.urv.es/utilitats/factor/>

Lorenzo-Seva, U. y Ferrando, P. J. (2006). FACTOR: a computer program to fit the exploratory Factor Analysis model. *Behavioral Research Methods, Instruments & Computers*, 38(1), 88-91.

Lorenzo-Seva, U. y Ferrando, P. J. (2013). FACTOR 9.2: A comprehensive program for fitting exploratory and semiconfirmatory factor analysis and IRT models, *Applied Psychological Measurement*, 37-6, 497-498. Recuperado de: <http://apm.sagepub.com>

Lorenzo-Seva, U. y Ferrando, P. J. (2013). *Factor 9.20: Manual of the program*. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili. Recuperado de <http://psico.fcep.urv.cat/utilitats/factor/documentation/>

Maturana, H (1991). *El sentido de lo humano*, Santiago, Chile: Hachette

O' Sullivan, T. (1999). *Decision-Making in Social Work*. London: Palgrave.

Pelegrí X. (2014) Ética de la organización. *Cuadernos de Trabajo Social* 27(2), 291-304.

- Ramaswamy, V., Chatterjee, R. y Cohen, S. H. (1996). Joint segmentation on distinct interdependent bases with categorical data. *Journal of Marketing Research*, 33(3), 337–350.
- Reamer, F.G., (1982). *Ethical Dilemmas in Social Service*. New York: Columbia University Press.
- Salcedo, M. D., (1998). *Autonomía y bienestar*. Granada: Comares
- Shapiro, A. y ten Berge, J. M. (2002). Statistical inference of minimum rank factor analysis. *Psychometrika*, 67, 79-94.
- Speicher, M., (1998). Ethical Reasoning and Ethical Awareness. *Clinical Social Work Journal*, 26(4), 427-432.
- Ten Berge, J. M. y Kiers, H. A. (1991). A numerical approach to the approximate and the exact minimum rank of a covariance matrix. *Psychometrika*, 56, 309-315.
- Timmerman, M. E. y Lorenzo-Seva, U. (2011). Dimensionality assessment of ordered polytomous items with parallel analysis. *Psychological Methods*, 16, 209-220.
- Uriz, M.J. e Idareta, F. (2017). La ética en las intervenciones sociales: algunos modelos de resolución de dilemas éticos. *Aldaba* 42 , 39-49.
- Úriz, M.J. y Ballesteros, A. (2006). Ethical dilemmas of social workers in the social services: The case of Navarre (Spain). *European Journal of Social Education / Journal Europeen d'Education Social*, 10-11, 133-145.
- Uriz, M.J., Ballesteros, A. Viscarret, J. J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores/as sociales en España. *Papers* 97:4 ,875-898.
- Úriz, M.J.; Ballesteros, A. y Urien, B. (2007). Dilemas éticos en la intervención social: Una perspectiva profesional desde el trabajo social. Zaragoza: Mira.
- Velicer, WF, y Fava, JL (1998). Afectos del muestreo de variables y sujetos en la recuperación de patrones de factores. *Psychological Methods*, 3 (2), 231-251
- Verde, C. y Cebolla, O (2017). Deontología profesional: La Ética denostada, *Cuadernos de trabajo social*, Vol. 30(1) 77-95.
- Vermunt, J. K. y Magidson, J. (2003). *Latent gold. User's guide*. Belmont, MA: Statistical Innovations, Inc.
- Viscarret J.J. et al. (2016) "Tipologías actuales de los trabajadores sociales en España". *Cuadernos de trabajo social*. Vol. 20-2 (2016). 239-262.

Vriens, M., Wedel, M. y Wilms, T. (1996). Metric conjoint segmentation methods: A Monte Carlo simulation. *Journal of Marketing Research*, 33(1), 73–85.

Wedel, M. y Desarbo, W. S. (1994). A review of recent developments in latent class regression models. In R. P. Bagozzi (Ed.), *Advanced methods of marketing research* (pp. 352–388). Cambridge, MA: Basil Blackwell.

Wilson-Jeanselme, M. y Reynolds, J. (2006). The advantages of preference-based segmentation: An investigation of online grocery retailing. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 14(4), 297–308.

Zwick, W. R. y Velicer, W. F. (1986). Comparison of five rules for determining the number of components to retain. *Psychological Bulletin*, 99, 432-442.



INDICES

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 1. Variables, instrumentos y técnicas

Tabla 2: Distribución de participantes según zonas geográficas

Tabla 3: Distribución de participantes según sexo y edad

Tabla 4: Distribución de participantes según zonas y edad

Tabla 5: Distribución de los participantes por zonas y sexo

Tabla 6: Área geográfica en el que desarrolla la actividad y sexo

Tabla 7: Ámbito de desempeño laboral en servicios sociales y sexo

Tabla 8: Organismo en el que se trabaja y sexo

Tabla 9: Sector laboral y sexo

Tabla 10: Formación y sexo

Tabla 11: Titulaciones complementarias al trabajo social y edad

Tabla 12: Titulaciones y zona geográfica

Tabla 13. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases.

Tabla 14. Grupos de trabajadoras sociales según características sociodemográficas

Tabla 15. Problemas/dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional

Tabla 16. Análisis factorial de los grupos de diversos dilemas/problemas éticos

Tabla 17. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases

Tabla 18: Tamaño de los subgrupos con los que se cruzan los dilemas/problemas y las soluciones

Tabla 19. Matriz de factores rotados

Tabla 20. Índices de bondad de ajuste de los modelos desde 1 clase hasta 5 clases

Tabla 21. Aspectos deontológicos/ éticos en el desarrollo de la intervención formal de los trabajadores sociales

Tabla 22. Propuestas profesionales de formación

Tabla 23. Importancia del Código Deontológico

Tabla 24. Propuestas de organización

Tabla 25. Alternativas de actuación

Tabla 26. Actuaciones y presencia de la ética

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica nº1. Distribución geográfica de los/ las participantes

Gráfica nº 2. Desarrollan su labor como trabajador/ a social

Gráfica nº 3. Número de años de experiencia laboral de los/ las participantes

Gráfica nº 4. Formación en otras licenciaturas de los/las trabajadores sociales

Gráfica nº 5. En su formación permanente ha contado con la dimensión ética/deontológica

Gráfica nº 6. Conocimiento del código deontológico por parte de los profesionales del Trabajo Social

Gráfica nº 7. ¿Considera el código deontológico actual suficientemente orientado para la práctica profesional?

Gráfica nº 8. Elección del número de clases

Gráfica nº 9. ¿Se le han planteado en alguna ocasión dilemas /problemas éticos en su intervención profesional?

Gráfica nº 10. Problemas/ dilemas éticos se les presentan con mayor frecuencia en su ejercicio profesional

Gráfica nº 11. Trazado del perfil para el modelo de 4 clases

Gráfica nº 12. Trazado del perfil para el modelo de clase 1

Gráfica nº 13. Trazado del perfil para el modelo de clase 2

Gráfica nº 14. Trazado del perfil para el modelo de clase 3

Gráfica nº 15. Trazado del perfil para el modelo de clase 4

Gráfica nº 16. La distribución de los recursos disponibles

Gráfica nº 17. La autonomía del usuario

Gráfica nº 18. Deber de informar a terceras personas

Gráfica nº 19. Duración del tiempo de intervención

Gráfica nº 20. La confidencialidad

Gráfica nº 21. Modo de resolución del dilema

Gráfica nº 22. Trazado del perfil para el modelo de tres clases

Gráfica nº 23. Trazado del perfil para el modelo de clase 1

Gráfica nº 24. Trazado del perfil para el modelo de clase 2

Gráfica nº 25. Trazado del perfil para el modelo de clase 3

Gráfica nº 26. Utilizar el sentido común, la intuición

Gráfica nº 27. Consultar al superior inmediato

Gráfica nº 28. Consultar al Director del servicio

Gráfica nº 29. Discutir con un colega

Gráfica nº 30. Consultar el Código Deontológico

Gráfica nº 31. Aspectos deontológicos / éticos en el desarrollo de la intervención social de los trabajadores sociales

Gráfica nº 32. En qué medida las intervenciones de los trabajadores generan cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades

Gráfica nº 33. En su opinión, ¿Sería necesario dotar de instrumentos/procedimientos adecuados para mejorar la ética en su organización?



ANEXOS

Anexo metodológico

1.- Encuesta



TRABAJO SOCIAL, DEONTOLOGÍA Y ÉTICA PROFESIONAL

En el marco del XIII Congreso Nacional y I Iberoamericano que se celebrará en Mérida (Badajoz) en octubre de 2017, El Consejo General del Trabajo Social, La Comisión Deontológica de Castilla y León y la Unidad Docente de Trabajo Social de la UVa, presentan esta encuesta, con el fin de obtener información acerca de los aspectos deontológicos y éticos en la intervención de los trabajadores sociales.

Por este motivo, solicitamos su colaboración que agradecemos anticipadamente. Le garantizamos el absoluto anonimato de sus respuestas, en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales.

Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos.

SOLICITUD DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

<p>P. 1. Manifiesto haber leído y comprendido los fines de la encuesta y mi participación en el estudio. Al mismo tiempo, entiendo los objetivos de la investigación, la participación voluntaria y el abandono en cualquier momento del estudio sin que esto sea discutible.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 	<p>P. 2. Acepto autónomamente la participación en la encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
--	---

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

<p>P. 3. ¿Cuál es su sexo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hombre 2. Mujer <p>P. 4. ¿Cuál es su edad?</p> <p>P. 5. ¿Qué formación académica tiene usted?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diploma en Trabajo Social 2. Grado en Trabajo Social 3. Ambos (Diploma en Trabajo Social y Grado en Trabajo Social) 	<p>P. 6. Además de ser Diplomada/o o Graduada/o en Trabajo Social tiene completada otra formación universitaria?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No <p>P. 7. Qué otra formación universitaria tiene. Anotar titulación/es.</p>
--	--

ASPECTOS LABORALES

<p>P. 8. Desarrolla actualmente su labor como trabajador/a social (trabajador/a en activo)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>P. 9. ¿Cuántos años lleva desarrollando su labor como trabajador/a social (aunque no sean continuos)?</p> <p>P. 10. ¿En qué tipo de organismo trabaja?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administración Central 2. Administración Autónoma 3. Administración Local 4. Entidades de carácter lucrativo 5. Ejercicio libre de la profesión 6. Organizaciones sin ánimo de lucro <p>P. 11. En caso de trabajar en la administración pública ¿es usted funcionaria/o?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>P. 12. Comunidad y ciudad autónoma en la que trabaja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Andalucía 2. Aragón 3. Asturias, Principado de 4. Balears, Illes 5. Canarias 6. Cantabria 7. Castilla y León 8. Castilla-La Mancha 9. Cataluña 10. Ciudad de Ceuta 11. Ciudad de Melilla 12. Comunitat Valenciana 13. Extremadura 14. Galicia 15. Madrid, Comunidad de 16. Murcia, Región de 17. Navarra, Comunidad Foral de 18. País Vasco 19. Rioja, La 	<p>P. 13. Ámbito demográfico en el que desarrolla su actividad profesional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ámbito rural 2. Ámbito urbano <p>P. 14. Ámbito de desempeño laboral en servicios sociales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios Sociales Generales 2. Servicios Sociales Específicos (Mayores) 3. Servicios Sociales Específicos (Menores) 4. Servicios Sociales Específicos (Personas con discapacidad) 5. Servicios Sociales Específicos (Inmigrantes) 6. Servicios Sociales Específicos (Mujer) 7. Servicios Sociales Específicos (Minorías étnicas) <p>P. 15. (¿Cuál es su área de actuación?) Otros ámbitos de desempeño laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salud 2. Educación 3. Justicia 4. Empleo 5. Vivienda 6. Nuevos ámbitos de intervención
---	--

ASPECTOS DE FORMACIÓN EN CUESTIONES DEONTOLOGICAS / ÉTICAS

<p>P. 16. Durante su formación universitaria, ¿cursó alguna asignatura relacionada con la deontología/ética del Trabajo Social?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 3. No recuerdo <p>P. 17. ¿Considera que su formación universitaria le preparó adecuadamente para abordar asuntos relacionados con aspectos deontológicos de su práctica profesional?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>P. 18. ¿Considera que su formación universitaria le preparó adecuadamente para abordar asuntos relacionados con aspectos éticos de su práctica profesional?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 	<p>P. 19. ¿Ha asistido a seminarios/jornadas/cursos de formación continua en temas relacionados con la deontología/ética del Trabajo Social en los últimos 2 años?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>P. 20. ¿Conoce usted el Código Deontológico del Trabajo Social?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No <p>P. 21. ¿Considera el Código Deontológico actual suficientemente orientativo para la práctica profesional?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No
---	---

DILEMAS/PROBLEMAS ÉTICOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL I

En el ejercicio profesional pueden producirse dilemas éticos; esto es situaciones en las que se plantean dos opciones distintas – disyuntivas, que siendo ambas factibles y defendibles, se ha de elegir la más adecuada. También puede encontrarse, con una situación que presenta una problemática ética por su complejidad, sobre la que se ha de intervenir para mejorar la misma, pudiéndose proceder de una o más manera, debiéndose elegir, no sin dificultad, la mejor, la más correcta, la más deseable a favor del cliente.

P. 22. Se le han planteado en alguna ocasión dilemas/ problemas éticos en su intervención profesional?

1. Si
2. No

Señalar qué tipos de dilemas éticos se le presentan con mayor frecuencia (Úriz, 2013)

	Nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
23. El deber de informar a terceras personas	1	2	3	4
24. La autonomía del usuario	1	2	3	4
25. La incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional	1	2	3	4
26. La confidencialidad	1	2	3	4
27. La duración del tiempo de intervención	1	2	3	4
28. La distribución de los recursos disponible	1	2	3	4
29. Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	1	2	3	4
30. La realización de informes sobre usuarios	1	2	3	4
31. Contraprestaciones económicas o materiales	1	2	3	4
32. La revelación de datos de la historia social	1	2	3	4
33. El consentimiento informado	1	2	3	4
34. Las relaciones personales con el usuario	1	2	3	4
35. Algún abuso de poder	1	2	3	4
36. Facilitar números de teléfono, direcciones ...	1	2	3	4
37. Un conflicto de intereses	1	2	3	4
38. La asistencia a juicios (secreto profesional)	1	2	3	4
39. La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega	1	2	3	4
40. La información a los medios de comunicación	1	2	3	4

¿Qué hace habitualmente si se tiene que enfrentar a un dilema/problema ético en su trabajo? (Ballester, Viscarret y Úriz, 2011)

	Nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
41. Discutir con un colega	1	2	3	4
42. Consultar el Código Deontológico	1	2	3	4
43. Consultar al superior inmediato	1	2	3	4

44. Utilizar el sentido común, intuición	1	2	3	4
45. Consultar al Director del Servicio	1	2	3	4
46. Consultar al Colegio Oficial	1	2	3	4
47. Consultar con un abogado	1	2	3	4
48. Investigar decisiones legales	1	2	3	4
49. Asistir a reuniones de asuntos éticos	1	2	3	4
50. Acudir a un comité de ética	1	2	3	4
51. Hablar con amigos/persona de confianza	1	2	3	4
52. Buscar información ética en la Web	1	2	3	4
53. Resolver sin consultar a nadie	1	2	3	4
54. Realizar una consulta anónima	1	2	3	4
55. Consultar un foro de discusión en Internet	1	2	3	4
56. No hacer nada, esperar que se resuelva	1	2	3	4
57. Ignorar que existe el problema	1	2	3	4

DILEMAS/PROBLEMAS ÉTICOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL II

<p>P. 58. ¿Si se le ha planteado algún dilema ético en su intervención profesional, podría realizar una breve descripción de alguno de ellos?</p>	<p>P. 60. En su opinión, ¿Sería necesario dotar de instrumentos/procedimientos adecuados para mejorar la ética en su organización?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí. Sería muy necesario 2. Sí. Podría ser útil pero no imprescindible 3. No veo la necesidad 4. No se requieren. Son suficientes los que ya existen
<p>P. 59. Ha compartido con alguien esta situación/dilema</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 	<p>P. 61. ¿Cómo podría mejorar su práctica profesional en relación con las cuestiones éticas?</p>

ASPECTOS DEONTOLÓGICOS/ÉTICOS EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayor parte de las veces	Siempre
62. En la intervención profesional el trabajador social parte habitualmente de la capacidad de cada usuario	1	2	3	4	5
63. En la intervención profesional el trabajador social parte habitualmente de las necesidades materiales de cada usuario	1	2	3	4	5
64. La intervención profesional facilita que cada persona sea agente de sí mismo	1	2	3	4	5
65. La intervención profesional facilita la promoción de la autodeterminación	1	2	3	4	5
66. La intervención profesional del trabajador social pone el énfasis en la promoción de la autonomía	1	2	3	4	5
67. En la intervención profesional se respeta la confidencialidad y el respeto a la intimidad	1	2	3	4	5

A lo largo de la historia del Trabajo Social se ha venido debatiendo respecto a cómo concretar una serie de principios que orienten (a la profesión y que reflejen) el compromiso profe-

sional con el bien público y social (con el ben público). A continuación, desde la referencia de algunos principios que recoge el Código Deontológico de Trabajo Social (2012), planteamos

¿En qué medida estos principios, aplicados tanto a la INTERVENCIÓN como a la GESTIÓN de las organizaciones de Servicios Sociales, se reflejan e inciden directamente en el que hacer profesional?:

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayor parte de las veces	Siempre
68. Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional.	1	2	3	4	5
69. Aceptación de la persona en cuanto tal con sus singularidades y diferencias.	1	2	3	4	5
70. Superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados.	1	2	3	4	5
71. Ausencia de juicios de valor sobre la persona así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades.	1	2	3	4	5
72. Individualización expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad.	1	2	3	4	5
73. Personalización exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes.	1	2	3	4	5
74. Promoción integral de la persona, considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales.	1	2	3	4	5
75. Igualdad de oportunidades), de derechos, de equidad y de participación desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida.	1	2	3	4	5
76. Solidaridad, implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social.	1	2	3	4	5
77. Justicia social en general con las personas, grupos y comunidades para facilitar el desarrollo de sus posibilidades y superación de dificultades.	1	2	3	4	5
78. Reconocimiento de derechos humanos y sociales y su concreción en el ejercicio real de los mismos.	1	2	3	4	5
79. Autonomía ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas.	1	2	3	4	5
80. Autodeterminación como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones.	1	2	3	4	5
81. Responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones.	1	2	3	4	5
82. Coherencia profesional conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja.	1	2	3	4	5

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayor parte de las veces	Siempre
83. Colaboración profesional de manera activa, constructiva y solidaria en relación con los/las otros/as profesionales que participan en la intervención profesional con la persona usuaria.	1	2	3	4	5
84. Colaboración profesional de manera activa, constructiva y solidaria en lo referente a la auto-organización de los/as profesionales del trabajo social en sus estructuras organizativas colegiales.	1	2	3	4	5
85. Integridad exige del profesional no abusar de la relación de confianza con la persona usuaria, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no aprovecharse de su posición para obtener beneficios o ganancias personales.	1	2	3	4	5

Es evidente la relación entre CALIDAD y ÉTICA. La intervención de los trabajadores sociales está orientada a mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano. En qué medida las intervenciones de los trabajadores sociales generan cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades en:

	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayor parte de las veces	Siempre
86. Conciencia de los derechos	1	2	3	4	5
87. Conciencia de los deberes	1	2	3	4	5
88. Bienestar material	1	2	3	4	5
89. Bienestar emocional	1	2	3	4	5
90. Desarrollo personal	1	2	3	4	5
91. Mejora de las relaciones	1	2	3	4	5
92. Mejora en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
93. Mejora en la inclusión social	1	2	3	4	5
94. Refuerzo de relaciones de colaboración	1	2	3	4	5
95. Promoción de la participación	1	2	3	4	5
96. Superación de la discriminación	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

2.- Tablas sobre problemas éticos correspondientes al punto IV.

LOS DILEMAS/PROBLEMAS

TABLA 1.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLE	Nunca	56	12,99	35	10,48	32	10,53
	A veces	157	36,43	134	40,12	122	40,13
	Muchas veces	179	41,53	131	39,22	131	43,09
	Siempre	39	9,05	34	10,18	19	6,25
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 1.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLE	Nunca	33	11,38	76	11,52	14	11,67
	A veces	105	36,21	258	39,09	50	41,67
	Muchas veces	121	41,72	272	41,21	49	40,83
	Siempre	31	10,69	54	8,18	7	5,83
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 1.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLE	Nunca	92	10,93	11	13,41	20	13,61
	A veces	330	39,19	30	36,59	53	36,05
	Muchas veces	350	41,57	31	37,80	61	41,50
	Siempre	70	8,31	10	12,20	13	8,84
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 2.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA AUTONOMÍA DEL USUARIO	Nunca	55	12,76	39	11,68	24	7,89
	A veces	184	42,69	131	39,22	131	43,09
	Muchas veces	170	39,44	145	43,41	130	42,76
	Siempre	22	5,10	19	5,69	19	6,25
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 2.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA AUTONOMÍA DEL USUARIO	Nunca	37	12,76	70	10,61	11	9,17
	A veces	127	43,79	264	40,00	55	45,83
	Muchas veces	106	36,55	290	43,94	50	41,67
	Siempre	20	6,90	36	5,45	4	3,33
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 2.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA AUTONOMÍA DEL USUARIO	Nunca	96	11,40	13	15,85	9	6,12
	A veces	370	43,94	27	32,93	49	33,33
	Muchas veces	332	39,43	37	45,12	77	52,38
	Siempre	44	5,23	5	6,10	12	8,16
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 3.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL DEBER DE INFORMAR A TERCERAS PERSONAS	Nunca	36	8,35	28	8,38	25	8,22
	A veces	243	56,38	175	52,40	178	58,55
	Muchas veces	141	32,71	124	37,13	96	31,58
	Siempre	11	2,55	7	2,10	5	1,64
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 3.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL DEBER DE INFORMAR A TERCERAS PERSONAS	Nunca	25	8,62	53	8,03	11	9,17
	A veces	159	54,83	363	55,00	75	62,50
	Muchas veces	94	32,41	236	35,76	31	25,83
	Siempre	12	4,14	8	1,21	3	2,50
Total		290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 3.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuent	%
EL DEBER DE INFORMAR A TERCERAS PERSONAS	Nunca	70	8,31	12	14,63	7	4,76
	A veces	473	56,18	42	51,22	82	55,78
	Muchas veces	283	33,61	27	32,93	51	34,69
	Siempre	16	1,90	1	1,22	7	4,76
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 4.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA DURACIÓN DEL TIEM- PO DE INTERVENCIÓN	Nunca	94	21,81	65	19,46	80	26,32
	A veces	169	39,21	150	44,91	133	43,75
	Muchas veces	143	33,18	107	32,04	82	26,97
	Siempre	25	5,80	12	3,59	9	2,96
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 4.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA DURACIÓN DEL TIEM- PO DE INTERVENCIÓN	Nunca	64	22,07	147	22,27	28	23,33
	A veces	112	38,62	286	43,33	54	45,00
	Muchas veces	94	32,41	203	30,76	36	30,00
	Siempre	20	6,90	24	3,64	2	1,67
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 4.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuent	%
LA DURACIÓN DEL TIEM- PO DE INTERVENCIÓN	Nunca	190	22,57	16	19,51	33	22,45
	A veces	364	43,23	32	39,02	56	38,10
	Muchas veces	256	30,40	25	30,49	52	35,37
	Siempre	32	3,80	9	10,98	6	4,08
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 5.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA CONFIDENCIALI- DAD	Nunca	122	28,31	65	19,46	62	20,39
	A veces	176	40,84	140	41,92	128	42,11
	Muchas veces	97	22,51	101	30,24	89	29,28
	Siempre	36	8,35	28	8,38	25	8,22
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 5.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA CONFIDENCIALI- LIDAD	Nunca	82	28,28	148	22,42	19	15,83
	A veces	118	40,69	264	40,00	62	51,67
	Muchas veces	65	22,41	194	29,39	29	24,17
	Siempre	25	8,62	54	8,18	10	8,33
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 5.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA CONFIDENCIALI- LIDAD	Nunca	205	24,35	18	21,95	26	17,69
	A veces	343	40,74	34	41,46	67	45,58
	Muchas veces	231	27,43	19	23,17	38	25,85
	Siempre	63	7,48	11	13,41	16	10,88
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 6.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INCOMPETENCIA DE OTRO TRABAJADOR SOCIAL O DE OTRO PROFESIONAL	Nunca	53	12,30	28	8,38	40	13,16
	A veces	230	53,36	198	59,28	205	67,43
	Muchas veces	139	32,25	104	31,14	54	17,76
	Siempre	9	2,09	4	1,20	5	1,64
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 6.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INCOMPETENCIA DE OTRO TRABAJADOR SOCIAL O DE OTRO PROFESIONAL	Nunca	34	11,72	66	10,00	21	17,50
	A veces	148	51,03	412	62,42	74	61,67
	Muchas veces	100	34,48	174	26,36	23	19,17
	Siempre	8	2,76	8	1,21	2	1,67
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 6.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INCOMPETENCIA DE OTRO TRABAJADOR SOCIAL O DE OTRO PROFESIONAL	Nunca	93	11,05	15	18,29	13	8,84
	A veces	506	60,10	38	46,34	90	61,22
	Muchas veces	231	27,43	25	30,49	41	27,89
	Siempre	12	1,43	4	4,88	3	2,04
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 7.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS O MATERIALES	Nunca	149	34,57	125	37,43	119	39,14
	A veces	177	41,07	128	38,32	131	43,09
	Muchas veces	90	20,88	72	21,56	51	16,78
	Siempre	15	3,48	9	2,69	3	0,99
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 7.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS O MATERIALES	Nunca	94	32,41	247	37,42	52	43,33
	A veces	120	41,38	264	40,00	53	44,17
	Muchas veces	63	21,72	137	20,76	13	10,83
	Siempre	13	4,48	12	1,82	2	1,67
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 7.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS O MATERIALES	Nunca	318	37,77	23	28,05	52	35,37
	A veces	337	40,02	35	42,68	65	44,22
	Muchas veces	165	19,60	21	25,61	27	18,37
	Siempre	22	2,61	3	3,66	3	2,04
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 8.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL CONSENTIMIENTO INFORMADO	Nunca	186	43,16	121	36,23	105	34,54
	A veces	170	39,44	150	44,91	144	47,37
	Muchas veces	51	11,83	49	14,67	42	13,82
	Siempre	24	5,57	14	4,19	13	4,28
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 8.B		EDAD					
		Menos de 34 años		Menos de 34 años		Menos de 34 años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL CONSENTIMIENTO INFORMADO	Nunca	123	42,41	248	37,58	41	34,17
	A veces	115	39,66	293	44,39	57	47,50
	Muchas veces	37	12,76	86	13,03	19	15,83
	Siempre	15	5,17	33	5,00	3	2,50
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 8.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
EL CONSENTIMIENTO INFORMADO	Nunca	328	38,95	32	39,02	52	35,37
	A veces	370	43,94	29	35,37	66	44,90
	Muchas veces	108	12,83	13	15,85	21	14,29
	Siempre	36	4,28	8	9,76	8	5,44
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 9.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DECIR LA VERDAD, NO TODA LA VERDAD O MENTIR	Nunca	115	26,68	93	27,84	100	32,89
	A veces	225	52,20	188	56,29	154	50,66
	Muchas veces	79	18,33	50	14,97	47	15,46
	Siempre	12	2,78	3	0,90	3	0,99
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 9.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DECIR LA VERDAD, NO TODA LA VERDAD O MENTIR	Nunca	75	25,86	194	29,39	40	33,33
	A veces	151	52,07	348	52,73	68	56,67
	Muchas veces	54	18,62	111	16,82	11	9,17
	Siempre	10	3,45	7	1,06	1	0,83
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 9.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DECIR LA VERDAD, NO TODA LA VERDAD O MENTIR	Nunca	255	30,29	16	19,51	38	25,85
	A veces	439	52,14	47	57,32	81	55,10
	Muchas veces	135	16,03	16	19,51	25	17,01
	Siempre	13	1,54	3	3,66	3	2,04
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

1 TABLA 0.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA REVELACIÓN DE DATOS DE LA HISTORIA SOCIAL	Nunca	174	40,37	106	31,74	90	29,61
	A veces	189	43,85	172	51,50	157	51,64
	Muchas veces	62	14,39	47	14,07	52	17,11
	Siempre	6	1,39	9	2,69	5	1,64
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 10.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA REVELACIÓN DE DATOS DE LA HISTORIA SOCIAL	Nunca	114	39,31	215	32,58	41	34,17
	A veces	130	44,83	322	48,79	67	55,83
	Muchas veces	42	14,48	109	16,52	10	8,33
	Siempre	4	1,38	14	2,12	2	1,67
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 10.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA REVELACIÓN DE DATOS DE LA HISTORIA SOCIAL	Nunca	290	34,44	35	42,68	45	30,61
	A veces	413	49,05	31	37,80	75	51,02
	Muchas veces	124	14,73	14	17,07	23	15,65
	Siempre	15	1,78	2	2,44	4	2,72
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 11.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LAS RELACIONES PERSONALES CON EL USUARIO	Nunca	170	39,44	127	38,02	127	41,78
	A veces	180	41,76	164	49,10	139	45,72
	Muchas veces	60	13,92	37	11,08	29	9,54
	Siempre	21	4,87	6	1,80	9	2,96
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 11.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LAS RELACIONES PERSONALES CON EL USUARIO	Nunca	118	40,69	264	40,00	42	35,00
	A veces	120	41,38	302	45,76	61	50,83
	Muchas veces	38	13,10	76	11,52	13	10,83
	Siempre	14	4,83	18	2,73	4	3,33
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 11.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LAS RELACIONES PERSONALES CON EL USUARIO	Nunca	347	41,21	26	31,71	51	34,69
	A veces	377	44,77	38	46,34	68	46,26
	Muchas veces	91	10,81	14	17,07	22	14,97
	Siempre	27	3,21	4	4,88	6	4,08
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 12.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
FACILITAR NÚMEROS DE TELEFONO, DIRECCIONES ...	Nunca	187	43,39	133	39,82	118	38,82
	A veces	182	42,23	144	43,11	144	47,37
	Muchas veces	54	12,53	47	14,07	38	12,50
	Siempre	8	1,86	10	2,99	4	1,32
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 12.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
FACILITAR NÚMEROS DE TELEFONO, DIRECCIONES ...	Nunca	124	42,76	258	39,09	56	46,67
	A veces	129	44,48	292	44,24	49	40,83
	Muchas veces	34	11,72	93	14,09	13	10,83
	Siempre	3	1,03	17	2,58	2	1,67
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 12.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
FACILITAR NÚMEROS DE TELEFONO, DIRECCIONES ...	Nunca	346	41,09	41	50,00	51	34,69
	A veces	368	43,71	34	41,46	68	46,26
	Muchas veces	110	13,06	6	7,32	24	16,33
	Siempre	18	2,14	1	1,22	4	2,72
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 13.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UN CONFLICTO DE INTERESES	Nunca	173	40,14	125	37,43	87	28,62
	A veces	203	47,10	165	49,40	182	59,87
	Muchas veces	49	11,37	40	11,98	34	11,18
	Siempre	6	1,39	4	1,20	1	0,33
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 13.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UN CONFLICTO DE INTERESES	Nunca	113	38,97	236	35,76	36	30,00
	A veces	143	49,31	341	51,67	67	55,83
	Muchas veces	30	10,34	76	11,52	17	14,17
	Siempre	4	1,38	7	1,06	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 13.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UN CONFLICTO DE INTERESES	Nunca	304	36,10	33	40,24	48	32,65
	A veces	435	51,66	41	50,00	75	51,02
	Muchas veces	94	11,16	8	9,76	21	14,29
	Siempre	9	1,07	0	-	3	2,04
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 14.A			EXPERIENCIA PROFESIONAL					
			0-10 años		11-20 años		21 y + años	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ALGUN PODER	ABUSO DE	Nunca	250	58,00	150	44,91	127	41,78
		A veces	139	32,25	155	46,41	146	48,03
		Muchas veces	38	8,82	25	7,49	28	9,21
		Siempre	4	0,93	4	1,20	3	0,99
		Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 14.B			EDAD					
			Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ALGUN PODER	ABUSO DE	Nunca	173	59,66	305	46,21	49	40,83
		A veces	90	31,03	297	45,00	54	45,00
		Muchas veces	24	8,28	51	7,73	16	13,33
		Siempre	3	1,03	7	1,06	1	0,83
		Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 14.C			FORMACIÓN ACADÉMICA					
			Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ALGUN PODER	ABUSO DE	Nunca	410	48,69	53	64,63	64	43,54
		A veces	347	41,21	25	30,49	69	46,94
		Muchas veces	74	8,79	4	4,88	13	8,84
		Siempre	11	1,31	0	-	1	0,68
		Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 15.A			EXPERIENCIA PROFESIONAL					
			0-10 años		11-20 años		21 y + años	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA ASISTENCIA A JUICIOS (SECRETO PROFESIONAL)		Nunca	308	71,46	179	53,59	154	50,66
		A veces	99	22,97	132	39,52	121	39,80
		Muchas veces	19	4,41	19	5,69	23	7,57
		Siempre	5	1,16	4	1,20	6	1,97
		Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 15.B			EDAD					
			Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA ASISTENCIA A JUICIOS (SECRETO PROFESIONAL)		Nunca	209	72,07	362	54,85	70	58,33
		A veces	64	22,07	247	37,42	42	35,00
		Muchas veces	14	4,83	40	6,06	7	5,83
		Siempre	3	1,03	11	1,67	1	0,83
		Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 15.C			FORMACIÓN ACADÉMICA					
			Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA ASISTENCIA A JUICIOS (SECRETO PROFESIONAL)		Nunca	495	58,79	65	79,27	81	55,10
		A veces	284	33,73	15	18,29	54	36,73
		Muchas veces	51	6,06	2	2,44	8	5,44
		Siempre	12	1,43	0	-	4	2,72
		Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 16.A			EXPERIENCIA PROFESIONAL					
			0-10 años		11-20 años		21 y + años	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN		Nunca	334	77,49	254	76,05	207	68,09
		A veces	82	19,03	70	20,96	85	27,96
		Muchas veces	10	2,32	8	2,40	10	3,29
		Siempre	5	1,16	2	0,60	2	0,66
		Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 16.B			EDAD					
			Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
			Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN		Nunca	226	77,93	485	73,48	84	70,00
		A veces	56	19,31	153	23,18	29	24,17
		Muchas veces	6	2,07	16	2,42	6	5,00
		Siempre	2	0,69	6	0,91	1	0,83
		Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 16.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA INFORMACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Nunca	620	73.63	65	79.27	110	74.83
	A veces	191	22.68	15	18.29	32	21.77
	Muchas veces	23	2.73	1	1.22	4	2.72
	Siempre	8	0.95	1	1.22	1	0.68
	Total	842	100.00	82	100.00	147	100.00

TABLA 17.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA RESPONSABILIDAD POR ACTUACIONES QUE HAN PERJUDICADO A UN COLEGA	Nunca	316	73.32	246	73.65	232	76.32
	A veces	100	23.20	82	24.55	63	20.72
	Muchas veces	13	3.02	5	1.50	8	2.63
	Siempre	2	0.46	1	0.30	1	0.33
	Total	431	100.00	334	100.00	304	100.00

TABLA 17.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA RESPONSABILIDAD POR ACTUACIONES QUE HAN PERJUDICADO A UN COLEGA	Nunca	209	72.07	489	74.09	96	80.00
	A veces	69	23.79	156	23.64	21	17.50
	Muchas veces	11	3.79	12	1.82	3	2.50
	Siempre	1	0.34	3	0.45	0	-
	Total	290	100.00	660	100.00	120	100.00

TABLA 17.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
LA RESPONSABILIDAD POR ACTUACIONES QUE HAN PERJUDICADO A UN COLEGA	Nunca	621	73.75	65	79.27	108	73.47
	A veces	197	23.40	14	17.07	35	23.81
	Muchas veces	20	2.38	3	3.66	3	2.04
	Siempre	4	0.48	0	-	1	0.68
	Total	842	100.00	82	100.00	147	100.00

ANEXO 2: SOLUCIONES

TABLA 1.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UTILIZAR EL SENTIDO COMUN, INTUICION	Nunca	29	6,73	16	4,79	21	6,91
	A veces	129	29,93	97	29,04	91	29,93
	Muchas veces	190	44,08	144	43,11	120	39,47
	Siempre	83	19,26	77	23,05	72	23,68
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 1.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UTILIZAR EL SENTIDO COMUN, INTUICION	Nunca	92	31,72	185	28,03	40	33,33
	A veces	21	7,24	36	5,45	9	7,50
	Muchas veces	120	41,38	288	43,64	47	39,17
	Siempre	57	19,66	151	22,88	24	20,00
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 1.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
UTILIZAR EL SENTIDO COMUN, INTUICION	Nunca	50	5,94	8	9,76	8	5,44
	A veces	236	28,03	36	43,90	45	30,61
	Muchas veces	366	43,47	24	29,27	65	44,22
	Siempre	190	22,57	14	17,07	29	19,73
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 2.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL SUPE- RIOR INMEDIATO	Nunca	22	5,10	27	8,08	38	12,50
	A veces	150	34,80	129	38,62	148	48,68
	Muchas veces	185	42,92	117	35,03	86	28,29
	Siempre	74	17,17	61	18,26	32	10,53
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 2.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL SUPE- RIOR INMEDIATO	Nunca	15	5,17	54	8,18	18	15,00
	A veces	96	33,10	275	41,67	57	47,50
	Muchas veces	123	42,41	231	35,00	34	28,33
	Siempre	56	19,31	100	15,15	11	9,17
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 2.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL SUPE- RIOR INMEDIATO	Nunca	74	8,79	5	6,10	8	5,44
	A veces	334	39,67	35	42,68	59	40,14
	Muchas veces	304	36,10	29	35,37	55	37,41
	Siempre	130	15,44	13	15,85	25	17,01
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 3.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL DI- RECTOR DEL SERVICIO	Nunca	56	12,99	59	17,66	73	24,01
	A veces	170	39,44	130	38,92	138	45,39
	Muchas veces	148	34,34	95	28,44	61	20,07
	Siempre	57	13,23	50	14,97	32	10,53
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 3.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL DI- RECTOR DEL SERVICIO	Nunca	42	14,48	121	18,33	25	20,83
	A veces	113	38,97	267	40,45	58	48,33
	Muchas veces	91	31,38	190	28,79	24	20,00
	Siempre	44	15,17	82	12,42	13	10,83
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 3.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL DIRECTOR DEL SERVICIO	Nunca	155	18,41	12	14,63	21	14,29
	A veces	333	39,55	40	48,78	65	44,22
	Muchas veces	238	28,27	23	28,05	44	29,93
	Siempre	116	13,78	7	8,54	17	11,56
Total		842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 4.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DISCUTIR CON UN COLEGA	Nunca	103	23,90	40	11,98	43	14,14
	A veces	169	39,21	124	37,13	125	41,12
	Muchas veces	115	26,68	126	37,72	101	33,22
	Siempre	44	10,21	44	13,17	35	11,51
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 4.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DISCUTIR CON UN COLEGA	Nunca	78	26,90	83	12,58	25	20,83
	A veces	102	35,17	269	40,76	48	40,00
	Muchas veces	78	26,90	228	34,55	36	30,00
	Siempre	32	11,03	80	12,12	11	9,17
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 4.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
DISCUTIR CON UN COLEGA	Nunca	140	16,63	22	26,83	24	16,33
	A veces	337	40,02	34	41,46	48	32,65
	Muchas veces	269	31,95	20	24,39	53	36,05
	Siempre	96	11,40	6	7,32	22	14,97
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 5.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR EL CÓDIGO DEONTOLOGICO	Nunca	146	33,87	103	30,84	58	19,08
	A veces	186	43,16	174	52,10	168	55,26
	Muchas veces	77	17,87	38	11,38	59	19,41
	Siempre	22	5,10	19	5,69	19	6,25
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 5.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR EL CÓDIGO DEONTOLOGICO	Nunca	106	36,55	187	28,33	14	11,67
	A veces	126	43,45	328	49,70	75	62,50
	Muchas veces	45	15,52	107	16,21	22	18,33
	Siempre	13	4,48	38	5,76	9	7,50
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 5.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR EL CÓDIGO DEONTOLOGICO	Nunca	241	28,62	32	39,02	34	23,13
	A veces	420	49,88	32	39,02	77	52,38
	Muchas veces	131	15,56	12	14,63	31	21,09
	Siempre	50	5,94	6	7,32	5	3,40
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 6.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
HABLAR CON AMIGOS/PERSONA DE CONFIANZA	Nunca	185	42,92	160	47,90	129	42,43
	A veces	179	41,53	118	35,33	125	41,12
	Muchas veces	55	12,76	46	13,77	39	12,83
	Siempre	12	2,78	10	2,99	11	3,62
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 6.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
HABLAR CON AMIGOS/PERSONA DE CONFIANZA	Nunca	114	39,31	302	45,76	58	48,33
	A veces	129	44,48	245	37,12	48	40,00
	Muchas veces	38	13,10	92	13,94	11	9,17
	Siempre	9	3,10	21	3,18	3	2,50
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 6.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
HABLAR CON AMIGOS/PERSONA DE CONFIANZA	Nunca	367	43,59	32	39,02	75	51,02
	A veces	342	40,62	35	42,68	45	30,61
	Muchas veces	104	12,35	12	14,63	25	17,01
	Siempre	29	3,44	3	3,66	2	1,36
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 7.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	263	61,02	188	56,29	147	48,36
	A veces	126	29,23	118	35,33	136	44,74
	Muchas veces	25	5,80	19	5,69	19	6,25
	Siempre	17	3,94	9	2,69	2	0,66
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 7.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	190	65,52	348	52,73	61	50,83
	A veces	76	26,21	250	37,88	54	45,00
	Muchas veces	14	4,83	45	6,82	4	3,33
	Siempre	10	3,45	17	2,58	1	0,83
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 7.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	461	54,75	56	68,29	82	55,78
	A veces	312	37,05	21	25,61	47	31,97
	Muchas veces	47	5,58	3	3,66	13	8,84
	Siempre	22	2,61	2	2,44	5	3,40
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 8.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	216	50,12	172	51,50	161	52,96
	A veces	165	38,28	127	38,02	109	35,86
	Muchas veces	44	10,21	31	9,28	32	10,53
	Siempre	6	1,39	4	1,20	2	0,66
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 8.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	134	46,21	348	52,73	67	55,83
	A veces	115	39,66	248	37,58	39	32,50
	Muchas veces	35	12,07	59	8,94	13	10,83
	Siempre	6	2,07	5	0,76	1	0,83
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 8.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	434	51,54	41	50,00	74	50,34
	A veces	314	37,29	32	39,02	56	38,10
	Muchas veces	87	10,33	6	7,32	14	9,52
	Siempre	7	0,83	3	3,66	3	2,04
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 6.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
HABLAR CON AMIGOS/PERSONA DE CONFIANZA	Nunca	114	39,31	302	45,76	58	48,33
	A veces	129	44,48	245	37,12	48	40,00
	Muchas veces	38	13,10	92	13,94	11	9,17
	Siempre	9	3,10	21	3,18	3	2,50
Total		290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 6.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
HABLAR CON AMIGOS/PERSONA DE CONFIANZA	Nunca	367	43,59	32	39,02	75	51,02
	A veces	342	40,62	35	42,68	45	30,61
	Muchas veces	104	12,35	12	14,63	25	17,01
	Siempre	29	3,44	3	3,66	2	1,36
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 7.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	263	61,02	188	56,29	147	48,36
	A veces	126	29,23	118	35,33	136	44,74
	Muchas veces	25	5,80	19	5,69	19	6,25
	Siempre	17	3,94	9	2,69	2	0,66
Total		431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 7.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	190	65,52	348	52,73	61	50,83
	A veces	76	26,21	250	37,88	54	45,00
	Muchas veces	14	4,83	45	6,82	4	3,33
	Siempre	10	3,45	17	2,58	1	0,83
Total		290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 7.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR AL COLEGIO OFICIAL	Nunca	461	54,75	56	68,29	82	55,78
	A veces	312	37,05	21	25,61	47	31,97
	Muchas veces	47	5,58	3	3,66	13	8,84
	Siempre	22	2,61	2	2,44	5	3,40
Total		842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 8.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	216	50,12	172	51,50	161	52,96
	A veces	165	38,28	127	38,02	109	35,86
	Muchas veces	44	10,21	31	9,28	32	10,53
	Siempre	6	1,39	4	1,20	2	0,66
Total		431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 8.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	134	46,21	348	52,73	67	55,83
	A veces	115	39,66	248	37,58	39	32,50
	Muchas veces	35	12,07	59	8,94	13	10,83
	Siempre	6	2,07	5	0,76	1	0,83
Total		290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 8.C		FORMACION ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
BUSCAR INFORMACIÓN ÉTICA EN LA WEB	Nunca	434	51,54	41	50,00	74	50,34
	A veces	314	37,29	32	39,02	56	38,10
	Muchas veces	87	10,33	6	7,32	14	9,52
	Siempre	7	0,83	3	3,66	3	2,04
Total		842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 9.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ASISTIR A REUNIONES DE ASUNTOS ETICOS	Nunca	344	79.81	257	76.95	206	67.76
	A veces	76	17.63	64	19.16	76	25.00
	Muchas veces	9	2.09	9	2.69	17	5.59
	Siempre	2	0.46	4	1.20	5	1.64
	Total	431	100.00	334	100.00	304	100.00

TABLA 9.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ASISTIR A REUNIONES DE ASUNTOS ETICOS	Nunca	234	80.69	503	76.21	70	58.33
	A veces	44	15.17	135	20.45	37	30.83
	Muchas veces	10	3.45	14	2.12	12	10.00
	Siempre	2	0.69	8	1.21	1	0.83
	Total	290	100.00	660	100.00	120	100.00

TABLA 9.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ASISTIR A REUNIONES DE ASUNTOS ETICOS	Nunca	639	75.89	65	79.27	103	70.07
	A veces	166	19.71	14	17.07	36	24.49
	Muchas veces	26	3.09	3	3.66	7	4.76
	Siempre	11	1.31	0	-	1	0.68
	Total	842	100.00	82	100.00	147	100.00

TABLA 10.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR CON UN ABOGADO	Nunca	241	55.92	163	48.80	174	57.24
	A veces	152	35.27	144	43.11	109	35.86
	Muchas veces	34	7.89	24	7.19	18	5.92
	Siempre	4	0.93	3	0.90	3	0.99
	Total	431	100.00	334	100.00	304	100.00

TABLA 10.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR CON UN ABOGADO	Nunca	170	58.62	341	51.67	67	55.83
	A veces	94	32.41	265	40.15	47	39.17
	Muchas veces	23	7.93	47	7.12	6	5.00
	Siempre	3	1.03	7	1.06	0	-
	Total	290	100.00	660	100.00	120	100.00

TABLA 10.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR CON UN ABOGADO	Nunca	447	53.09	53	64.63	78	53.06
	A veces	327	38.84	23	28.05	56	38.10
	Muchas veces	58	6.89	6	7.32	12	8.16
	Siempre	10	1.19	0	-	1	0.68
	Total	842	100.00	82	100.00	147	100.00

TABLA 11.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ACUDIR A UN COMITÉ DE ETICA	Nunca	385	89.33	295	88.32	257	84.54
	A veces	39	9.05	30	8.98	37	12.17
	Muchas veces	5	1.16	4	1.20	7	2.30
	Siempre	2	0.46	5	1.50	3	0.99
	Total	431	100.00	334	100.00	304	100.00

TABLA 11.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ACUDIR A UN COMITÉ DE ETICA	Nunca	260	89.66	583	88.33	94	78.33
	A veces	22	7.59	68	10.30	17	14.17
	Muchas veces	5	1.72	5	0.76	6	5.00
	Siempre	3	1.03	4	0.61	3	2.50
	Total	290	100.00	660	100.00	120	100.00

TABLA 11.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ACUDIR A UN COMITE DE ETICA	Nunca	740	87,89	72	87,80	125	85,03
	A veces	81	9,62	8	9,76	18	12,24
	Muchas veces	12	1,43	1	1,22	3	2,04
	Siempre	9	1,07	1	1,22	1	0,68
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 12.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
RESOLVER SIN CONSULTAR A NADIE	Nunca	223	51,74	173	51,80	168	55,26
	A veces	164	38,05	123	36,83	105	34,54
	Muchas veces	43	9,98	37	11,08	28	9,21
	Siempre	1	0,23	1	0,30	3	0,99
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 11.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
ACUDIR A UN COMITE DE ETICA	Nunca	740	87,89	72	87,80	125	85,03
	A veces	81	9,62	8	9,76	18	12,24
	Muchas veces	12	1,43	1	1,22	3	2,04
	Siempre	9	1,07	1	1,22	1	0,68
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 12.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
RESOLVER SIN CONSULTAR A NADIE	Nunca	223	51,74	173	51,80	168	55,26
	A veces	164	38,05	123	36,83	105	34,54
	Muchas veces	43	9,98	37	11,08	28	9,21
	Siempre	1	0,23	1	0,30	3	0,99
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 12.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
RESOLVER SIN CONSULTAR A NADIE	Nunca	158	54,48	345	52,27	62	51,67
	A veces	99	34,14	251	38,03	42	35,00
	Muchas veces	33	11,38	59	8,94	16	13,33
	Siempre	0	-	5	0,76	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 12.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
RESOLVER SIN CONSULTAR A NADIE	Nunca	451	53,56	45	54,88	69	46,94
	A veces	300	35,63	29	35,37	63	42,86
	Muchas veces	85	10,10	8	9,76	15	10,20
	Siempre	6	0,71	0	-	0	-
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 13.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
REALIZAR UNA CONSULTA ANONIMA	Nunca	325	75,41	278	83,23	262	86,18
	A veces	96	22,27	52	15,57	39	12,83
	Muchas veces	9	2,09	3	0,90	3	0,99
	Siempre	1	0,23	1	0,30	0	-
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 13.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
REALIZAR UNA CONSULTA ANONIMA	Nunca	224	77,24	546	82,73	95	79,17
	A veces	60	20,69	107	16,21	21	17,50
	Muchas veces	5	1,72	6	0,91	4	3,33
	Siempre	1	0,34	1	0,15	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 13.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
REALIZAR UNA CONSULTA ANÓNIMA	Nunca	681	80,88	62	75,61	122	82,99
	A veces	145	17,22	18	21,95	25	17,01
	Muchas veces	13	1,54	2	2,44	0	-
	Siempre	3	0,36	0	-	0	-
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 14.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR UN FORO DE DISCUSIÓN EN INTERNET	Nunca	371	86,08	291	87,13	285	93,75
	A veces	55	12,76	38	11,38	19	6,25
	Muchas veces	5	1,16	4	1,20	0	-
	Siempre	0	-	1	0,30	0	-
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 14.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR UN FORO DE DISCUSIÓN EN INTERNET	Nunca	253	87,24	588	89,09	107	89,17
	A veces	32	11,03	68	10,30	12	10,00
	Muchas veces	5	1,72	3	0,45	1	0,83
	Siempre	0	-	1	0,15	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 14.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
CONSULTAR UN FORO DE DISCUSIÓN EN INTERNET	Nunca	753	89,43	68	82,93	127	86,39
	A veces	80	9,50	13	15,85	19	12,93
	Muchas veces	7	0,83	1	1,22	1	0,68
	Siempre	2	0,24	0	-	0	-
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 15.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
NO HACER NADA, ESPERAR QUE SE RESUELVA	Nunca	372	86,31	287	85,93	258	84,87
	A veces	58	13,46	44	13,17	41	13,49
	Muchas veces	1	0,23	3	0,90	5	1,64
	Siempre	0	-	0	-	0	-
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

1 TABLA 5.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
NO HACER NADA, ESPERAR QUE SE RESUELVA	Nunca	252	86,90	560	84,85	106	88,33
	A veces	38	13,10	92	13,94	13	10,83
	Muchas veces	0	-	8	1,21	1	0,83
	Siempre	0	-	0	-	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 15.C		FORMACIÓN ACADÉMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
NO HACER NADA, ESPERAR QUE SE RESUELVA	Nunca	725	86,10	68	82,93	125	85,03
	A veces	107	12,71	14	17,07	22	14,97
	Muchas veces	9	1,07	0	-	0	-
	Siempre	1	0,12	0	-	0	-
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

TABLA 16.A		EXPERIENCIA PROFESIONAL					
		0-10 años		11-20 años		21 y + años	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
IGNORAR QUE EXISTE EL PROBLEMA	Nunca	411	95,36	310	92,81	284	93,42
	A veces	18	4,18	22	6,59	17	5,59
	Muchas veces	2	0,46	1	0,30	3	0,99
	Siempre	0	-	1	0,30	0	-
	Total	431	100,00	334	100,00	304	100,00

TABLA 16.B		EDAD					
		Menos de 34 años		35-54 años		55 y más	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
IGNORAR QUE EXISTE EL PROBLEMA	Nunca	278	95,86	615	93,18	113	94,17
	A veces	11	3,79	40	6,06	6	5,00
	Muchas veces	1	0,34	4	0,61	1	0,83
	Siempre	0	-	1	0,15	0	-
	Total	290	100,00	660	100,00	120	100,00

TABLA 16.C		FORMACION ACADEMICA					
		Diploma en Trabajo Social		Grado en Trabajo Social		Ambos	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
IGNORAR QUE EXISTE EL PROBLEMA	Nunca	788	93,59	79	96,34	139	94,56
	A veces	47	5,58	3	3,66	7	4,76
	Muchas veces	5	0,59	0	-	1	0,68
	Siempre	2	0,24	0	-	0	-
	Total	842	100,00	82	100,00	147	100,00

