

# CÓMO RESUELVEN DILEMAS ÉTICOS LOS TRABAJADORES SOCIALES EN ESPAÑA

## SOLVING ETHICAL DILEMMAS IN SOCIAL WORK

ALBERTO BALLESTERO, JUAN JESÚS VISCARRET, MARÍA JESÚS ÚRIZ  
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA. ESPAÑA

### RESUMEN

La profesión del Trabajo Social es una profesión ética. Los profesionales del Trabajo Social a menudo necesitan tomar decisiones éticas en su práctica profesional y son muy diversos los caminos y fuentes que consultan a la hora de orientar estas decisiones. En el artículo se visualizan cuáles son los principales caminos que recorren los trabajadores sociales a la hora de decidir qué hacer frente a un dilema ético. Mediante técnicas de análisis multivariante (análisis factorial y cluster analysis) se han encontrado diferentes tipologías de profesionales, así como cinco ejes en torno a los que pivota la toma de decisiones éticas en el ámbito profesional. Es un estudio pionero en este ámbito que utiliza la combinación metodológica cuantitativa-cualitativa con el fin de ofrecer una forma de comprender cómo resuelven los trabajadores sociales en activo los dilemas éticos.

### PALABRAS CLAVES

Ética profesional. Ética del trabajo social. Dilemas éticos. Tipologías profesionales. Intervención social.

### ABSTRACT

Social Work is an ethical profession. Social workers have to take ethical decisions in their professional practice and they have different resources to take those decisions. In this article we show the main strategies they use to decide what to do to solve an ethical dilemma. We have used factorial and cluster analysis and we have found different groups of professionals. We also describe five main actions they use to take ethical decisions in social interventions. We present a study using quantitative and qualitative methodologies to understand how social workers solve ethical dilemmas.

### KEYWORDS

Professional Ethics. Social Work Ethics. Ethical Dilemmas. Professional Typologies. Social Intervention.

---

Recibido: 2011.06.30. Revisado: 2011.09.09. Aceptado: 2011.10.01. Publicado: 2011.12.01

Correspondencia: María Jesús Úriz. Departamento de Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra. Campus de Arrosadía. E 31006. Pamplona-Iruña. España. Tfno: (00-34)948-169026. E-mail: ivan@unavarra.es.

## INTRODUCCIÓN

Resolver dilemas éticos es un desafío diario al que se enfrentan los trabajadores sociales en su práctica profesional. No es extraño que cada vez sean más los profesionales que necesitan tener conocimientos éticos desarrollados (sensibilidad ética) que les ayuden en una práctica profesional cada vez más compleja. El reconocimiento de esta complejidad es un hecho que se puede verificar en los últimos años, tanto en investigaciones como en publicaciones (Úriz, 2004; Ballestero, 2006, 2009).

A la hora de decidir ante un dilema ético es necesario poner en consideración una pléyade de elementos tales como los hechos acontecidos, las normas, principios y valores que entran en juego, considerar un amplio rango de decisiones posibles, de posibles cursos de acción, así como llevar a cabo una valoración de las consecuencias que la decisión origine. Además de ello, hay que añadir que la decisión en la intervención social, por lo general, debe ser rápida debido tanto a la presión temporal del caso como a la presión organizativa (es necesario resolver muchos casos).

Igualmente y dentro del ámbito profesional, además de todo ello hay que tener en cuenta el “ethos” de la organización en la que se desempeña el trabajo profesional. Dicho “ethos” determina los valores y creencias que distinguen entre lo que es correcto y lo que no lo es en una determinada organización. Finalmente, añadamos a todo esto que, como señala Mattison (2000:208), existe un vacío de información sobre lo que constituye una práctica profesional correcta desde el punto de vista ético, ya que no se proporcionan referencias de casos o dictámenes oficiales sobre lo que constituye una conducta profesional ética apropiada.

La ausencia de normas en dicha práctica deja a los trabajadores sociales sin puntos de referencia con los que dar respuesta a problemas complejos con respecto a la ética profesional. Es por ello que, a menudo, los trabajadores sociales recurren a diferentes vías de información con el fin de obtener referencias desde las que optimizar y validar sus decisiones éticas en la práctica profesional. Pues bien, éste es precisamente el objeto del presente artículo: Identificar qué itinerarios de acción, qué puntos de referencia siguen y tienen los trabajadores sociales en España a la hora de enfrentarse a los dilemas éticos.

## MÉTODO

El diseño de la investigación que hemos llevado a cabo responde a la lógica de la triangulación metodológica (Denzin, 1970). El método de la triangulación es un sistema de estudio combinado donde el investigador se sirve de varios métodos de recolección de datos y de análisis, de tal forma que los hallazgos obtenidos a través de cada uno de los métodos son empleados para complementar los resultados del otro. En nuestro caso hemos utilizado una triangulación complementaria (Green, Caracelli & Graham, 1989) de métodos cualitativa-cuantitativa, de tal forma que utilizamos dos vías de acceso a la misma realidad.

En lo que se refiere a la metodología cuantitativa, la población objeto de estudio está compuesta por el colectivo de trabajadores sociales colegiados ofrecido por el *Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España*. Un total de 700 trabajadores sociales han participado en la encuesta realizada. La unidad muestral es aleatoria y nominativa. Aplicando la fórmula del error muestral para poblaciones finitas, significa que para un nivel de confianza de dos sigmas (95,5%), en donde  $p = q = ,50$  donde el universo de referencia es de 8.505 profesionales y la muestra que se obtiene  $n=700$ , el error muestral que se obtiene es de  $\pm 3,5\%$ . El trabajo de campo se llevó a cabo durante el último trimestre de 2009.

En lo que se refiere a la metodología cualitativa, hemos utilizado el paradigma cualitativo de la *Grounded Theory*. En la elección de la muestra hemos seguido el criterio de saturación (redundancia de la información). No hemos perseguido una representatividad estadística, sino más bien una selección estratégica de casos, llevando a cabo el muestreo según el modelo desarrollado por Glaser & Strauss (1986). Hemos realizado una selección de contextos y de casos, estando las decisiones muestrales condicionadas por ser trabajadores sociales con experiencia profesional en el ámbito ético. La muestra está constituida por 20 trabajadores sociales de ámbito nacional pertenecientes a comités éticos o comisiones deontológicas de colegios profesionales de Trabajo Social.

## INSTRUMENTOS

Para la metodología cuantitativa, el instrumento empleado ha sido “The Ethics Survey”, utilizado en algunas investigaciones norteamericanas (Ain, 2001) y que fue traducido, adaptado y validado en

una investigación realizada para los profesionales del Trabajo Social en la Comunidad Foral de Navarra por el grupo Efimec. Concretamente, “The Ethics Survey” destina diecisiete ítems conmedidos en una escala Likert de 4 puntos y una estructura de cuatro categorías a los dilemas éticos.

En el caso de la metodología cualitativa, hemos elegido las entrevistas en profundidad. Y lo hemos hecho por tratarse de una técnica que permite al entrevistado la posibilidad, mediante la interacción con el entrevistador, de construir los sentidos y significados de la realidad que le rodea, el sentido de su conducta, categorizando y explicando los procesos que le ocurren y que le han ocurrido en su experiencia vital, a través del constructo comunicativo que es la entrevista. Máxime si está referida a un tema complejo como es el de los dilemas éticos.

## ANÁLISIS

Para el análisis de los datos cuantitativos, se ha procedido a la realización de un análisis factorial y un análisis de *cluster* que ha permitido detectar la existencia de grupos o conglomerados, lo más homogéneos en sí y lo más heterogéneos entre sí con respecto a la distribución de las variables analizadas (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 2000). Para el análisis de los datos cualitativos, hemos realizado el análisis siguiendo la metodología que propone la *Grounded Theory*. El análisis cualitativo consta de cuatro fases: comparación de incidentes, integración de categorías y propiedades, delimitación de la teoría y escritura de la misma. Nos hemos servido del programa informático *Atlas.ti* para llevar a cabo el análisis.

## RESULTADOS

### DEL ANÁLISIS CUALITATIVO Y SUS HALLAZGOS

La *Grounded Theory* básicamente representa una metodología hipotético-inductiva que consiste en descubrir y desarrollar una teoría mediante el análisis sistemático de los datos recogidos. Los hallazgos de investigación constituyen una formulación básica de la realidad bajo investigación. De la profundización del análisis cualitativo en las reflexiones que han llevado a cabo los diferentes profesionales y siguiendo la metodología analítica que propone la *Grounded Theory*, hemos obtenido cinco grandes ejes axiales basados en diversas categorías interconectadas entre sí y que pivotan en torno a una categoría nuclear o teoría sustantiva.

La categoría nuclear que emerge tras este análisis cualitativo ha sido la del “comportamiento ambivalente de los profesionales entre significado y acción”. Esta ambivalencia se visualiza narrativamente como elemento transversal a la mayoría de discursos y tiene como protagonistas, primero, al posicionamiento teórico y filosófico en torno al planteamiento teórico (significado) y, segundo, a los caminos de acción que se siguen para la resolución de los dilemas éticos (praxis/acción). Por un lado, los profesionales manifiestan de forma unitaria la necesidad de un planteamiento ético en toda intervención social, identificándolo como un elemento pilar e imprescindible de la profesión. Tal es así que uno de los entrevistados significó que *el Trabajo Social es una profesión fundamentalmente ética* (Entrevista 12, 12:2 (47:47)). Los profesionales hablan de la ética como el conocimiento necesario que garantice una intervención racional, fiable, coherente y que ofrezca certidumbre a la praxis:

*Para mi la ética es la base del Trabajo Social. Es una parte importante de las técnicas, una parte imprescindible para utilizar las técnicas de Trabajo Social. Sin unos conceptos claros de ética no podemos trabajar* (Entrevista 11, 11:4 (89:89)).

*Tenia que discutirse mucho en la profesión, se tienen que hacer investigaciones, tiene que debatirse, incorporarse en los protocolos casos o situaciones, para que esa persona, trabajadora social, no se quedara ahí diciendo y ¿ahora qué demonios hago?* (Entrevista 1, 1:5 (58:58)).

Sin embargo al mismo tiempo y a la hora de concretar el planteamiento práctico (intervención) constatado en la forma en que se toma la decisión sobre los dilemas éticos, ésta no es tan unitaria, sino que ofrece dispersión de opciones, toda una dispersión de caminos y de itinerarios motivados por la existencia de una variedad de sensibilidades en torno a la importancia que se le concede a la ética en la intervención:

*... yo creo que la ética está presente continuamente en todo lo que hacemos. Pero eso no lo digo yo, lo he visto. Es que está tan presente en todo lo que hacemos que como esos que dicen ¡no me interesa la política!, y tú dices ¡pero si la política está en todo! Pues la ética igual. Yo he trabajado en hospitales, he trabajado en barrios marginales con gitanos, con... entonces no teníamos nada... ¿cómo lo resolvíamos?, pues como podíamos, unos así, otros de otra forma... Entonces, siempre he visto*

*la importancia de la ética para el Trabajo Social, la necesitamos* (Entrevista 13, 13:1 (42:42)).

*Porque todos los comportamientos, o la mayoría, y más todavía en estos tiempos, son problemas, son dificultades, son situaciones ambiguas, situaciones límite, situaciones complejas en las que la base ética, los principios éticos tienen que estar orientando el trabajo profesional. Y por eso normalmente digo yo que la profesión de Trabajo Social tiene necesariamente que tener una reflexión ética en el diseño curricular, para que los nuevos profesionales salgan con ciertas ideas claras y con ciertas cuestiones bien planteadas desde el inicio...* (Entrevista 2, 2:3 (14:14)).

Esta ambivalencia coincide con el planteamiento que realiza Bauman de orden y desorden, de la ambivalencia como elemento característico de la sociedad en que vivimos. En este sentido Bauman habla de que la ambivalencia surge cuando en toda designación de nuestro lenguaje se constituyen inclusiones y exclusiones, se constituye estructura y orden. El orden refiere a lo que no es desorden; el desorden a lo que no está ordenado. Orden y desorden son los gemelos modernos, podemos decir que la existencia es moderna en la medida en que se bifurca en orden y caos. *La existencia es moderna en la medida en que contiene la alternativa orden y desorden* (Bauman, 2005:26).

En el caso del afrontamiento de los dilemas éticos, se vislumbra esa dualidad, siendo, en este caso, el orden la necesidad de claridad ética en la intervención y el desorden, la pluralidad de abordajes posibles de los dilemas éticos y la dispersión de los caminos de acción. Los trabajadores sociales en su acción encajan a la perfección dentro de lo que puede ser considerada como una práctica posmoderna. La gestión de la ambivalencia se convierte en un asunto individual. Al no tener unas salvaguardas supraindividuales que garanticen una práctica única y correcta en torno a los dilemas, cada profesional busca su propio itinerario de acción, que queda definido y enmarcado (mapificado) según diversos elementos que intervienen de forma importante (según lo observado en sus narraciones). Son cinco ejes (categorías axiales) que sirven para mapificar idealmente el itinerario disperso y heterogéneo que recorren todos ellos en su quehacer profesional a la hora de trabajar con dilemas éticos. Estos ejes son los siguientes:

#### EJE 1: "DECISIÓN INDIVIDUAL" (SUBJETIVIDAD) "CONSEJO ESPECIALIZADO" (OBJETIVIDAD).

Este eje alude al lugar en el que se deposita la confianza de la decisión. Las consultas de carácter especializado aluden a los caminos en los que se busca obtener una fiabilidad basada en criterios comunes obtenidos por la profesión. Criterios que han sido desarrollados y consensuados como producto de la evolución técnica y ética de la profesión (código deontológico, comités de ética profesional, colegios profesionales, corpus de decisiones éticas y jurisprudencia). Ofrecen una metodología de resolución, representan el consejo especializado y de alguna forma es una manera de intentar reducir la incertidumbre, la ambivalencia. En el otro lado se encuentra el "eje individual". Este eje se caracteriza por depositar en el criterio individual la responsabilidad de la decisión. En este eje toman fuerza elementos importantes como la experiencia profesional y la confianza en uno mismo a la hora de tomar este tipo de decisiones éticas. Sin duda, se trata de un eje más sujeto a la subjetividad que el anterior, donde el método es personal. En las narraciones de los entrevistados encontramos ambos extremos:

*Hombre, a mí me sirve (en la toma de decisiones) la legislación y la normativa. Nosotros la tenemos muy presente. En el momento de las respuestas, todo lo que son las leyes ordinarias y la ley de servicios sociales autonómica, indiscutiblemente. La Ley de Protección de Datos, la legislación general y la de servicios sociales. Estos son elementos tan básicos para nosotras, en el momento de dar orientaciones, como nuestro código profesional.* (Entrevista 12, 12:1 (35:35)).

*Por eso yo me empeño en que sepan que hay métodos de resolución de dilemas, incluso tú misma te puedes conformar tu propio método para enfrentarte a los dilemas que se te presenten. Pero si no entienden que se salga de los dilemas de esa manera, sino que les parece que hay que salir como Dios te dé a entender, pues entonces, claro, al final los dilemas se resuelven de manera intuitiva, o inadecuada, ¡no sé cómo decirte!* (Entrevista 1, 1-8 (62:62)).

La experiencia profesional se confirma como una de las variables relevantes a la hora de caracterizar a los profesionales frente a los dilemas éticos. Los profesionales más experimentados manejan estrategias de resolución de dilemas más autónomas. Probablemente, el aprendizaje a través de la experiencia hace que confíen más en sus decisiones éticas que en la consulta a otras fuentes. Quizás, a través del desempeño

profesional, hayan desarrollado su propio modelo de resolución de dilemas éticos adaptado a las necesidades específicas del ámbito en el que intervienen.

*...la profesión tiene un carácter humano mega-grande. Entonces, se acaba resolviéndolo de esa manera, ¿no? Y con la experiencia un día meto la pata y al día siguiente sé que el hoyo está ahí e intento no meterla otra vez. Y así yo creo que todos hemos aprendido a salir del agua”* (Entrevista 7, 7:3 (34:34)).

## EJE 2: INMEDIATEZ-REFLEXIÓN

Emerge como un eje relevante en las opiniones manifestadas, el grado de tiempo que cada profesional dedica a las decisiones éticas. En un lado de este eje bipolar colocaríamos la urgencia y en el otro lado la reflexión. Las decisiones urgentes vienen justificadas en su mayor parte por la presión de la práctica diaria (carga de trabajo) y de la urgencia de las situaciones a las que se enfrentan los profesionales de forma cotidiana. Estos buscan vías de acción rápida, que en muchos casos quedan en la práctica individual (no consulta) o en la consulta a compañeros cercanos. Por otra parte, en el lado opuesto colocamos la reflexión. Aquí situamos a profesionales que se cuestionan la necesidad de disponer de más tiempo y meditación para tomar mejores decisiones. Generalmente son profesionales que evalúan diversos caminos y posibilidades antes de tomar una decisión ética.

*Entonces, a ti te mandan que actúes, que hagas, que corras, que resuelvas, casos, casos, casos y sí, se están consiguiendo resultados, porque se están resolviendo casos, ¿pero desde el Trabajo Social?... ¿se están resolviendo bien? (...) si te ponen dieciocho mil casos a resolver en nada de tiempo pues sí pues igual los tratas en plan ametralladora, pues vale, pero, ¿eso es hacer Trabajo Social?... A mí me parece que eso es un dilema que se ha planteado ya, ¡lo hago bien o lo hago rápido!, siempre ha sido así pero no con la envergadura de lo que se está produciendo hoy. Hoy es que te encuentras a muchísimos trabajadores sociales que se dicen ¿me convierto en una mera gestora y tal, o hago un Trabajo Social adecuado? (Entrevista 1, 1:10 (66:69)).*

*En la mayoría de las ocasiones, a lo que estamos acostumbrados es, demanda y ¡zas!, volcar en ese momento el patrón que tenemos de lo que es la demanda de esa persona. O también, buscar rápidamente una solución, y en ocasiones la solución que le planteamos a la persona, bueno, pues igual*

*no es la mejor, ¡¡ pero ya está!!* (Entrevista 9, 9:10 (102:102)).

*...yo conozco más la Administración pública porque siempre he trabajado ahí, pero también he estado en contacto con profesionales de entidades privadas y también la forma de trabajar es tan rápida, tan a la demanda, que tampoco da tiempo, o no nos damos tiempo, pues es verdad que a veces también se puede convertir en una excusa o en una justificación. No hay tiempo para informarnos sobre ese particular, para comparar lo que estamos haciendo con el código deontológico o con otras cosas... (Entrevista 20, 20-16 (18:18)).*

*Creo que habría que darle más importancia de la que le damos, porque la verdad es que en el día a día muchas veces se nos olvida, en la práctica diaria, te preocupas muchas veces de los trámites, de la burocracia, de que hay que hacer esto y muchas veces se te olvidan los planteamientos éticos. Y muchas veces, cuando has hecho cosas, tiempo después, piensas en ello, reflexionas y dices ¡tendría que haber actuado de otra manera!, que muchas veces sí que pasa, y creo que es general, por lo que veo en las compañeras de los centros de atención primaria. (Entrevista 6, 6:12 (85:85)).*

## EJE 3: HORIZONTALIDAD-VERTICALIDAD

Otro eje que posee fuerza narrativa es el referido al nivel jerárquico al que se dirige la consulta. En el eje horizontal, colocamos la búsqueda de apoyo entre iguales, entre colegas profesionales. En este eje colocamos a los profesionales que valoran sobre todo las opiniones de profesionales que poseen el mismo rango jerárquico que ellos; al hacerlo muestran dos cosas; confianza en la experiencia profesional de sus compañeros, y confianza a la hora de comentar un dilema ético (confidencialidad). Por el contrario, en el eje vertical colocamos itinerarios que buscan un nivel jerárquico superior a la hora de buscar la información. En cierta medida se deposita en otros la capacidad de decisión sobre el dilema ético en cuestión. El profesional al optar por consultas a superiores, de alguna forma, se inhibe de la decisión final y de sus consecuencias. En las narraciones de los trabajadores sociales entrevistados predominan claramente las preferencias por las consultas a un nivel horizontal.

*Lo mas normal es que hablen con otros compañeros, cuando tienen algún caso que ven que tienen dificultad o que ya no saben por donde meterle mano, entonces lo hablan con otros compañeros”* (Entrevista 3, 3:3 (66:66)).



*Hombre, lo consulto... pero, lo consulto también mucho con mis superiores jerárquicos (Entrevista 5, 5:2 (77:77)).*

*No, la verdad es que no, porque claro, en servicios sociales sí que hay casos en los que en principio eres tú directamente quien lleva el caso sola, pero sí que es verdad que, como hay los espacios de equipo, pues lo comentamos (Entrevista 15, 15:1 (44:44)).*

#### EJE 4: AUTONOMÍA DEL USUARIO-AUTONOMÍA DEL PROFESIONAL

Si que se visualiza como un eje igualmente importante a la hora de orientar (dirigir) la acción ante un dilema ético. Tiene que ver con quién asume la responsabilidad de la decisión ética. En algunos casos el profesional decide que sea el propio usuario quien decida sobre el dilema ético que se plantea (principio de autonomía). Sería una intervención no directiva, humanista, en el sentido más rogeriano de la intervención, donde el profesional cede al usuario la responsabilidad de encontrar y dirigir la solución.

*No sé para mí la ética en la profesión se tiene que basar en el respeto a la persona con la que estamos tratando, el colectivo, respetar su autonomía y también respetar las decisiones que puedan tomar, el rumbo que ellas le quieran dar a sus vidas (Entrevista 8, 8:5 (100:100)).*

*Mira, mi experiencia ha sido..., yo toda mi vida he trabajado con personas vulnerables, niños enfermos, personas con discapacidades, gente mayor, enfermos de SIDA, ¡toda la vida! Personas que tienen sentimientos pero que a veces no pueden expresarlos, porque no tienen voz y entonces siempre he visto que muchas veces, las decisiones las tomamos por ellos, o las familias, o los profesionales, porque nos olvidamos de pedirles sus opiniones (Entrevista 14, 14:30 (210:210)).*

En el otro lado del eje, nos encontraríamos —y esta es la mayoritaria— con el profesional que asume la responsabilidad directa de encontrar la mejor solución posible ante el dilema planteado.

*Yo creo que la Ética es un importante valor que nosotros tenemos que tener arraigado, porque trabajamos con personas, que son personas que están en situaciones de dificultad social bastante grave y ¡son personas que se encuentran en una situación muy frágil, muy delicada! y que muchas veces, eso, la información hay que tratarla con mucho respeto (Entrevista 14, 14:12 (68:68)).*

#### EJE 5: CONOCIMIENTO-DESCONOCIMIENTO

Capacidad, sensibilidad y formación, son palabras que articulan los profesionales que manifiestan lo trascendente del conocimiento ético para ejercer la labor del Trabajo Social. En el otro lado de este eje aparecen el desconocimiento, la falta de preparación, la ausencia de formación en este campo como elementos de dificultad añadida a la hora de abordar una decisión ética. Esta dualidad se observa en las narraciones de los trabajadores sociales. Señalan que los profesionales al no disponer de herramientas comunes crean las suyas propias y a veces tienen reticencia a preguntar, se convierte en un tema tabú que habitualmente resuelven de forma privada y autónoma, pero que no les garantiza sensación de seguridad. Si estos profesionales realizan una consulta se visualiza su desconocimiento y es por ello que son reticentes a hacerlo, haciendo uso de la intuición.

*Así que, en mi opinión, es una cuestión de desconocimiento. Y fíjate que ya no hablo de desconocimiento de la materia deontológica, sino que hablo de desconocimiento en cuanto a qué tienen que saber, estas personas, que los dilemas no tienen por qué tener una varita mágica que les facilite, tirar por este camino o tirar por el otro, tienen que saber eso, que no tiene nada que ver con su capacidad, sino que tiene que poder resolverse desde fuera (Entrevista 17, 17:6 (58:58)).*

*A mí me parece que eso claramente responde a que, primero, no identifican sus dilemas como una cuestión que se deba debatir en Trabajo Social, sino que cada cual considera que es una dificultad personal, que la tiene que resolver, y que además va su propia autoestima ahí, porque como si cada uno se sintiera que tiene que saber resolver los dilemas morales, ¿no? (Entrevista 1, 1:4 (56:56)).*

*Pues entiendo que los resuelven muy intuitivamente, es decir, creo, aunque igual estoy equivocada, pero creo que (los trabajadores sociales) no utilizan métodos de resolución de dilemas (Entrevista 1, 1:26 (44:44)).*

*... porque cada vez vemos que los colegiados nos están haciendo demandas, vemos que hay mala praxis por parte de nuestros compañeros, probablemente por una formación no adecuada, y ¡quisiéramos!... es un tema que nos preocupa bastante (Entrevista 3, 3:1 (10:10)).*

## ANÁLISIS CUANTITATIVO

Del estudio cualitativo hemos generado una proposición teórica, fundamentada en datos empíricos. Dicha proposición nos habla de una heterogeneidad de itinerarios de decisión ante los dilemas éticos por parte de los profesionales del Trabajo Social. Heterogeneidad fundamentada o basada en la ambivalencia entre el significado y la acción, y entre una pluralidad de opciones en torno a diversas categorías mentales. A continuación vamos a observar los datos obtenidos cuantitativamente con el fin de comprobar si los datos corroboran o desmienten lo observado cualitativamente.

En primer lugar caracterizaremos la muestra. Los participantes en la muestra son 700 profesionales en activo. El 91% son mujeres y el 9% varones; el 17,7% tiene menos de 30 años, el 39,6% entre 31 y 40 años, el 29,6% entre 41 y 50 años y el 13,1% más de 50 años. El 25% tiene menos de 5 años de experiencia profesional, el 37,6% entre 6 y 15 años de experiencia profesional y el 37,4% más de 15 años de experiencia. El 70% trabaja en la Administración Pública, el 12,5% en entidades concertadas, el 13,5% en entidades privadas, el 1% como autónomo y el 3% en otras situaciones especiales.

Tendencias generales: haremos referencia inicialmente a los datos descriptivos por ser estos los que

sitúan al lector en torno a las principales tendencias observadas. Los datos nos hablan principalmente de los siguientes hallazgos:

Se confirma que son muy variadas las opciones que eligen los trabajadores sociales a la hora de enfrentarse a un dilema ético, no existiendo caminos mayoritarios, lo cual refuerza la idea de que los profesionales acuden a diferentes vías con el fin de encontrar y validar la mejor decisión posible.

Discutir el dilema ético con un colega y consultar el Código Deontológico, son las elecciones mayoritarias. Tan solo un 2,4% de los profesionales no recurre a la opinión de un colega (se tiene confianza en los profesionales cercanos) y un 8,4% no consulta el Código Deontológico.

Sorprende que un elevado porcentaje de profesionales (53,8%) recurra para el afrontamiento al sentido común y/o a la intuición como vía para resolver un dilema ético en muchas ocasiones (34%) o siempre (17,6%).

Las opciones que conllevan la inhibición profesional apenas si son opciones valoradas. Ignorar el problema o no hacer nada, apenas registran valores dignos de mención.

Tabla 1. ¿Qué hace habitualmente si se tiene que enfrentar a un dilema ético en su trabajo? (Porcentajes)

	Nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
Discutirlo con un colega	2,4	23,0	44,0	32,9
Consultar el Código Deontológico	8,5	26,9	28,6	36,0
Consultar al superior inmediato	9,8	33,8	36,4	20,1
Utilizar el sentido común, intuición	11,1	35,1	32,7	21,1
Consultar al Director de Servicio	12,3	35,7	34,4	17,6
Consultar al Colegio Oficial	14,5	35,6	24,2	25,8
Consultar con un abogado	25,0	59,9	11,0	4,1
Investigar decisiones legales	29,6	40,9	19,9	9,5
Asistir a reuniones de asuntos éticos	33,5	38,0	18,1	10,4
Acudir a un comité de ética	33,9	26,6	17,5	22,1
Hablar con amigos/persona de confianza	34,1	37,7	19,7	8,6
Buscar información ética en la Web	34,9	47,7	13,8	3,5
Resolver sin consultar a nadie	50,9	39,9	7,9	0,4
Realizar una consulta anónima	58,8	32,1	5,6	3,5
Consultar un foro de discusión en Internet	78,7	19,7	1,5	0,1
No hacer nada, esperar que se resuelva	81,0	16,8	1,8	0,4
Ignorar que existe el problema	94,3	5,2	0,3	0,1

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, la matriz de datos demuestra lo que señalaban Holland y Kilpatrick (1991: 208) cuando decían que los trabajadores sociales desarrollan estilos o formas individualizadas de responder a los dilemas éticos. Ello se constata observando los diferentes recursos y sistemas de apoyo que utilizan para validar una decisión ética. Son múltiples las posibilidades a las que se recurre. Con el fin de analizar los datos de una forma más profunda, hemos proce-

dido a la realización de un análisis factorial para encontrar grupos homogéneos de variables en torno al conjunto de opciones de consulta a las que recurren los trabajadores sociales a la hora de tomar decisiones éticas. El estudio factorial se ha llevado a cabo utilizando el método de componentes principales como método de extracción (método de rotación, Varimax) y se han reducido las diecisiete opciones en torno a cinco grandes factores.

Tabla 2. Matriz de componentes rotados.

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Consultar con el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales	0,760	-0,058	-0,092	0,138	-0,087
Asistir a reuniones relacionadas con asuntos éticos específicos	0,742	0,053	-0,101	-0,048	0,198
Consultar el Código deontológico	0,735	-0,031	-0,105	-0,033	0,201
Acudir, si lo hay, al comité de ética de mi servicio	0,725	0,139	-0,207	-0,059	0,038
Investigar decisiones legales relacionadas con el problema ético	0,706	0,019	0,050	0,179	-0,034
Consultar con un abogado	0,453	0,186	0,019	-0,036	0,196
Consultar a mi superior inmediato	0,061	0,927	-0,032	0,086	0,001
Consultar con el Director del Servicio	0,112	0,915	-0,052	0,088	0,032
Ignorar o negar que existe el problema	-0,035	0,038	0,717	0,016	0,042
No hacer nada y esperar a que el problema se resuelva solo	-0,098	-0,039	0,698	0,089	0,227
Resolver el problema sin consultar a nadie	-0,229	-0,126	0,546	0,202	-0,230
Hablar con un amigo o persona de confianza	0,106	0,055	0,068	0,713	-0,090
Utilizar el sentido común, la lógica o la intuición	-0,125	0,082	0,159	0,681	0,067
Realizar una consulta de forma anónima	0,258	-0,007	0,023	0,485	0,279
Consultar un foro de discusión de Internet.	0,065	-0,037	0,074	0,019	0,773
Buscar información ética en una página Web	0,357	0,044	0,108	0,078	0,619
Discutirlo con un colega	-0,086	0,184	-0,294	0,360	0,396

Fuente: Elaboración propia.

Las variables incluidas en el primer factor muestran la existencia de opciones relacionadas con la búsqueda de consulta de información formal y reglada (OFICIAL-REGULADA). Son opciones en las que se busca una consulta profesional, decisión basada en la experiencia y en la evidencia, constatada por la profesión; consultar con el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales, asistir a reuniones relacionadas con asuntos éticos específicos, consulta del Código Deontológico, acudir al comité de ética (si lo hay) de mi servicio, investigar decisiones relacionadas con el problema ético y consulta con un abogado.

Las variables incluidas en el segundo factor se encuentran relacionadas con la búsqueda de autoridad

en la toma de decisión (AUTORIDAD). En el fondo se busca la delegación de la responsabilidad en la decisión de un superior y son: consultar al superior inmediato y consultar al director del servicio.

Las variables que configuran el tercer factor se encuentran relacionadas con la pasividad y con la "no consulta" (PASIVIDAD); ignorar o negar la existencia del problema, no hacer nada y esperar que el problema se resuelva solo, o resolver el problema sin consultar a nadie.

El cuarto factor incluye opciones relacionadas con consultas en la intimidad (INTIMIDAD); tienen que ver con la consulta a personas de confianza, de amistad, valerse de recursos personales como la lógica o la intuición o consultar de forma anónima.



Finalmente, las variables que integran el quinto factor tienen que ver con la consulta profesional de fuentes cercanas, bien por su proximidad física, "discutirlo con un colega", bien por su proximidad virtual, consulta en un foro de internet (colegas de profesión) o página web (INFORMACION CERCANA-PROFESIONAL). Son consultas que se realizan con alguien semejante o búsqueda de consulta horizontal. Se diferencian de las del primer factor en tanto en cuanto no buscan una información jerárquica, vertical.

Llevada a cabo esta reducción dimensional, hemos realizado una clasificación tipológica, ya no de las variables, sino de los profesionales encuestados, en torno a diferentes grupos. Con ello hemos pretendido observar si existían profesionales diferentes a la hora de buscar caminos para resolver problemas éticos. Para ello hemos procedido a la realización de un estudio de conglomerados (k medias). De la realización de dicho estudio emergen siete grupos característicos:

Tabla 3. Análisis de conglomerados

	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4	Tipo 5	Tipo 6	Tipo 7
Factor 1. Consulta oficial colegiada	-0,47014	1,08329	0,17491	-0,91373	-0,46609	-0,04368	0,9613
Factor 2. Autoridad	0,1193	0,16589	-0,13155	0,78609	-1,08558	-0,08017	0,45908
Factor 3. Pasividad	1,65246	-0,32929	1,7921	-0,40341	-0,32215	-0,29262	-0,20069
Factor 4. Intimidación	0,2999	1,20062	-0,48064	0,16785	-0,04536	-0,14228	-1,0074
Factor 5. Información cercana profesional	-0,79368	-0,09067	0,96758	-0,38373	-0,26147	1,70148	-0,47023
N	54	86	4	119	141	85	105

Fuente: Elaboración propia.

*Tipo 1. Profesional Autónomo cerrado.* Representa el 8,6% de los profesionales (N=54) Busca opciones generalmente mayoritarias en el ámbito de su autonomía profesional. Generalmente no consulta otras opciones externas y no consulta con fuentes colegiadas o información de colegas (cerrado). Si es el caso —y de forma minoritaria— recurre a su círculo de confianza, a su intuición o delega en sus superiores. A la hora de caracterizar este profesional son tres las variables que determinan las diferencias. La edad, el sexo o el tipo de ámbito en el que se interviene devienen, según las pruebas estadísticas, en variables irrelevantes. Por el contrario la edad y la experiencia profesional, la utilización del código deontológico en la práctica cotidiana y el tipo de función que desempeña en su trabajo si son variables "caracterizantes".

En concreto, este profesional se encuentra sobre-representado dentro del colectivo de profesionales que poseen un alto nivel de experiencia profesional

(más de 16 años); dentro de aquellos profesionales que señalan no utilizar el Código Deontológico en su trabajo con los usuarios (un 40,7% señala no utilizarlo frente al 29% de la media) y de aquellos que no lo consideran importante (un 42,6% no lo considera importante frente a un 31% de media) en su práctica profesional, igualmente dentro de aquellos que no realizarían un curso de formación en ética (el 52% no haría un curso). En cuanto a la función que desempeñan, cabe señalar que son profesionales que mayoritariamente llevan a cabo funciones dentro del ámbito de la gestión y la planificación de los Servicios Sociales (45,2%).

*Tipo 2. Profesional Normativo-Autónomo.* Representa el 13,7% de los profesionales. Es un profesional activo que se caracteriza principalmente por buscar ayuda especializada y profesional. Dentro de este colectivo vamos a incluir a aquellos profesionales que de alguna forma recurren mayoritariamente

a fuentes externas que se caracterizan por ser seguras y que garantizan un conocimiento legal, experto, técnico y regulado de la aplicación de la normativa en torno a los dilemas éticos.

También este profesional, aunque en menor medida, muestra valores positivos en la búsqueda de opiniones en círculos íntimos. Se trata de profesionales que buscan la norma o información legal, son profesionales que mayoritariamente señalan conocer (97%) y utilizar el código deontológico (74,1%) en valores superiores a la media. Igualmente encontramos en ellos cifras superiores cuando se trata de valorar si han utilizado otros documentos y en la valoración que hacen sobre la utilidad del empleo de los mismos. También muestran una mayor disposición que la media para formarse en ética; un 73% estaría dispuesto a formarse más en ética. En cuanto a la función que desempeñan, encontramos una significativa sobrerrepresentación de este colectivo en profesionales con funciones de carácter asistencial (48,6%) y no tan representados en los profesionales con funciones de mayor calado en intervención (18,1%).

*Tipo 3. Profesional Autónomo-Abierto.* Representa el 6,2% de los profesionales. Al igual que el tipo 1, se trata de un profesional que principalmente busca opciones de solución dentro de su autonomía profesional (soberano), si bien se diferencia de él en cuanto a que además también busca información dentro del ámbito profesional (abierto). Mayoritariamente busca opiniones horizontales, en tanto en cuanto consulta a colegas cercanos, realiza consultas colegiadas, pero no recurre a superiores y apenas consulta fuentes documentales.

Es un profesional que lo encontramos sobrerrepresentado entre los profesionales que tienen entre 16 y 25 años de experiencia (36%), entre aquellos que señalan que menos les ha servido el Código en su experiencia profesional (40%), entre los que no consultan otros documentos de ética (82%) y entre los que menos realizarían un curso de formación en ética (42%). En cuanto a la función que desempeñan, señalamos que son profesionales que mayoritariamente llevan a cabo funciones de carácter asistencial (51,6%).

*Tipo 4. Profesional Subordinado.* Representa al 18,9% de los profesionales. Este profesional dirige sus dudas sobre la responsabilidad y la obligación que le competen a la hora de tomar una decisión ante un dilema ético. Se plantea hasta qué punto es responsabilidad suya tomar una decisión al respecto. Es por ello que delega la toma de la decisión en sus superiores. Son profesionales que los encontramos

sobrerrepresentados entre aquellos que poseen menor experiencia profesional (menos de 5 años), los que menos importancia atribuyen al Código en su experiencia profesional (46%), los que menos utilizan otros documentos de ética (12%), los que menos tienen en cuenta el código deontológico (40,7%) en su práctica profesional, entre aquellos que en menor medida realizarían un curso de ética como parte de su formación profesional (46,5%). Estos profesionales los encontramos en cuanto a sus funciones sobrerrepresentados en aquellos que llevan a cabo funciones de intervención (31,5%).

*Tipo 5. Profesional Ecléctico.* Representa el 22,4% de los profesionales. No muestra la utilización de un único camino para la resolución de dilemas éticos, sino que recurre y utiliza todos ellos de forma heterogénea. Si bien hay que matizar que los datos obtenidos indican que se trata de un profesional que escasamente recurre a la autoridad de los superiores y que generalmente busca información y consulta en los círculos profesionales cercanos, colegas y recursos colegiados existentes, si bien también en ocasiones se muestra pasivo y autónomo a la hora de ejecutar acciones.

En cuanto a su caracterización, señalar que es un profesional que se encuentra sobrerrepresentado entre aquellos que señalan la importancia del código profesional en su experiencia profesional (71,4%), entre aquellos que han necesitado otros documentos éticos (26,8%) a la hora de resolver un dilema, así como entre aquellos que utilizan el código deontológico en su práctica profesional (72%). En cuanto a las funciones que desempeña, se encuentra sobrerrepresentado entre aquellos que desempeñan funciones de tipo asistencial (46,2%) y de tipo académico (15,1%).

*Tipo 6. Profesional Camarada.* Representa el 13,5% de los profesionales. Busca como principal curso de acción ante un dilema ético la consulta cercana, accesible y mediata que le ofrece un profesional o colega próximo. Busca consultas rápidas, inminentes, quizás motivadas por la necesidad de acción. Desdén la pasividad y buscar soluciones en entornos no profesionales (círculo cercano). Destacan por ser profesionales que se encuentran sobrerrepresentados entre aquellos que tienen menos de 15 años de experiencia profesional y entre aquellos que utilizan el código profesional en menor medida que la media (67,5%). En cuanto a las funciones que desarrollan los encontramos sobrerrepresentados con respecto a la media entre aquellos profesionales que llevan a cabo funciones de intervención.

*Tipo 7. Profesional Reglamentario.* Representa el 16,7% de los profesionales. Principalmente recurre a un nivel jerárquico superior para tomar decisiones. Busca información y consulta externa que le ofrezca seguridad, tanto legal como profesional. El nombre de reglamentario se lo adjudicamos por tratarse de un profesional que “acata” y pone en práctica caminos de acción bien regulados por la normativa o bien dictados por sus superiores. Es un profesional que no es pasivo a la hora de enfrentarse a los dilemas éticos y que no busca ni en sí mismo, ni en su ámbito de confianza cercano la solución. Es por ello que lo encontramos sobrerrepresentado entre los profesionales más jóvenes, laboralmente hablando —menos de 5 años de experiencia— (34,3%); entre aquellos que más utilizan el código de ética en su práctica profesional (82%) y que destacan la utilidad del mismo (81,2%); igualmente destacan por manifestar interés en formarse en ética (76%) con respecto a la media. Los encontramos en puestos de gestión y planificación.

### TRIANGULACIÓN DE DATOS

Con los hallazgos presentados a nivel cuantitativo y cualitativo encontramos coincidencias inevitables que nos corroboran los principales elementos objeto del estudio.

En primer lugar, la ambivalencia entre significado y acción. Un 98,4% de los encuestados manifiesta que la ética debe formar parte de la carrera de Trabajo Social y un 97,5% opina que debería ser obligatoria, ahora bien, tan solo un 63% estaría dispuesto a realizar formación en ética como parte de su formación profesional y solo un 7,5% admite disponer en su trabajo de una metodología precisa para resolver dilemas éticos.

En segundo lugar, podemos hacer una combinación de la importancia que tienen los ejes de decisión ética obtenidos a nivel cualitativo en cada uno de los tipos obtenidos mediante el análisis de cluster.

*Tipo 1. Autónomo cerrado.* En este perfil, prima la decisión individual (eje 1), la inmediatez sobre la reflexión (eje 2), la horizontalidad frente a la verticalidad (eje 3), la autonomía del profesional (eje 4) y posee una situación intermedia en el eje del conocimiento (5).

*Tipo 2. Normativo-Autónomo.* En este perfil prima el consejo especializado (eje 1), la reflexión sobre la inmediatez (eje 2), la horizontalidad frente a la verticalidad (eje 3), la autonomía del profesional (eje 4) y posee una posición de conocimiento (eje 5).

*Tipo 3. Autónomo-Abierto.* En este perfil prima la decisión individual (eje 1), tiene una posición intermedia entre la inmediatez y la reflexión (eje 2), demuestra una posición de horizontalidad (eje 3), de autonomía del profesional (eje 4) y de desconocimiento frente a conocimiento (eje 5).

*Tipo 4. Subordinado.* En este perfil prima el consejo especializado (eje 1), la inmediatez frente a la reflexión (eje 2), la verticalidad (eje 3), la autonomía del profesional (eje 4) y posee una posición de desconocimiento (eje 5).

*Tipo 5. Ecléctico.* En este perfil priman las posiciones intermedias en los ejes 1, 2 y 4. En el eje 3 prima la horizontalidad y en el eje 5 el conocimiento.

*Tipo 6. Camarada.* En este perfil prima la posición del consejo (eje 1), la inmediatez sobre la reflexión (eje 2), la horizontalidad sobre la verticalidad (eje 3), la autonomía del profesional (eje 4) y una posición intermedia entre conocimiento-desconocimiento.

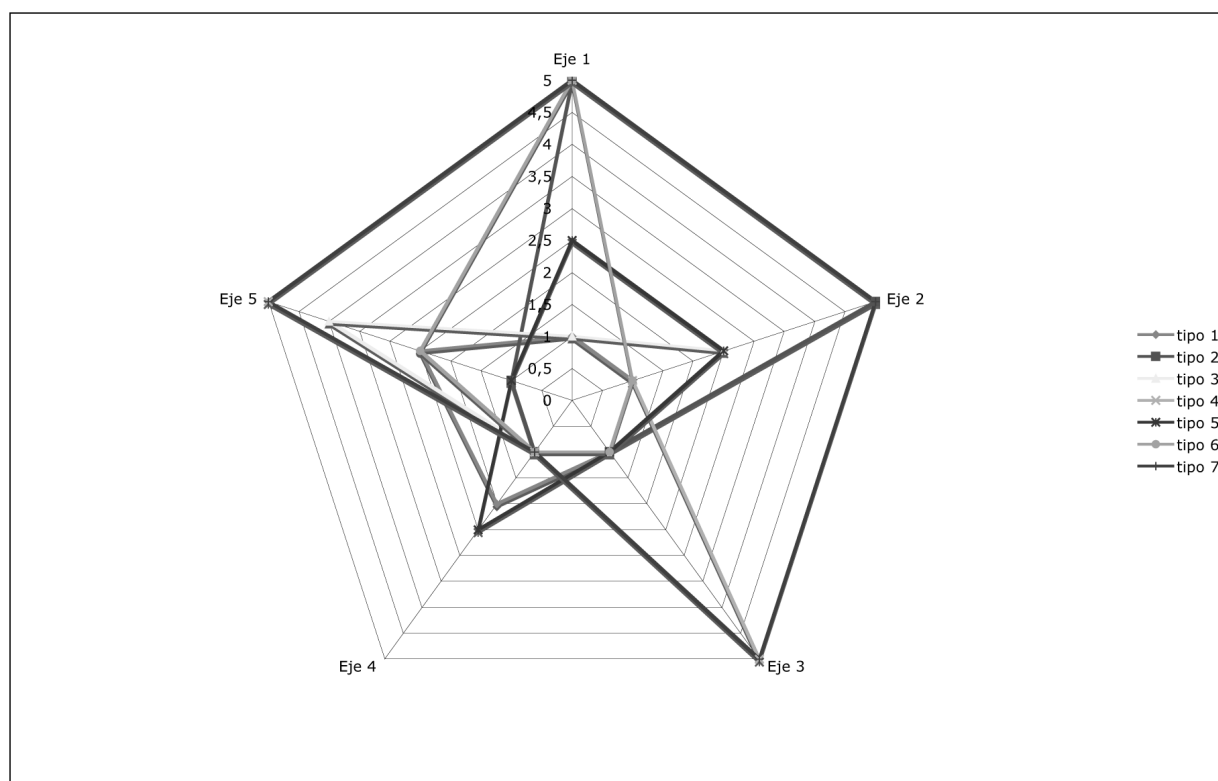
*Tipo 7. Reglamentario.* En ese perfil prima la posición del consejo especializado (eje 2), la reflexión sobre la inmediatez (eje 2), la verticalidad sobre la horizontalidad (eje 3), la autonomía profesional (eje 4) y una posición de conocimiento (eje 5).

### CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

En este artículo hemos querido presentar alguna de las posibilidades que presenta la combinación de los análisis cualitativo y cuantitativo. En este caso, los datos obtenidos se complementan pero no han influido metodológicamente los unos sobre los otros. Es decir, se han empleado las dos metodologías simultáneamente sin que una condicione los resultados de la otra. El potencial de ello estriba en que hemos sido capaces de identificar hallazgos que son perfectamente compatibles.

Estamos de acuerdo en que la finalidad de la investigación cualitativa es producir teoría (Merlino y Martínez, 2006) y el objetivo era obtener un esquema teórico conceptual que sirviera como marco interpretativo de las actitudes y de las conductas de los trabajadores sociales estudiados frente a la resolución de los dilemas éticos. Efectivamente es lo que nos ha aportado. La heterogeneidad de conductas y comportamientos de los trabajadores sociales frente a los dilemas éticos, cuantificadas numéricamente, pueden comprenderse perfectamente desde la teoría aportada por el análisis cualitativo. Todas ellas pueden entenderse desde el “comportamiento ambivalente de los profesionales, entre significado y acción” al que nos referíamos previamente. Entendemos por

Gráfico 1. Importancia de los ejes de decisión ética en cada tipo



Fuente: Elaboración propia.

significado el planteamiento teórico de partida del profesional frente a la ética, a la importancia que se le concede a los dilemas éticos y a la necesidad teórica de dotarse de conocimientos éticos que sirvan para resolver mejor los dilemas. Hemos visto que es mayoritaria la percepción de esta necesidad.

Ahora bien, si bien hay unanimidad en cuanto al significado, la unanimidad se diluye en los caminos de acción. La acción visualizada a través de los itinerarios y estrategias de acción que desarrollan los trabajadores sociales a la hora de hacer frente a los dilemas éticos. Esta acción se caracteriza por su alta heterogeneidad, por su individualización y por no ser unánime. Los datos constatan un abanico de posibilidades de acción, que se encuentran orientadas, brujuleadas, por unos ejes conceptuales de acción, descubiertos cualitativamente y visualizados (concretados) en torno a unos itinerarios (tipologías) de acción, identificados y medidos cuantitativamente.

Hay diferentes respuestas, hay diferentes sensibilidades, pero el factor último que explica todas ellas es la desorientación. Los datos constatan la inexistencia de puntos de referencia claros que se aporten desde la profesión con los que poder trabajar para

dar una respuesta coherente, articulada, responsable, razonada y común a los dilemas éticos a los que se enfrentan los profesionales. La ausencia de “estándares” éticos aportados desde la profesión, deja a los trabajadores sociales sin elementos de referencia a los que poder dirigir sus dudas éticas, dejando así al libre albedrío de cada trabajador social la interpretación de los límites de su comportamiento ético.

Esta individualización de los estilos en la toma de decisiones éticas es un elemento que aporta a su vez mayor diversidad a la práctica profesional. La individualización es acorde a la tradición moderna de la profesión de crear profesionales cada vez más responsables y autónomos. Desde esta perspectiva las dificultades se ven como dilemas privados más que como parte de la complejidad de los problemas sociales. Como resultado de ello, los profesionales -a menudo- ven los dilemas éticos como temas de responsabilidad individual, más que como un tema de responsabilidad colectiva (Weinberg, 2010). Ello explica que los datos evidencien de forma mayoritaria la búsqueda de soluciones individuales y que las soluciones colectivas, basadas en el paradigma teórico-jurídico, tengan menor grado de utilización.

Un ejemplo evidente es el comportamiento de los profesionales más experimentados, que dejan atrás las referencias teórico-éticas de la profesión y las consultas a la legislación para confiar principalmente en el aprendizaje ético forjado a lo largo de su historial profesional (individualización de la solución). Esto nos hace pensar sobre la necesidad de desarrollar puntos de referencia, patrones éticos comunes, que sean el resultado de la reflexión sobre la experiencia profesional acumulada. Ello garantizaría que la profesión se dotara de visiones éticas comunes, desarrolladas y experimentadas, que garantizaran una práctica profesional más sólida, eficaz, coherente y reconocible por el conjunto de la profesión.

La práctica ética debe evitar a toda costa los peligros de la burocratización, actuación impersonal, imparcial y formal que propone una estricta forma de actuar, dejando obviamente resquicios a la frescura y a la flexibilidad, pero sin perder un consenso común y científico que evite los errores de dejar en los valores personales gran parte de las decisiones éticas profesionales.

## AGRADECIMIENTOS

Este artículo recoge parte de los resultados de la investigación que está llevando a cabo el grupo de EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de las ciencias) del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra dentro del proyecto nacional I+D+i “Dilemas éticos en la intervención social. La perspectiva de los trabajadores sociales en España” (Referencia FFI2008-05546), subvencionado por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ain, E. J. (2001) *Ethical Dilemmas of New York City Social Workers*, New York: Yeshiva University (Tesis doctoral).
- Ballester, A. (2006). *Dilemas éticos en Trabajo Social: autonomía y paternalismo*. Pamplona: Eunate.
- Ballester, A. (2009). Dilemas éticos en Trabajo Social: el modelo de la ley Social. *Portularia*, (9), 2, 123-131.
- Bauman, Z. (2005). *Modernidad y ambivalencia*. México: Anthropos.
- Denzin, K. (1970). *Sociological methods: A source book*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1986). *The discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*, USA: Aldine Transaction.
- Green, J.C.; Caracelli, V.J. & Graham, W.F. (1989). Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, nº11, 255-274.
- Hair, J.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L. & Black, W.C. (2000). *Análisis multivariante*. Madrid: Prentice Hall.
- Holland, T. P., & Kilpatrick, A. C. (1991). Ethical issues in social work: Toward a grounded theory of professional ethics. *Social Work*, 36, 138-144.
- Mattison, M. (2000). Ethical decision making: the person in the process. *Social Work*, (45), 3, 1, 201-212.
- Merlino, A. & Martínez, A. (2006). Integración de métodos cualitativos y cuantitativos: Construyendo e interpretando clusters a partir de la teoría fundamentada y el análisis del discurso [88 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 8 (1), Art. 21.
- Úriz, M.J. (2004). Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social. *RTS. Revista de Treball Social*, 175, 6-27.
- Weinberg, M. (2010). The Social construction of Social Work Ethics: politicizing and broadening lens. *Journal of Progressive Human Services*. (21), 32-44.

<http://dx.doi.org/10.1080/10428231003781774>