

---

---

## **ACTUAR PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES VINCULADOS AL SECTOR PÚBLICO: DILEMAS ÉTICOS Y MORALES<sup>1</sup>**

Berdugo- Silva Norma Constanza<sup>2</sup> & Montaña Renuma Wendy Yulieth<sup>3</sup>

### **RESUMEN**

Los profesionales de trabajo social se ven enfrentados a situaciones en donde se presentan dilemas éticos, puesto que generalmente se contraponen las políticas y protocolos de intervención de las organizaciones y el código de ética de los Trabajadores sociales, es por esta razón que la siguiente ponencia investigativa aporta a la reflexión de trabajo social y al sector laboral con el fin de responder a siguiente pregunta investigativa ¿Cuáles son los dilemas éticos del trabajador social vinculados al sector público?, es necesario aclarar que esta ponencia se desprende del proyecto investigativo de la Universidad Militar Nueva Granada Titulado “Dilemas éticos del Trabajador social en el área de responsabilidad social” perteneciente a la línea de investigación de Liderazgo.

### **Palabras clave:**

Dilemas éticos, Actuar profesional, Sector público, Trabajo Social

**Categoría 2:** Trabajos de investigación (en proceso o concluidos).

---

<sup>1</sup> Ponencia producto de la Investigación: Los Dilemas Éticos en el Actuar Profesional de la Responsabilidad Social Empresarial INV- HUM 2041. Vigencia 2016

<sup>2</sup>Estudiante Doctorado en Educación de la Universidad Baja California, Magíster en Gestión de Organizaciones, Especialista en Mercadeo de Servicios y Especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Militar Nueva Granada. Trabajadora Social Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Docente investigador de tiempo completo Universidad Militar Nueva Granada. norma.berdugo@unimilitar.edu.co .

<sup>3</sup> Estudiante Especialización en Docencia Universitaria de la Universidad Militar Nueva Granada. Trabajadora Social Fundación Universitaria Unimonserate. Asistente de Investigación de la Universidad Militar Nueva Granada. Wendy2909@gmail.com

---

## INTRODUCCIÓN

Se ha visto que el trabajador social hoy por hoy por sus principios disciplinares actúa en pro del cumplimiento de un código de ética y de unas funciones que pretende velar por el cumplimiento de los derechos y bienestar de las personas, sin embargo algunas de las organizaciones no permiten articular el actuar del profesional de trabajo social al código de ética y es ahí precisamente donde se da un dilema ético, pero para entender a profundidad este tema se hace necesario reconocer que la ética

“Proviene del griego *ethikos*=moral; *ethos*=costumbre. Asimismo la ética es la parte teórica de la moral, ya que se interroga sobre el fundamento y el valor de la norma que cobija nuestros propios actos, con el fin de definir lo que está bien a partir de la reflexión sobre nuestras propias acciones y conforme a nuestra propia conciencia” (Tovar et al, 2004. p 14)

Permitiendo a los profesionales ser guiados por su reflexión basada en el buen actuar de la disciplina establecida en textos o normatividades. Avanzando en la definición de las etimologías, un dilema es para Gortari “una situación en la que una persona debe elegir una acción que le ocasiona un conflicto de valores” (Kotcher, 2007. p 52), conforme al siguiente planteamiento el cual refiere que un dilema ético “es un debate en el que una persona debe decidir si actúa de una manera que pueda ayudar a otra persona o a un grupo, aunque al hacerlo vaya en contra de sus intereses personales; adicional a ello, un dilema ético surge cuando una persona tiene que decidir entre dos cursos de acción, a sabiendas de que cualquier vía que escoja perjudicará a un individuo o un grupo aunque traiga beneficios a otros” (Hellriegel, 2002. p 45) por ello, el análisis dio cuenta que para los profesionales de Trabajo Social un dilema ético es una situación problema donde existe una confrontación entre valores individuales y sociales frente a determinados escenarios, y posterior porque sitúa a una persona a apostar por decisiones que no perjudique el beneficio de los demás.

Es importante resaltar el papel de las organizaciones, pues es allí donde el Trabajador Social a partir de su actuación da cuenta de cómo los dilemas éticos y morales están presente siendo inherentes al ser humano en cada episodio de la vida, por lo tanto en este caso serán denotados desde el ámbito laboral, y cómo estos repercuten en cada acción que el Trabajador Social evidencia como

---

dilema; por otro lado es necesario contextualizar desde qué punto es retomado el concepto de organización definida como:

“Formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines.” (Manuel Fernández-Ríos, 1997. p 5)

Acorde con lo anterior, las organizaciones en las que se encuentran vinculados los Trabajadores Sociales en este caso en el ámbito público evidentemente constituyen un sistema de interrelaciones que dan cuenta del actuar del profesional, y de cómo inciden estas organizaciones al momento en el que el profesional tome determinadas opciones. Es por esta razón que se debe analizar los dilemas éticos que presentan los trabajadores sociales en el sector público, para de esta forma poder aportar a la articulación del código de ética de los trabajadores sociales al área del sector público, lo que podría en gran escala mejorar la eficiencia y calidad de las acciones que brinda el área de trabajo social en este tipo de instituciones.

## **DESARROLLO**

Ahora bien para desarrollar el tema se ha tomado como metodología un enfoque cualitativo el cual en palabras de Sampieri es “estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (2010. p 32). Lo que permitió analizar a detalle los dilemas éticos y morales, al igual que los diversos escenarios, en la que los profesionales de Trabajo Social pertenecientes al sector público se ven enfrentado a los dilemas éticos en su intervención. Igualmente se basa en un tipo de investigación descriptiva, puesto que “describe la realidad sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, seleccionando una serie de cuestiones o recolectando información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (Sampieri, 2010. p 43), al igual se hace importante aclarar que se tomó una muestra poblacional de 17 profesionales que trabajan en el sector público, puesto que fue un muestreo no probabilístico de participantes voluntarios.

Teniendo en cuenta el carácter propio de este estudio la estructura metodológica se definió en cinco etapas:

- Etapa 1: Recopilación y revisión de literatura sobre instrumentos de medición utilizados en otros estudios, e identificación de variables e indicadores de medición
- Etapa 2: Construcción del Instrumento de recolección de información.
- Etapa 3: Aplicación de prueba piloto para validar el instrumento y análisis del mismo para determinar la confiabilidad.
- Etapa 4: Aplicación del cuestionario validado.
- Etapa 5: Describir los dilemas éticos que se le presentan los trabajadores sociales en el desempeño profesional en las instituciones

Encontrándose que en el sector público la demanda laboral de Trabajadores Sociales es alta, puesto que un número significativo de entrevistados expresa estar vinculados laboralmente en el sector público, principalmente en las siguientes organizaciones: Secretaria de Integración Social, ICBF, Autoridad Nacional de licencias Ambientales, Comisaria de Funza, entre otros, e igualmente se evidenció que fue allí donde los dilemas éticos y morales se destacaban en el actuar profesional.

**Tabla 1.** Caracterización de los entrevistados.

No de Entrevistas	Estudios Adicionales	Años de Experiencia	Sector
1	Especialización promoción.	6	Salud
2	Especialización en organizacional.	3	Privada
3	Ninguna	7	Pública
4	Maestría en desarrollo	9	Pública
5	Especialización de desarrollo.	19	Pública
6	Gerencia Social y	19	Pública

	participativa.		
7	Diplomado en salud Ocupacional.	3	Pública
8	Especialización en educación.	3	Pública
9	Técnico en sistemas, enfermería.	2	Pública
10	Especialización en educación.	10	Educación
11	Ninguna	4	Pública
12	Ninguna	1	Pública
13	Especialización y Maestría en Discapacidad.	10	Salud
14	Especialización en familia.		Pública
15	Especialización en inclusión.	3	Pública
16	Especialización en Administración Empresarial.	29	Laboral
17	Especialización en responsabilidad.	11	Laboral

**Nota.** Esta Tabla fue creada en el proyecto de investigación titulado “dilemas éticos del trabajador social en el área de responsabilidad social” de la Universidad Militar Nueva Granada.

Retomando lo anterior, respecto a los dilemas éticos del Trabajador Social se evidencia que su actuar depende de las visiones y opciones que tenga el

---

profesional al momento de la toma de decisiones, sumado a esto se logra determinar que la ética es permeada en algunos casos por las organizaciones específicamente en la toma de decisiones.

Con base en los hallazgos respecto al dilema del **deber de informar a terceros**, se evidencia que para los Trabajadores Sociales es importante mantener una buena cadena de comunicación con quienes hacen parte en la organización, por lo tanto el hecho de informar a terceros es una situación que refieren que es el conducto regular de las organizaciones y que esto es un paso a seguir, pues evita que se afecte la integridad de las personas involucradas en las situaciones que requieran determinada intervención.

En cuanto al dilema **el respeto por la autonomía de los usuarios(as)**, partiendo del planteamiento de Ballesteros es

“el respeto a la libertad y a las decisiones de los usuarios y las usuarias, es un aspecto fundamental de la práctica profesional del Trabajo Social. De hecho. No siempre están muy claras las situaciones que limitan la autonomía o que, a veces, el respeto a la autonomía de los usuarios y las usuarias entra en conflicto con otro principio” (Ballesteros, 2011. sp).

Como resultado, este dilema se convierte en una situación en la que se enfrentan los profesionales a direccionar a los usuarios para que sean tomadas, decisiones en el marco de un proceso de autodeterminación y principalmente, en el respeto por los mismos y la capacidad que tienen para construir y formular sus propias decisiones y opciones de vida. Respecto a este dilema las organizaciones poseen instrumentos que permiten dar cuenta de los procesos y acompañamientos que el profesional presta desde su rol o cargo determinado.

Siguiendo esta línea, la **confidencialidad** es aquello que permite que el Trabajador Social mantenga como secreto profesional toda información relativa que se obtiene mediante la relación profesional y usuario. Es por esto que los Trabajadores Sociales, se entiende la confidencialidad sigilo y cuidado que se debe tener con la información a la que se accede, aunque se evidencio que en algunas ocasiones refieren los Trabajadores Sociales se enfrentan a este dilema de

---

tener total reserva o en cambio en pro de la transformación u ayuda se puede acceder a opiniones de otros profesionales dependiendo la situación.

Ahora bien, en cuanto al último dilema **la realización de informes sobre usuarios** que se presenta en el sector público en el actuar profesional de los Trabajadores Sociales, este dilema surge y es transversal al anterior, ya que ellos deben elaborar los contenidos, justificaciones y conclusiones de seguimientos e intervenciones.

Para concluir de manera general se pueden ver que las prácticas de los profesionales frente a determinados dilemas, con base en la línea de reflexión sobre la profesión de Trabajo Social, los profesionales deben estar en condiciones de conocer los determinantes estructurales que la organización o el mundo laboral por decirlo de esta manera les atribuye frente a una realidad social, para que vean en sus prácticas, cada una de ellas como un objeto de reflexión profesional.

Esta investigación denota que en el sector público se presentan Dilemas éticos y morales y que estos se evidencian en un casos específicos, al momento de proteger la información, de recurrir a procesos de acompañamiento, de conciliación, también en situaciones de involucrarse en un equipo interdisciplinario entre tantos, esto es una pequeña muestra que indica que tan necesario puede ser que la academia profundice en estos temas que evidentemente son inherentes a la hora del actuar profesional.

### **Bibliografía**

- Ballesteros. (2011). *Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores Sociales*. Navarra.
- Borja, R. (octubre de 2015). *Enciclopedia de la Política*. Obtenido de Fondo de Cultura Económica : <http://www.encyclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=s&idind=1357&termino=>
- Hellriegel, J. (2002). *Administración; un enfoque basado en competencias*.
- Kotcher, J. F. (2007). *Instrumentación quirúrgica, teoría, técnicas y procedimientos*. Madrid, España: 4 edición.





---

Manuel Fernández-Ríos, J. C. (1997). En M. Fernández-Ríos, *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación* (pág. 345). Madrid: ediciones Diaz de Santos S.A.

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa , Guía Didáctica*. Neiva.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Tovar, R. M. (2004). *Una mirada a la ética*. EDERE.