

Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte II)

Ethics of Social Service Organizations (part II)

Xavier PELEGRI VIAÑA

Universitat de Lleida

xpelegri@geosoc.udl.cat

Recibido: 05/11/2012

Revisado: 16/11/2012

Admitido: 05/06/2013

Disponible on line: 20/12/2013

Resumen

Este artículo, por su extensión, se dividió en dos partes. La primera, que se editó en el número anterior, se centró en descubrir las características tanto de las organizaciones del bienestar, como de la ética cuando se aplica a la organización. En esta segunda parte, se presenta un esquema para situar y analizar la dimensión ética en las organizaciones de Servicios Sociales así como la postura que, en ellos, correspondería tomar a los profesionales. Con ello se trata de establecer la conveniencia de introducir o profundizar la reflexión ética en las organizaciones de Servicios Sociales y aportar argumentos que demuestren que también incumbe a éstas el plantearse y mantener en todo lo posible un tipo de comportamiento honesto, acorde con la dignidad de todas las personas y posibilitador de una vida buena.

Palabras clave: ética, organizaciones, Servicios Sociales, profesionales, trabajo social.

Abstract

This article, by extension, was divided into two parts. The first, published in the previous issue, focused on discovering the characteristics of both welfare organizations, and ethics as applied to the organization. In this second part, we present a scheme to locate and analyse the ethical dimension in social service organizations as well as the position that, in them, correspond to the professionals take. This is intended to establish the desirability of introducing or further ethical reflection in social service organizations and provide arguments that also concerns they raised and keep the utmost honest type of behaviour, in keeping with the dignity of everyone and enabler of a good life.

Keywords: ethics, organizations, social services, professional social work.

Referencia normalizada: Pelegri Viaña, X. (2013): «Ética de las organizaciones de Servicios Sociales (parte II)». *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2): 359-369.

Sumario: (Parte II): 1. Práctica ética de las organizaciones de Servicios Sociales. 2. Compromiso del profesional. 3. A modo de conclusión. 4. Referencias bibliográficas

1. Práctica ética de las organizaciones de Servicios Sociales

Una vez analizado en la primera parte como las organizaciones de Servicios Sociales pueden y han de incorporar una dimensión ética, ahora se intentará bajar a un nivel más práctico, contestando a cuestiones como: ¿en qué aspectos se puede materializar un comportamiento ético de las organizaciones? Muchos autores sostienen que la ética de la organización debe ser un tema transversal, es decir, integrado en todos los elementos que forman la planificación y el diseño estructural y organi-

zativo. Esto no impide que en algunas organizaciones se ponga el acento en determinadas áreas que resultan más problemáticas.

Por otra parte, Guillén (2006) hace una distinción importante cuando afirma que los medios para lograr una organización de calidad ética pueden ser de acción directa o indirecta. Las medidas de acción directa son las políticas formales que tienen el propósito de influir sobre la dimensión ética del comportamiento de la organización; se trata de instrumentos planificados como: los códigos éticos, los credos o declaraciones de principios y valores éticos, y

en tercer lugar, la declaración de la misión o visión de la organización con contenidos explícitos de ética. Los medios de acción indirecta son los que incorporan aspectos éticos que no tienen por qué buscarse directamente y son: primero, la cultura organizacional y, segundo, la consistencia ética en la toma de decisiones de todas las políticas y prácticas de la organización (modo de ejercer la dirección, diseño organizativo, selección de personas, etc.) (pp. 228 y ss).

Por su parte Barranco (2006) propone:

La responsabilidad social de las organizaciones de bienestar social, se ha de concretar en valores y principios orientados hacia:

Las personas destinatarias de los servicios y la ciudadanía en general: defensa de sus derechos, solidaridad, dignidad, capacitación, desarrollo humano, enfoque holístico, calidez de la atención a la persona e igualdad de oportunidades.

La organización: humanización de los servicios, corresponsabilidad, accesibilidad, profesionalidad, mejora continua de los procesos, participación, clima ético y gestión global de la misión.

La sociedad: responsabilidad en las respuestas, transparencia en la información de sus prácticas y de la gestión, dar respuesta a lo que la sociedad espera (p. 107).

Hay que tener en cuenta que la modernización de las organizaciones de Servicios Sociales nos obliga a contemplar un escenario más amplio que el de la estricta intervención social. Como bien dice Roncal (2011):

La ética que acompaña a nuestras organizaciones, si bien ha sido la misma a lo largo de la historia, y se ha situado en el contexto de ayuda al necesitado, en estos momentos, en el siglo XXI, con la posmodernidad, se ha hecho más compleja y requiere mecanismos de calidad en la gestión y en la atención; es decir, al aceptado principio de ayuda al otro se une ahora el mandato de la eficacia y la eficiencia que permitan rentabilizar las instituciones de bienestar social (p. 87).

Por nuestra parte, queremos profundizar en un esquema lógico y global que permita orientar a las organizaciones de Servicios Sociales en la práctica ética. Damos por sentado que algunas entidades ya han incorporado el compromiso ético con mayor o menor radicalidad, incluso puede que algunas lo hagan sin tener siquiera

conciencia de ello. Otras quizás incluyan algunos aspectos éticos en sus planes de calidad, de responsabilidad social empresarial o en otros instrumentos, aunque no constituyan un planteamiento ético global. De hecho, el modelo que se presenta puede implementarse gradualmente y al ritmo adecuado a cada organización.

Dicho esto, estableceríamos cuatro áreas en las que se podría incardinar buena parte de la casuística ética que concierne a las organizaciones de Servicios Sociales, a saber: el ámbito ideológico y programático; el procedimental y organizativo; el prestacional y de administración de recursos, y el evaluativo y de rendición de cuentas. Pasamos a explicar con detenimiento en qué consisten cada uno y algunos elementos ejemplificadores de cómo se experimentan en los Servicios Sociales.

1.1. Ámbito ideológico y programático

Es todo aquello que conforma el ideario de la organización o de sus actuaciones emblemáticas. Como se trata de una plasmación de las representaciones claves de parte o la totalidad de sus miembros, normalmente estará escrita y puede que se reproduzca en diferentes documentos. El reto principal es que sea coherente entre sus versiones y sobre todo con la práctica que la organización desarrolla. Esta parte puede estudiarse atendiendo a la misión, la visión y los valores que formulan muchas organizaciones y en la justificación y los objetivos de los planes, programas y proyectos que se elaboren. En algunas organizaciones —sobre todo las privadas— existen instrumentos específicos de carácter ético como las declaraciones de principios o los códigos éticos.

Los valores son el substrato principal de este primer ámbito y sobre el que se fundamentan los principios y cualquier otra norma deontológica de que se pueda dotar la organización.

[Las organizaciones] en entornos abiertos y cambiantes necesitan orientarse por valores que se incorporan de un modo u otro atendiendo al contexto. Esos valores pueden ser más o menos morales, pueden ser humanizadores o deshumanizadores, pero no existen empresas amorales como no existen personas amorales (Cortina y Conill, 2005, p. 21).

Lo que aquí propugnamos es tomar conciencia de los valores humanizadores que tene-

mos o queremos tener y de los que nos deshumanizan como organización. Establecer los valores propios es una tarea fácil y difícil a la vez. Fácil porque existe una larga ristra de valores entre los que podemos escoger: el respeto a las personas, la defensa del interés público, la credibilidad, la integridad, la objetividad, la independencia, la legalidad, la confidencialidad, etc. La dificultad proviene de seleccionar los más pertinentes para nuestra organización y que, si puede ser, nos definan frente a otras entidades del entorno. Pero sobre todo el compromiso que se adquiere de tenerlos presentes constantemente en el día a día de la institución. Actuar conforme a los valores que nos marcamos ha de ser afán permanente y siempre perfectible puesto que

Los valores éticos no aguantan nunca la realidad: nunca nuestra realidad es comparable con un valor, porque un valor siempre es absoluto. Si queremos ser una organización que trabaje a favor de la justicia, la justicia siempre será mucho más perfecta que nuestras microacciones justas (Castiñeira, 2010, p. 92).

Los principios éticos con los que operan las organizaciones suponen un ideal y a la vez un salvoconducto para transitar en una cotidianidad más o menos estable. En cambio, sabemos que los Servicios Sociales son una institución terriblemente dependiente de los vaivenes de la política y la economía, dado lo cual, a menudo les sobrevienen periodos turbulentos que los constriñen sobremanera a la hora de responder a las crecientes necesidades de la ciudadanía. Sin ir más lejos, hace unos años que se les exige atender a más personas con menos recursos. Es fácil y común que, en parecidas circunstancias, colisione la ética de la convicción con la ética de la responsabilidad¹ y esto nos obligue a repensar en el seno de la organización cual debe ser nuestra «responsabilidad convencida».

En mayo del 2012, en Catalunya se vivió un ejemplo de esto cuando, desde instancias de la Generalitat y TV3 se puso en marcha un «maratón contra la pobreza». A muchas entidades del Tercer sector, traspasar a la sociedad la responsabilidad de un problema al que debería dar respuesta el gobierno y el tratamiento que

—presumiblemente— se iba a dar al sufrimiento de muchas familias, les representaba un conflicto ético que contravenía sus principios, y así lo manifestaron. Otras, en cambio, aun compartiendo las mismas convicciones y exigiendo que se respetase la dignidad de las personas, entendieron que debían ejercer su responsabilidad en aras de poder dar una mejor respuesta a una situación de urgencia social.

Los códigos éticos pueden ser un instrumento para plasmar los valores que orienten aquellas acciones que la organización espera de su personal así como sus acciones institucionales.

Un código ético puede proporcionar una visión global donde la organización se pueda situar con confianza, a sabiendas de que ese código no sólo no invalida la propia identidad particular, sino que la fortalece y la hermana con otras organizaciones que están trabajando en la misma dirección (Aranguren, 2001, p. 208).

Pero el mismo autor añade:

El problema de los códigos éticos es que se queden anclados, bien en universales ideales finalistas [...], bien en el debate cuasi legalista acerca de la pertinencia de los medios, que terminan por eclipsar los fines de las instituciones y de la acción social. Por ello urge encontrar puentes de conexión entre los ideales y los deberes, entre los valores y las obligaciones, entre el bienquerer y lo bien hecho (p. 213).

En cualquier caso, los valores y principios no pueden ser meras palabras bonitas que un día se pusieron en un documento y se guardaron cuidadosamente en un cajón donde duermen el sueño de los justos. Si preguntáramos a los profesionales de una entidad de Servicios Sociales qué valores tiene su organización ¿sabrían precisarlos? (más allá de los lugares comunes que por gastados van perdiendo su «valor»). «Se han de publicitar los valores, para que todo aquel que forme parte de la organización conozca, acepte y asuma estos valores» (Castiñeira, 2010, p. 92). Solo así seguirán estando vivos, formarán parte de los cristales profesionales con que observamos la realidad

¹ Véase esta aportación de A. Cortina en la primera parte del artículo (Cuadernos de Trabajo Social vol. 26 n.º 1).

y evaluamos nuestras acciones, serán motivo de profundización en nuestras sesiones de estudio y, por qué no, de revisión cuando las crisis nos sobrevengan. Son nuestra tarjeta de visita, nos identifican y proporcionan una buena reputación siempre que se reflejen en nuestras acciones y los utilizemos como criterios de nuestras decisiones.

1.2. **Ámbito procedimental y organizativo**

Este ámbito incide en las conductas que las organizaciones deben prescribir para asegurar la ética *en y de* la organización. Abarca todas las áreas de funcionamiento de la entidad, desde la estructura organizativa o la forma de tomar decisiones hasta el tratamiento de datos o las políticas de personal y su organización del trabajo. Para unificar el comportamiento ético se suelen establecer, como hemos visto, códigos éticos que determinen los criterios comunes de actuación, pero ésta nunca se puede regular del todo, lo cual hace que sean necesarios instrumentos más dinámicos como los comités éticos que veremos más adelante. Aquí solo vamos a destacar alguno de los posibles aspectos que entrarían en este ámbito al considerar que son especialmente importantes en las organizaciones de Servicios Sociales.

Una primera cuestión tiene que ver con el gobierno de las entidades sociales. La diferenciación tipológica de las organizaciones ya induce a pensar que es un aspecto complejo de gestionar. En los Servicios Sociales, la ética de la dirección no pasa tanto por grandes corruptelas como por incoherencias con los valores de la institución a la que se dice servir. Un ejemplo que a menudo se ha dado en los años de crecimiento del sistema, es cuando las administraciones han construido instalaciones casi de «alto standing» que contrastaban sobre manera con las necesidades de la población, que no eran debidamente contrastadas en cuanto a su viabilidad económica, su sostenibilidad y, sobre todo, su idoneidad con la imagen que se debería dar de acuerdo con los principios de: prioridad en la atención a los usuarios, condiciones dignas de trabajo para los profesiona-

les y economía en el gasto del dinero de los ciudadanos.

La gobernanza —de la que tanto se habla últimamente— debe asumir también como principio ético la participación de todos cuantos se ven directa o indirectamente implicados en la organización (los *stakeholders*), especialmente los usuarios y la comunidad. Pero al mismo tiempo, de lo que nunca están exentos los gobiernos de lo público, tampoco los de Servicios Sociales, es de las presiones de organizaciones externas para conseguir beneficios (ganar un concurso) o evitar perjuicios (como el fenómeno *nimby*²). No hace falta que se presten a actos ilegales de soborno para faltar a la ética, basta con que no haya un comportamiento imparcial y guiado por criterios de justicia y equidad.

En el funcionamiento ordinario de las organizaciones hay muchos elementos donde aplicar la dimensión ética. Por ejemplo, en la sostenibilidad aún hay un largo camino por recorrer que implica tanto a la organización como a los empleados, la llamada ley de las 3R (reducir, reutilizar, reciclar los materiales). También haría falta más honestidad en aquellos aspectos que forman parte de la conducta profesional, pero que sabemos no están sujetos a control o a sanción (como respetar el horario, ser diligente en el trabajo, no utilizar privadamente los recursos, el aprovechamiento del tiempo de trabajo, esmerar el trato con los usuarios y colegas, ser escrupulosos con la confidencialidad, etc.). Son ejemplos de lo que se deberían auto-exigir para preservar la imagen de la organización en la que se trabaja, pues

Todos los que conforman la organización, tienen la responsabilidad de contribuir, en la medida de sus posibilidades, a generar aquel conjunto de percepciones compartidas, estables y psicológicamente significativas y a sostenerlas como definidoras de las políticas y procedimientos dentro y fuera de la organización (Fernández, 1996, p. 153).

Los procedimientos burocráticos y profesionales que se realizan en las entidades de

² Por las siglas en inglés de *Not in my back yard* (no en mi patio trasero). Fenómeno que se refiere a la oposición que presentan ciertos grupos más o menos numerosos de la población frente a la ubicación en su territorio de servicios o establecimientos que consideran perjudiciales para su convivencia, o salubridad, o intereses, o todo a la vez.

Servicios Sociales tienen también muchos aspectos donde aplicar o mejorar la ética. Las organizaciones deben garantizar una correcta distribución de los recursos asignados y para ello normativizan con requisitos y documentos los procesos de demanda de los usuarios. Pero una mayor calidad ética dotaría de más racionalidad a los procedimientos burocráticos para evitar perjuicios colaterales en los demandantes y en los empleados. Igualmente, la organización debería velar e impulsar, hasta donde sea aconsejable, la coordinación de los profesionales, tanto para asegurar igual respuesta ante las mismas situaciones, como para sincronizar su trabajo en situaciones complejas, evitando posibles repercusiones indeseables a la entidad. «Si bien es ineludible contar con el profesional, no se le puede dejar solo: es necesaria la ética de la organización donde se consensua, por supuesto, el modelo de ciudadano para el qué hemos de trabajar» (Román, 2009b, p. 24). No hacer estas acciones, se puede considerar como déficits organizativos pero también como una dejación del nivel ético exigible cuando no, directamente, un maltrato institucional.

Respecto a los profesionales y empleados, y a las relaciones laborales que se establecen en la organización, también hay un amplio margen en que la ética puede complementar mejorando lo que ya está establecido por la legislación laboral. Un primer ejemplo son los procedimientos de selección y promoción del personal contratado donde, además del cumplimiento estricto de la legalidad, es necesario incorporar criterios éticos. Como dicen Castiñeira y Lozano «la organización no sólo es responsable de escoger buenos científicos (competencia), sino que también es corresponsable de conseguir que los científicos sean buenos (moral)» (2001, p. 8). Otro ejemplo es cuidar aspectos como la acogida de los que se incorporan para facilitarles la integración, acompañarles en su iniciación, advertirlos ante la presión, etc. Un tercer ejemplo sería el amplio espectro de las condiciones de trabajo: derecho a una remuneración justa (que no siempre es igual a legal), a la privacidad, a un trato humanamente digno, a la seguridad (física pero también laboral), etc.

Mientras que los trabajadores tienen el deber de cooperar y deben lealtad a la organización, la organización tiene el deber de formular con claridad las políticas y normas, así como el deber de informar y consultar a los profesionales que tienen derecho a la participación real. Román (2009a) dice:

No se puede caer ni en el despotismo ilustrado (todo para el pueblo pero sin el pueblo) ni pretender hacer justicia fuera, al ciudadano, y no consentirla dentro, entre los profesionales, cuando estos no participan en la toma de decisiones porque las organizaciones continúan siendo en exceso burocráticas, verticales, poco flexibles y poco dinámicas (p. 21).

La dificultad sobreviene cuando colisionan algunos de los derechos y deberes de ambas partes, «como puede ser el que hace referencia a la necesidad de conjugar el interés del cliente o usuario (o incluso el bien común), con la rentabilidad de la organización o la lealtad del profesional a la misma» (Fernández, 1996, p. 148).

En suma, se trataría de buscar no solo el rendimiento del profesional o empleado³ sino también su realización en el trabajo, y para ello «las organizaciones han de reconocer a sus integrantes como personas autónomas, con criterio, con opinión, en fin, como “interlocutores válidos”. Esto último, desgraciadamente, muchas veces no es así» (Hernando, 2010, p. 40). En la supervisión y en el reciclaje de los profesionales se debería incluir formación en temas de ética profesional y de la organización; entre otros: toma de decisiones éticas, confidencialidad, consentimiento informado, etc., puesto que:

De la misma manera que el sujeto ha de pensar en la institución, también ésta ha de pensar en él, lo que quiere decir que lo mismo que los profesionales han de cuidar la institución, esta ha de cuidarlos a ellos [...] es difícil que una institución que no cuida a sus profesionales sea una institución que pueda llegar a alcanzar la ética institucional necesaria (Roncal, 2011, p. 82).

Lo mismo cabría decir de otros aspectos que no disponemos de espacio para comentar. Cómo se consigue y se guarda la información

³ Inclúyase también el voluntario, si lo hubiere, en aquellos aspectos que le afecten o se le puedan aplicar.

de los usuarios en la organización para mantener la obligada confidencialidad; cómo y dónde se atiende a los usuarios para garantizar su intimidad y dignidad; cómo se buscan y consiguen las fuentes de financiación cuando se depende de subvenciones o conciertos, etc. Creo que queda meridianamente claro lo importante que es que toda organización, cada una según sus peculiaridades, se aplique en revisar si de verdad su funcionamiento es coherente con el compromiso ético que dice tener o, por el contrario, sería manifiestamente mejorable.

1.3. **Ámbito prestacional y de administración de recursos**

En este apartado, la organización establecería los estándares que se compromete a seguir en las interacciones con la población usuaria y los recursos que a ésta se dedican. A pesar de que los profesionales puede que tengan (o no) su propio código deontológico, es conveniente que la organización se singularice y llegue a unificar, coordinar y añadir otras pautas que le confieran un carácter propio en aspectos como la relación de ayuda o la tarea asistencial y el empleo de los medios que dispone la entidad o que ésta pueda conseguir. Estamos refiriéndonos a los dos grandes *outputs* que producen las organizaciones de Servicios Sociales: la intervención social (como trabajo social, educación social, ayuda a domicilio, etc.) y las prestaciones sociales que pueden ser materiales, tecnológicas o económicas según cada ordenamiento autonómico.

Empezando por el factor humano, que pone en juego la relación entre profesional y cliente, la ética organizacional tendría que aspirar a proporcionar la mejor atención que pueda dispensar. Aunque dichas en sentido general, son especialmente pertinentes estas palabras de Cortina:

Son los intereses de los afectados los que tienen que ser tenidos dialógicamente en cuenta; y no porque hayan sellado un pacto legal, ni siquiera porque son ciudadanos, sino porque existe una obligación moral de atender a los intereses de cuantos son afectados por la entidad.

Puede hablarse entonces de contrato moral (Cortina y Conill, 2005, p. 30).

Éste es el imperativo moral que la organización hereda de la institución (los Servicios Sociales) que se compromete a servir. Su función social procede de esta finalidad por encima de otras concomitantes que pudieran entrar en colisión. Cuántos ejemplos conocemos en que el beneficio del cliente no es prioritario, sino que acaba relegado por los intereses de los profesionales o de la organización.

También podríamos referirnos a la calidad de dicha atención o relación asistencial que en este campo tiene un valor incuestionable. No debería bastar para la organización una buena aptitud técnica de sus profesionales; también debería procurar que tuvieran y perfeccionaran un buen carácter personal que es previo y, como profesionales, se les supone⁴. Me refiero a atributos como la empatía, la amabilidad, la calidez en el trato, la proximidad humana, el respeto al cliente, etc., que —como decíamos más arriba— no acostumbra a tener mecanismos fáciles de evaluación y control. Aun así, aceptando que el primer responsable de cumplir estos requisitos sea del profesional o empleado, la organización no tendría que abstenerse de exigirlos, ni mirar hacia otro lado como si no fuera con ella. Convendría incluir estos aspectos en la agenda de evaluación, formación y supervisión que se lleve a cabo en la organización para darles un enfoque positivo, de posibilidad de crecimiento del propio profesional, en vez de recriminación o adopción de acciones punitivas.

La conciencia ética de la organización, en último término, permitiría evitar cualquier atisbo de maltrato institucional, ya no sólo el infringido conscientemente sino también aquel que se pueda escapar por las rendijas del estrés, el cansancio, la impotencia o la desmoralización. El usuario pone en los profesionales y empleados su confianza que, a menudo es directamente proporcional a su desvalimiento, y espera de ellos un compromiso sin fisuras y hasta donde lo permita su condición humana que, como tal, ya es por sí misma limitadora.

⁴ Este es un reto que considero también tenemos los que nos dedicamos a la formación de futuros profesionales (hablo desde el trabajo social) y que, al menos hasta donde conozco, no hemos dado con la fórmula para garantizar que dicho sustrato exista con la suficiencia y orientación que sería necesario para ejercer la profesión.

Así lo resume Canimas i Brugué (2010) en unas líneas cargadas de razón práctica: «Los ciudadanos tienen el derecho a ser bien atendidos y por lo tanto la institución tiene la obligación de garantizarlo, independientemente del profesional que los atienda. Y no atender bien a una persona puede convertirse, en muchos casos, en una humillación» (p. 82).

El otro aspecto, la gestión de ayudas y prestaciones de tipo tangible, comporta para la entidad que las dispone una responsabilidad que se debe a sí misma, así como a las organizaciones que se las proveen y al conjunto de la sociedad. No hay que olvidar que cuando los recursos son escasos (y en los Servicios Sociales lo son siempre) su dispensación innecesaria o inadecuada priva a otros potenciales usuarios de su beneficio. De ahí que toda organización tenga la obligación ética de esmerarse en el empleo que hace de las ayudas y prestaciones dotándose de los criterios objetivos que sean más equitativos y permitan conseguir un bien mayor. No es fácil porque en ninguna parte están escritos de forma incuestionable, pero esto nos debería incitar a reflexionar para establecerlos —aunque sea provisionalmente— en cada organización. Por otro lado, la organización ha de evitar las presiones a los profesionales y que se pueda dar tráfico de influencias cuando gestionan ayudas y prestaciones, más si estos comportamientos los genera ella misma. También en este aspecto encontraríamos ejemplos en los dos sentidos: por defecto, cuando no se han aplicado prestaciones donde se debía y, por exceso, cuando se ha dispendiado sin que fuera necesario, por razones más o menos espurias. Incluso a veces se incita institucionalmente a administrar ciertos recursos, a sabiendas que no son apropiados, para suplir la inexistencia de los que serían idóneos, pero no se quieren proveer.

1.4. **Ámbito evaluativo y de rendición de cuentas**

Este último aspecto trataría de incluir la reflexión ética en los momentos y espacios en los que la organización revisa su funcionamiento y

desempeño. Constituye el cierre del ciclo que, a la vez, abre de nuevo la posibilidad de reformular los principios y valores del primer ámbito, la organización y funcionamiento del segundo, y los dispositivos que se ofrecen a los usuarios del tercero. Por analogía, también se podría introducir aquí una rendición de cuentas más general de los indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad y ética. Así como la evaluación mira al interior, la rendición de cuentas se dirigiría al conjunto de la sociedad que, en definitiva realiza el esfuerzo de sostenimiento de los Servicios Sociales.

En primer lugar se trataría de introducir la dimensión ética en la evaluación ordinaria que la organización realice, igual que se analizan otros ítems organizativos. En segundo lugar, si la entidad se propone trabajar más a fondo los desafíos éticos, puede poner en marcha alguno de los instrumentos que permiten monitorizar la salud ética de la organización, como los espacios de reflexión ética⁵, la auditoría ética y los comités de ética.

Úriz ha tratado muy ampliamente la auditoría ética (2006) y dice que «se suele referir al examen o verificación del funcionamiento de una determinada organización [...] hablar de auditoría ética significa, desde buscar comportamientos no apropiados, hasta definir códigos de conducta o plantear cambios necesarios para reforzar éticamente las políticas» (p. 201). La autora se basa en el *Social Work Ethics Audit* aunque admite que para que resulte una herramienta útil en nuestro país, es necesaria una adaptación a nuestro contexto social y al tipo de servicios en los que desempeñan su labor las trabajadoras y trabajadores sociales. No nos extendemos más pues el texto de la autora permite, a quien esté interesado, una mayor profundización.

Sobre los comités de ética y sus funciones hay mucha más información puesto que están más extendidos, sobre todo en el ámbito de la salud, donde nacieron. Se pueden definir como «órganos de deliberación, interdisciplinarios e independientes que, aun integrando diferentes ideologías, analizan, asesoran y ayudan a to-

⁵ Los espacios de reflexión ética en Servicios Sociales se crearon en Cataluña por Orden ASC/349/2010, de 16 de junio, del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña y fueron creados para analizar y asesorar en la resolución de posibles problemas éticos que se produzcan en la práctica de la intervención social.

mar decisiones sobre los problemas morales que surgen en las acciones y decisiones relativas a la atención proporcionada a las personas usuarias» (Pérez Salanova, 2010, p. 16). Tomando como modelo los comités de ética asistencial (CEA) de salud, éstos empiezan a proliferar también en algunos Servicios Sociales del sector residencial de la tercera edad, de los discapacitados y de los enfermos mentales, puesto que «las organizaciones han de trabajar para orientar a sus profesionales a través de criterios, enfoques, protocolos de resolución de conflictos, etc., siempre abiertos a la revisión y asegurando que las razones éticas continúen vigentes» (Ramos, 2009, p. 51).

Respecto al segundo aspecto, la rendición de cuentas, percibimos un mayor atraso, no solo en los Servicios Sociales sino en casi todos los sectores de la sociedad. Es, como hemos visto muy recientemente, un rasgo cultural de nuestro país, casi morfológico, que se evite por todos los medios dar explicaciones (económicas, políticas, éticas) sobre las organizaciones en qué recaen sospechas razonables. Román nos recuerda que «en los Servicios Sociales se debe argumentar públicamente; se tiene que rendir cuentas desde los valores (cívicos, profesionales y organizativos); se tiene que ser transparente con los medios utilizados y los procesos e itinerarios seguidos» (Román, 2009a, p. 21).

Muchas veces observamos, sobre todo en las administraciones públicas que, cuando se les exige por vía parlamentaria o se prestan a dar explicaciones por propia iniciativa, maquillan sus actuaciones menos exitosas o directamente las omiten de los memorándums. Pocas veces se reconocen los errores y aún menos las actuaciones que resultaron poco éticas a pesar de que no fueran realizadas con esta intencionalidad. Las entidades sociales y mercantiles, en cambio, se ven más en la tesitura de rendir cuentas, al menos ante sus socios o accionistas, aunque aquí la trascendencia acostumbra a ser menor de la que concierne a los administradores de lo público. Aún así, en el sector social también se observa un cambio de perspectiva cuando se empieza a oír que la responsabilidad social no solo incumbe a las empresas sino que también está muy ligada a conseguir que la manera de actuar del Tercer Sector esté de acuerdo con sus valores. Se trata de que el

«modo de hacer» de la organización sea coherente con su «razón de ser».

2. El compromiso del profesional

Para terminar sería preciso que nos hiciéramos una última pregunta: ¿Cómo nos incumbe a los profesionales todo lo dicho? ¿No hemos insistido desde el principio en que se trataría de la ética de la organización y no de la de los profesionales? Pídanse, pues, explicaciones a los responsables de las organizaciones ¿o es que como profesionales no tenemos en la práctica ya bastantes problemas éticos? Así es, pero aunque la responsabilidad y el liderazgo de la regeneración ética recaigan en quien gobierna la organización, los profesionales no podemos quedarnos al margen. En este sentido, Canimas i Brugué recuerda que «Hay cosas que se pueden o no se pueden hacer, permitir o no permitir, y ante las cuales el profesional no se puede refugiar en el relativismo o en la consideración de que no es responsabilidad suya. Hay hechos de los cuales uno resulta corresponsable si no se impiden o denuncian» (2010, p. 82). El mismo Código Deontológico de Trabajo Social incluye un apartado con los derechos y deberes de los/las trabajadores/as sociales en su relación con las instituciones (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 13) en el cual se puede leer:

El/la profesional del trabajo social, [...] debe promover la participación en la mejora de las políticas sociales, en la planificación y organización, en los procedimientos y protocolos, en los estándares de calidad y el código deontológico de la institución u organismo donde presta sus servicios (art. 37).

En las organizaciones de servicio a las personas, como son los Servicios Sociales, la dimensión ética de sus profesionales ha sido desde siempre un componente fundamental de su *ethos* profesional, enfocado prioritariamente al bienestar de las personas. Pero, en cambio, no ha tenido igual consideración la promoción de la ética de la organización para la que se trabaja, la cual, por desidia o para evitar entrar en conflicto, se ha dejado de lado como si no fuera un elemento necesario y determinante de nuestra intervención social. Este hecho propicia que en los profesionales contratados por las administraciones o entidades, se produzca un

conflicto de doble lealtad: por un lado, se deben a los clientes o usuarios que atienden y, por otro, se encuentran constreñidos por los designios de la organización. De Robertis (2003) dice que «El trabajador social recibe su misión de las instituciones, pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de las cuales ejerce su profesión». Así pues «para llevar a cabo esta doble referencia debe asumir una parte de ilegalidad, no estar completamente identificado con las instituciones sociales para las cuales trabaja y estar en consonancia con las personas a las que se trata de ayudar».

Obviamente, el compromiso ético del conjunto de una organización, corresponde impulsarlo a las personas que detentan el nivel máximo de poder en ella; pero no exime al resto de miembros de lo que Hecló (2010) denomina «pensar institucionalmente». Por lo tanto,

Es importantísimo trabajar para un *ethos* corporativo, por una manera de ser y de hacer de la organización (es decir, de todos sus miembros y de la relación que se establece entre ellos) en la cual nos sentimos a gusto y estimulados en el compromiso por los derechos de las personas y por la calidad del servicio (Canimas i Brugué, 2010, p. 82).

Esta es, según Román, una asignatura que tenemos pendiente y de la que afirma (un tanto rotundamente) que «solamente son conscientes de la ética de la organización quienes, más allá del mero ejercicio de su profesión en ella, ejercen un cargo de cierto nivel de responsabilidad» (Román, 2012, p. 84). Por suerte, algunas veces, son los mismos profesionales los que detectan y se plantean las cuestiones éticas que afectan a su entidad y intentan que sean tratadas convenientemente.

Ahora bien, el deber que nos concierne como profesionales también requiere que sepamos gestionarlo con la responsabilidad necesaria. Sobre ello, Fernández trae a colación lo que representa el *whistle blowing* (tocar el silbato), entendido como una metáfora de parar el juego y señalar una infracción en los deberes éticos. Cuando quien hace sonar el silbato es un profesional, el autor se pregunta «¿Es el profesional, en este caso, un héroe moral o más

bien un traidor impresentable? ¿Cuándo está justificado rebelarse contra la organización? ¿Bajo qué condiciones estaría justificado este tipo de actuación?» (Fernández, 1996, p. 150).

Para discernir si hay que tocar el silbato, el autor propone preguntarse por las siguientes condiciones: 1) si es el último recurso que nos queda; 2) si el daño que causa es sistemático o permanente; 3) si se lesionan derechos a terceros inocentes y 4) si se tiene constancia cierta y se puede probar (p.152). Aun así, apelando al sentido de la proporcionalidad entre el mal que se quiere evitar y el que se puede causar y, sin dejar de lado las circunstancias personales y profesionales⁶, concluye que «cada uno deberá ver qué hace en cada caso concreto y de qué manera justifica su toma de decisiones» (p.153). Considero muy útil esta aportación a la que solo añadiría una apostilla: la obtención de la complicidad honesta de otros miembros de la organización puede contribuir positivamente tanto al proceso de discernimiento como al ejercicio responsable de «hacer sonar la alarma».

3. A modo de conclusión

Recapitemos que, en la primera parte, dejamos asentado como las organizaciones son agentes morales que, por acción u omisión, establecen su propia ética; en las organizaciones de Servicios Sociales distinguimos el nivel institucional del organizativo y, en este, los grupos implicados (*stakeholders*) con sus intereses y valores éticos. Que la ética de la organización se abona en parámetros como la justicia, la solidaridad, la calidad y la confianza; también se evidencia en la cultura organizativa y el clima organizacional. Sostuvimos que esta ética sobrepasa el cumplimiento de la ley y se desenvuelve entre la ética de la convicción y de la responsabilidad en lo que Cortina llama la responsabilidad convencida.

En esta segunda parte hemos expuesto como una organización de Servicios Sociales, a partir de su compromiso con los usuarios, la sociedad y la propia organización, puede materializar su dimensión ética. Para ello hemos propuesto una estructura de análisis distinguiendo cuatro áreas: el ámbito ideológico y

⁶ Se refiere a aplicar la máxima *ad impossibilia nemo tenetur*, es decir, nadie está obligado a hacer lo que no puede.

programático; el procedimental y organizativo; el prestacional y de administración de recursos, y el evaluativo y de rendición de cuentas. En cada uno de estos escenarios se han ejemplificado algunas de las circunstancias que pueden ser analizadas para verificar el compromiso ético de la entidad así como algunos instrumentos que pueden ayudar para tal fin. La última idea que se ha querido argumentar es que la ética de las organizaciones ha de incumbir también a los que profesionales que trabajan en ellas, y ser conscientes de que las organizaciones tienen que mejorar constantemente su compromiso ético ante sí mismas y ante la sociedad. En este sentido, los profesionales deben saber distinguir cuándo la dimensión moral de la organización está en entredicho para

plantear las observaciones pertinentes y, si fuera preciso, denunciar las derivas que se puedan producir.

Haciendo de nuevo nuestras las palabras de Canimas i Brugué, diríamos:

No es suficiente con que este o aquel profesional ofrezca un buen servicio, sino que lo ha de ofrecer toda la institución. Y como cada profesional, en mayor o menor medida, es corresponsable de que la institución en la que trabaja ofrezca un buen servicio y no humille a las personas, la manera de asumirlo es trabajando en la construcción y revisión de la ética corporativa. Es por esto que es muy importante que las organizaciones establezcan, y los profesionales exijan, procesos de implementación y de revisión permanente de la ética aplicada (2010, pp. 82-83).

4. Referencias bibliográficas

- Aranguren Gonzalo, L. A. (2001). Ética en las organizaciones de voluntariado. *Documentación Social*, 122, 203-228.
- Barranco Expósito, C. (2006). Ética, calidad integrada y burnout en las organizaciones de bienestar social; reflexiones y propuestas desde el Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 75, 105-117.
- Canimas i Brugué, J. (2010). Ètica de les organitzacions. *Pactica l'ètica dels serveis socials*. Girona: Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social.
- Castiñeira Fernández, A. (2010). L'Ètica de les organitzacions socials. En *Els reptes ètics de la intervenció social* (pp. 88-95). Girona: Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social.
- Castiñeira, A. y Lozano, J. (2001). ¿Qué puede aportar el debate ético contemporáneo a los científicos? *Cuadernos de Bioética*.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Recuperado de <http://www.cgtrabajosocial.es/madrid/documentos/2012-%20CODIGO%20DEONTOLOGICO-%20web.pdf> (consultado el 11/9/2012).
- Cortina, A. y Conill, J. (2005). Ética, empresa y organizaciones sanitarias. En P. Simón, *Ética de las organizaciones sanitarias. Nuevos modelos de calidad*. Madrid: Triacastela.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Valencia: Nau llibres.
- Fernández Fernández, J. L. (1996). El profesional y las organizaciones: algunos problemas éticos. En F. J. Bermejo (coord.), *Ética y Trabajo Social* (pp. 105-154). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Guillén Parra, M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson Educación.
- Hecló, H. (2010). *Pensar institucionalmente*. Madrid: Paidós.
- Hernando, P. (2010). La ética en los servicios de atención a las personas con discapacidad intelectual grave ¿Por qué y cómo? *Cuadernos de la Fundació Victor Grífols i Lucas. La ética en los servicios de atención a las personas con discapacidad intelectual severa*, 21, 39-55.
- Pérez Salanova, M. (2010). Ètica en els serveis socials. Persones grans i centres residencials. *Papers d'Acció Social*, 14.
- Ramos Montes, J. (2009). Autonomia i vulnerabilitat en les persones amb discapacitat intel·lectual. *Quaderns d'Acció Social i Ciutadania*, 6, 48-53.
- Román Maestre, B. (2009a). Ètica en els serveis socials. Professions i organitzacions. *Papers d'Acció Social*, 7.

- Román Maestre, B. (2009b). La gestió de la confiança: ètica professional i organitzativa als serveis socials. *Quaderns d'Acció Social i Ciutadania*, 6, 22-25.
- Román Maestre, B. (2012). La ética de las organizaciones: una asignatura pendiente. *Cuadernos de la Fundació Víctor Grífols i Lucas: La ética en las instituciones sanitarias: entre la lógica asistencial y la lógica gerencial*, 28, 83-87.
- Roncal Vargas, C. (2011). La ética en las organizaciones de Servicios Sociales y en los equipos de trabajo. En T. Zamanillo, *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* (pp. 81-112). Madrid: Talasa.
- Úriz Pemán, M. J. (2006). La auditoria ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (pp. 200-226). Actas del VI Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social.
- Villoria Mendieta, M. (2000). *Ética pública y corrupción: Curso de ética administrativa*. Madrid: Tecnos.