
**SIGNIFICADO QUE LE ATRIBUYE UN GRUPO DE
TRABAJADORAS SOCIALES DE BOGOTÁ AL
ENFOQUE ÉTICO DE LA ACCIÓN SIN DAÑO
EN EL EJERCICIO PROFESIONAL**

Autores:

**BEATRIZ MAYERLI BERNAL ÁVILA
JULY DANIELA BUITRAGO CORREA
ANA MARÍA CAÑÓN VARGAS
LUISA FERNANDA CARREÑO DUARTE
MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

Docente:

LUZ MIRIAM RAMÍREZ VALENCIA

**Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social (4° semestre)
Práctica de investigación**

**BOGOTÁ, D.C.
9 de diciembre de 2019**



Consejo Nacional de Trabajo Social
Ley 53 de 1977 y Decreto 2833 de 1981



Consejo Nacional de Trabajo Social

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. EL PROBLEMA	7
1.1 ANTECEDENTES	7
1.1.2 Revisión bibliográfica	10
1.1.3 Antecedentes históricos del enfoque ético de la <i>Acción Sin Daño</i> (ASD)	11
1.1.4 Enfoque ético de la ASD en el contexto colombiano	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2.1 Descripción	13
1.2.2 Justificación	13
1.2.3 Objetivo general	14
1.2.4 Objetivos específicos	14
2. MARCOS DE REFERENCIA	15
2.1 MARCO INSTITUCIONAL	15
2.1.1 Misión, visión y objetivos	15
2.1.2 Funciones	16
2.1.3 Comité de ética	16
2.1.4 Código de ética	16
2.2 MARCO LEGAL	17
2.2.1 Ley 53 de 1977	17
2.2.2 Decreto 2833 de 1981	19
2.3 MARCO TEÓRICO	20
2.3.1 Definiciones del Trabajo Social	20
2.3.2 La intervención	21
2.3.3 Principios y valores del Trabajo Social	22
2.3.4 Enfoque ético de la Acción Sin Daño (ASD)	25
2.3.5 Concepto del “significado” en la teoría de la fenomenología	27
3. DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1 FUNDAMENTACIÓN	29
3.2 ENFOQUE FENOMENOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	29
3.3 ETAPAS DEL PROCESO INVESTIGATIVO	30
3.3.1 Población	31
3.3.2 Muestra	31

3.3.3 Espacio geográfico.....	31
3.3.4 Tiempo.....	31
3.3.5 Instrumento.....	31
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	32
4.1 CATEGORÍA DEDUCTIVAS.....	32
4.1.1 Daño causado en el ejercicio profesional	32
4.2.2 Definición de la <i>Acción Sin Daño</i> (ASD) en el ejercicio profesional	37
4.2.3 Principios y valores del Trabajo Social y el enfoque ético de la ASD	39
4.2.4 Valores en el enfoque ético de la ASD.....	47
4.2.5 Acciones que se enmarcan en el enfoque ético de la ASD	50
4.2.6 Áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD	56
4.2.7 Faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD.....	59
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	69
Anexo 1. Instrumento.....	69
Anexo 2. Matriz del daño causado en el ejercicio profesional	70
Anexo 3. Matriz de la definición de <i>Acción Sin Daño</i> (ASD).....	72
Anexo 4. Matriz de los principios y valores del Trabajo Social y el enfoque ético de la ASD.....	75
Anexo 5. Matriz de valores del enfoque ético de la ASD.....	81
Anexo 6. Matriz de las acciones en el enfoque ético de la ASD.....	83
Anexo 7. Matriz de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD	86
Anexo 8. Matriz de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD.....	88

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Taxonomía descriptiva del daño causado en el ejercicio profesional.....	33
Figura 2. Taxonomía conclusiva del daño causado en el ejercicio profesional	34
Figura 3. Taxonomía descriptiva de la definición de la acción sin daño.....	37
Figura 4. Taxonomía conclusiva de la definición de la acción sin daño.	38
Figura 5. Taxonomía descriptiva de los principios y valores en el Trabajo Social.	40
Figura 6. Taxonomía conclusiva de los principios y valores en el Trabajo Social	41
Figura 7. Taxonomía descriptiva de los valores en el enfoque ético de la ASD.	48
Figura 8. Taxonomía conclusiva de los valores en el enfoque ético de la ASD.	49
Figura 9. Taxonomía descriptiva de las acciones enmarcadas en el enfoque ético de la ASD	51
Figura 10. Taxonomía conclusiva de las acciones enmarcadas en el enfoque ético de la ASD	52
Figura 11. Taxonomía descriptiva de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD.....	56
Figura 12. Taxonomía conclusiva de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD	57
Figura 13. Taxonomía descriptiva de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD	60
Figura 14. Taxonomía conclusiva de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD.....	60

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz de principios y mínimos éticos.....	9
Cuadro 2. Tipificación de las faltas contra la ética	11
Cuadro 3. Ley 53 de 1977	18
Cuadro 4. Decreto 2833 de 1981	19

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se llevó a cabo en el marco del convenio entre la Universidad Colegio Mayo de Cundinamarca y el Consejo Nacional de Trabajo Social. Este Consejo fue creado por medio de la Ley 53 de 1977, al que el Estado delegó dos funciones principales con respecto a los trabajadores sociales: la inscripción de los mismos ante ese organismo (para poder ejercer legalmente en el país) y lo ético en el ejercicio profesional, para lo cual emitió el “*Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*” y creó un *Comité*, que se ocupa de estudiar y sancionar las denuncias contra la ética.

Frente al cambio de la realidad social y de los actores involucrados en la intervención de los profesionales en Trabajo Social, se han enfrentado diversidad de sucesos y confrontaciones cuya solución se ha dado gracias a lo estipulado en el Código de ética, pues éste enmarca los lineamientos y orientaciones para el accionar profesional, aunque no profundiza sobre el actuar sin daño; por tanto, en el segundo semestre de 2019 se vio la necesidad de complementar el concepto de la acción sin daño. En consecuencia, se dio curso a la investigación, partiendo del significado que un grupo de trabajadoras sociales le atribuían a este enfoque, y para ello se utilizó la siguiente estructura:

- La contextualización del problema y los antecedentes del tema, con el fin de tener una mirada general como base para el planteamiento de los objetivos;
- Tres marcos de referencia: institucional, legal y teórico;
- El diseño metodológico: fundamentación, enfoque y etapas;
- Los resultados y el análisis de la información obtenida;
- Conclusiones;
- Recomendaciones y
- La bibliografía de autores y textos consultados.

1. EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

El Trabajo Social se ha concebido como una profesión-disciplina de gran importancia para las comunidades, grupos, familias, individuos y, en general, para el país, ya que orienta su contenido hacia el cambio y la transformación social en pro de la sociedad. Con la Ley 53 de 1977 se logró reglamentar el ejercicio de la profesión y se instauró el *Consejo Nacional de Trabajo Social*, organismo que emitió el “*Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*” (en adelante el *Código de ética*) para proporcionar los lineamientos y orientar su ejercicio profesional, haciendo énfasis en los principios, valores, compromisos y objetivos de la profesión. Partiendo de estos lineamientos, en el artículo 4 de este *Código de ética* (2019) se dice que:

El Trabajo Social se concibe como una profesión-disciplina constitutiva de las ciencias sociales, que se desarrolla en el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado, de manera dialógica y crítica. Comporta referentes de intervención que se constituyen en el eje que estructura el ejercicio profesional, confiriéndole un sentido social y político para potenciar procesos de transformación social. (p. 19).

De acuerdo con esta definición, en el artículo 10 se plantea que:

Los principios que fundamentan el ejercicio profesional de los trabajadores sociales son los expresados en la Constitución Política de Colombia y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos dentro de la libertad, la justicia, la paz y el cuidado del medio ambiente (p. 22 y 23).

Por otro lado, el artículo 11 se refiere a los valores asociados al ejercicio profesional, entre otros: “*honradez, responsabilidad, lealtad, compromiso, tolerancia, espíritu de servicio, sentido de pertenencia, prudencia, humildad*” (p. 24); teniendo en cuenta que éstos dependen del contexto en el que se ubiquen los profesionales, pero siempre a partir de los principios que rigen a la profesión.

Además, en el capítulo 5 del Código de ética se determinaron los compromisos que deben asumir los profesionales en su ejercicio profesional, teniendo como base los derechos humanos, entre otros: acompañar y promover la acción colectiva y el cumplimiento de las políticas públicas, promover la convivencia, la paz y el desarrollo, defender a la profesión, la identificación y la lealtad hacia la misma, fomentar la difusión de la Ley 53 de 1977 (que reglamenta el ejercicio de la profesión) y el Decreto 2833 de 1981 (que reglamenta dicha ley), mantener una constante actualización de conocimientos, aportar a lo teórico, epistemológico y metodológico, para el fortalecimiento de la labor del trabajador social y como contribución a la práctica profesional, sin dejar de lado las diferentes problemáticas que se vayan presentado.

Y en el mismo capítulo se estipulan otros compromisos:

Artículo 15. Con los colegas:

- a) Reconocer y respetar el actuar profesional.*
- b) Otorgar al trabajo en equipo disciplinario la importancia requerida para una atención integral.*
- c) Compartir y socializar conocimientos e informaciones que propendan a generar acciones en pro del cambio cuando se requiera.*
- d) Abstenerse de emitir juicios, críticas u opiniones que puedan causar lesiones.*
- e) Mantener una actitud de solidaridad, respeto y lealtad.*
- f) Denunciar oportunamente ante el Consejo Nacional de Trabajo Social los casos de violación de lo estipulado en este Código de ética, aportando pruebas debidamente soportadas.*
- g) Reconocer y respetar sus aportes (p. 28).*

Artículo 16. Con otros profesionales:

- a) Reconocer y respetar los desarrollos de las demás profesiones.
- b) Otorgar al trabajo inter y transdisciplinario la importancia requerida para una atención integral de los sujetos.
- c) Compartir y socializar conocimientos e informaciones que propendan a la atención integral.
- d) Abstenerse de emitir juicios, críticas u opiniones que puedan causar lesiones (p. 29).

Artículo 17. Con las organizaciones:

- a) Ejercer su cargo teniendo vigente el registro profesional expedido por el Consejo Nacional de Trabajo Social.
- b) Promover políticas, planes, programas y proyectos impulsados por organizaciones públicas, privadas y sociales, dirigidas a propiciar procesos de inclusión, vinculación y cohesión social.
- c) Comprometerse con las políticas, planes, programas y proyectos para la sensibilidad y la responsabilidad social y ambiental.
- d) Realizar un análisis crítico y propositivo frente al objeto social, con miras a la cualificación de los servicios frente a las legítimas demandas e intereses de los sujetos.
- e) Defender en las políticas y los programas institucionales los derechos de los sujetos.
- f) Analizar, cuando se participe en equipos interdisciplinarios, las decisiones relacionadas con políticas institucionales, para conocer y denunciar violaciones de los principios éticos establecidos en este Código.
- g) Mantener la confidencialidad de la información.
- h) Cuidar los elementos y recursos que estén a su cargo (p. 29 y 30).

Y en cuanto a los compromisos de los trabajadores sociales, con respecto a los sujetos, el artículo 13 señala:

- a) Establecer relaciones basadas en la aceptación y el diálogo, buscando empatía y confianza para reconocerlos como legítimos y válidos otros.
- b) Promover la defensa de los derechos humanos y la dignidad.
- c) Reconocerlos como múltiples, actuantes, determinantes y constructores de lo social y lo histórico.
- d) Promover la autonomía y la libre determinación.
- e) Respetar sus decisiones.
- f) Acompañarles con su capacidad profesional y sin discriminación.
- g) Mantener la confidencialidad de la información recibida, cuidando el buen nombre de las personas.
- h) Reconocer, comprender e interpretar la cultura y los diferentes contextos que encuentre.
- i) Solicitar el previo consentimiento para realizar un proceso de intervención.
- j) Evitar acciones que les conlleven daños. (p. 33-34)

El Trabajo Social guarda una estrecha relación con el *enfoque de la acción sin daño*. Al respecto, Rodríguez (2007) plantea que se trata de asumir una perspectiva deontológica, enmarcando la prioridad de lo correcto sobre lo bueno, bajo el supuesto de que hay maneras no correctas de perseguir lo bueno y, por tanto, no son permisibles (p. 49). Es decir: el *enfoque de la acción sin daño* propone una reflexión crítica de la intervención, buscando la generación de procesos que no conlleven daños.

En el cuadro 1 se presenta una matriz en la que se exponen los principios mencionados en el Código de ética y los mínimos éticos del enfoque de la acción sin daño, presentados por la autora Ana Luz Rodríguez Puentes (2011) en su escrito: *El enfoque ético de la acción sin daño*.

El propósito de comparar los principios del Trabajo Social en Colombia y los mínimos éticos del enfoque ético de la **Acción Sin Daño** (en adelante ASD), es conocer si éstos se relacionan, para luego iniciar la reflexión sobre la inclusión de este enfoque en el ejercicio profesional. En esta comparación se encontraron dos conceptos en común:

- *La dignidad*: concebida como un principio de carácter universal orientado hacia los sujetos sociales intervenidos por los trabajadores sociales, quienes deben respetar este principio en las relaciones

con los sujetos, teniendo como base el enfoque ético de la ASD y evitando que dichos sujetos se conviertan en un instrumento para fines ajenos a la intervención propia del Trabajo Social.

- *La libertad*: que debe permitir la posibilidad de tomar decisiones para que los sujetos realicen sus propios proyectos de vida; particularmente para el trabajador social la libertad se refiere a la auto-determinación en la toma de decisiones y en sus acciones.

Cuadro 1. Matriz de principios y mínimos éticos

Principios planteados en el Código de ética (artículo 10)	Mínimos éticos de la acción sin daño
Dignidad. Se refiere al valor inherente y único que merece todo ser humano. Corresponde a los trabajadores sociales el respeto de este principio en las relaciones con los sujetos.	Dignidad: Todo ser humano es un fin en sí mismo; no puede ser reducido a un instrumento para fines ajenos.
Libertad. La autodeterminación de las personas en la toma de decisiones y acciones, sin que sus actos afecten los derechos de otras...	Libertad: Las personas deben tener la posibilidad de tomar decisiones para la realización de sus propios proyectos de vida.
Confidencialidad. Otorgar a la información obtenida el carácter de secreto profesional, respetando la privacidad de los sujetos.	Autonomía: Las personas son capaces de definir el tipo y el proyecto de vida que quieren vivir y tienen también la capacidad de darse sus propias soluciones, sólo requieren un impulso, un apoyo.
Justicia. Es dar a cada uno lo que le corresponde, sin discriminación y reconociendo la diversidad étnica y cultural. Así, los trabajadores sociales están llamados a asumir el compromiso de promover la justicia social para los sujetos, en particular, y para la sociedad, en general.	
Solidaridad. Entendida como la intervención en acciones vinculadas a una causa. Se expresa en la voluntad y la capacidad profesional de los trabajadores sociales en direccionar procesos y movilizar recursos con el propósito de atender situaciones de vulnerabilidad de la población y sus demandas sociales, y con miras a lograr cambios o transformaciones para el logro de bienestar, equidad y calidad de vida.	
Igualdad. Hace referencia a los mismos derechos y oportunidades para todas las personas, sin discriminación por razones de sexo, raza, origen, lengua, religión, opinión pública o filosófica. Por tanto, los trabajadores sociales orientarán su intervención hacia el acceso y goce efectivo de derechos y la reducción de desigualdades, buscando garantizar la supresión de todas las formas sociales, económicas, culturales y políticas de exclusión e inequidad.	
Respeto. Consideración debida a los otros por su condición de seres humanos. En el ejercicio profesional los trabajadores sociales deben actuar reconociendo los derechos de los sujetos, sus opiniones, las diferencias culturales y las diversas miradas de la realidad social.	

Fuente: información tomada de Rodríguez (2007) en *El enfoque ético de la acción sin daño*, y del Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia, emitido por el Consejo Nacional de Trabajo Social en 2019.

En la intervención debe prevalecer la empatía en las relaciones con los sujetos, promoviendo la defensa de los derechos humanos y la dignidad, reconociéndolos como actantes y constructores de lo social y lo histórico, promoviendo su autonomía, la libre determinación y respetando sus decisiones (artículo 13 del Código de ética). Esto no discrepa de lo expresado en el tercer mínimo ético del enfoque de la ASD: la *autonomía*, con respecto a que las personas son capaces de definir el tipo y el proyecto de vida que quieran vivir. El último literal del artículo 13 determina un aspecto clave para

este ejercicio de comparación: el compromiso de *evitar acciones que conlleven daños* a los sujetos; concordando con el enfoque ético de la ASD.

Partiendo de la práctica de los trabajadores sociales, el Consejo, como organismo regulador del ejercicio profesional, consideró necesario iniciar el estudio del proceso de incorporación del enfoque ético de la ASD en dicho ejercicio, y determinar las faltas que podrían presentarse contra lo estipulado en el Código de ética, teniendo en cuenta los diferentes espacios de la intervención del Trabajo Social. Y entre algunas faltas contra la ASD, están:

- Vulnerar la integridad,
- Atentar contra la dignidad humana,
- Condicionar al sujeto a la voluntad profesional.
- Contravenir valores y principios,
- Manipulación,
- Incumplimiento al principio de igualdad y
- El indebido proceso.

1.1.2 Revisión bibliográfica

Se consultó la investigación “*Concepciones de un grupo de trabajadores sociales frente a las faltas leves, moderadas y graves contra la ética en el ejercicio profesional*”, elaborada en el primer periodo del año 2019 por un grupo de cinco estudiantes de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, también en el marco del convenio suscrito entre la Universidad y el Consejo. En dicha investigación se menciona el conjunto de principios y valores que dan identidad al ejercicio profesional del Trabajo Social, destacándose los siete principios contemplados en el Código de ética: justicia, dignidad, libertad, igualdad, respecto, solidaridad y confidencialidad. En este documento se plantea la necesidad de asumir los principios y valores con objetividad para el logro de un accionar responsable hacia los otros. Lo que sirvió como aporte para el planteamiento del problema y el análisis de los principios y valores en el contexto de la ASD.

En una de las conclusiones de la investigación de Gutiérrez y otros (2019), se dice que, del análisis de lo dicho por los profesionales entrevistados, se definió:

(...) a la falta ética como una contravención o trasgresión de los valores, principios y compromisos que fundamentan el ejercicio profesional (...) y que no sólo como profesionales, sino también como personas, se debían respetar estos valores y principios (p. 94).

De la misma manera, se puede plantear que una falta también puede ser una transgresión a los mínimos éticos de la ASD.

Además, de las recomendaciones de esta investigación, se resaltan dos de las dirigidas al Consejo:

(...) el reconocimiento del Consejo como el organismo que vela por el ejercicio ético de los trabajadores sociales. Dicho reconocimiento debe enriquecerse con la posibilidad de realizar lecturas contextualizadas que partan de la comprensión de la realidad social específica de cada uno de los campos y áreas donde interviene el Trabajo Social...

Promover (...) espacios de formación en pro de la actualización y la mejora de conocimientos o habilidades técnicas de los trabajadores sociales; pero también propiciar escenarios para fortalecer las habilidades sociales y el control emocional, ya que el profesional se enfrenta a escenarios complejos: las víctimas del conflicto armado, violencia intrafamiliar, población vulnerable, entre otros (p. 96).

Y una de las recomendaciones a los profesionales:

Actualizar constantemente sus conocimientos sobre los lineamientos éticos y acatarlos, especialmente los plasmados en el Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia, para lo cual deberá leerlo

e interiorizarlo, haciendo de éste el complemento ético fundamental para una acertada intervención con los sujetos sociales, buscando siempre el bienestar, evitar perjudicarlos y no afectar su integridad. Así, será un trabajador social poseedor de una ética integral en lo profesional y lo personal (p. 97).

Estas últimas recomendaciones tienen relación con lo que plantea la ASD: que en las instituciones se deben dar relaciones dialógicas con sus profesionales porque ellos son los que van a intervenir y a desarrollar los diferentes programas. Esto con el fin de identificar qué errores se cometen, y luego mejorar la intervención, teniendo en cuenta las competencias y capacidades de los agentes, como también el compromiso frente a los proyectos y la población.

Otro aspecto importante de esta investigación es la tipificación de las faltas: *leves, moderadas y graves*, de acuerdo con lo expresado por los trabajadores sociales entrevistados, quienes identificaban fácilmente las leves y graves, pero se les dificultaba determinar cuáles podrían ser las moderadas. Las faltas, especialmente las graves, deben ser consideradas para determinar su incidencia en el incumplimiento de los tres mínimos éticos de la ASD: *dignidad, libertad y autonomía*; definidos en la segunda columna del cuadro 1. Y con base en lo anterior, se presenta en el cuadro 2 la tipificación de las faltas.

Cuadro 2. Tipificación de las faltas contra la ética

Faltas	Definición
Leves	Acciones que atentan contra los agentes sociales (sujeto, institución, profesión), por el incumplimiento de las normas y el irrespeto a los valores y principios de la profesión.
Moderadas	Las no ubicadas en los extremos de lo leve o lo grave, y dependen del grado de afectación sobre los sujetos, la profesión o la institución donde se desempeña el profesional; siendo las más comunes: el incumplimiento de funciones, el irrespeto y los errores metodológicos.
Graves	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las cometidas contra el sujeto; predominando el daño a la integridad personal. 2. Contra de la institución, como: causar daños a la misma o abusar del poder. 3. Las que afectan a la profesión; principalmente el delito.

Fuente: elaborado teniendo como base tres conclusiones de la investigación de Gutiérrez y otros (2019, p. 94-95)

1.1.3 Antecedentes históricos del enfoque ético de la *Acción Sin Daño* (ASD)

- **Primero: ayuda humanitaria.** Según Zapata (2009), el origen del enfoque ético de la ASD procede de la ayuda humanitaria, que se fundamentó en el valor cristiano de la caridad y en la igualdad de los seres humanos, resurgido de las duras condiciones de indígenas y negros en la época colonial. El “*colonialismo humanitario*” se dio en torno a lo que fue llamado en su época las “*misiones civilizadoras*”, con la intención de erradicar la pobreza en los países de América y África, convirtiéndose en el epicentro de creación del humanismo moderno que busca atender a los enfermos, mejorar la higiene, la vivienda y la calidad de la educación. Para tal fin surgieron instituciones como el *Comité Internacional de la Cruz Roja* (CICR), el *Derecho Internacional Humanitario* (DIH) moderno y el primer *Convenio de Ginebra*, firmado en 1863.

En la Segunda Guerra Mundial se presentó una operación humanitaria para asistir efectivamente a las víctimas, cuestión que conllevó a la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, en 1948, por parte de la *Organización de las Naciones Unidas* (ONU), buscando llegar a un acuerdo universal sobre un catálogo mínimo de normas que reconocieran la protección y la consecución de la dignidad humana. En 1971 se fundó *Médicos Sin Fronteras* (MSF), organización que, a diferencia de los *principios de la neutralidad, la confidencialidad y la soberanía*, del CICR, aboga por la dignidad humana en situaciones de crisis humanitaria. Producto de todo esto fue el cambio de paradigma: del humanitarismo filantrópico, al humanitarismo basado en los derechos humanos. Posteriormente apareció la *Injerencia Humanitaria*, una “*intervención humanitaria militarizada*”, desarrollada después del genocidio ocurrido en Ruanda (1994-1995) y el derribo de las torres gemelas de Nueva York (2011), planteándose la paradoja de “*proteger*” los derechos humanos y favorecer la ayuda humanitaria mediante acciones militares; con tal fin se crearon: el *Departamento de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas* (DHA) y la *Oficina de Ayuda Humanitaria de la Comisión Europea* (ECHO).

- **Segundo: enfoque “Do No Harm” (DNH) –No hacer daño–.** Entre 1994 y 1996 la *Acción de colaboración para el desarrollo* (*Collaborative for Development Action*, –CDA–, de Cambridge, Massachusetts, USA; conformada por organismos internacionales de ayuda humanitaria y para el desarrollo) llevó a cabo una investigación sobre la manera de intervenir en espacios de conflicto. El genocidio ocurrido en Ruanda fue el motivo para cuestionar la ayuda humanitaria, ya que ésta llegó a convertirse en parte del problema. La valoración de estos impactos dio origen a la CDA, lográndose consolidar algunos aspectos, que fueron resumidos en un libro de Mary Anderson, citada por Vásquez (2011), en el que se plantea:

Cuando la ayuda humanitaria se realiza en el contexto de un conflicto violento, se vuelve parte de ese contexto y, en consecuencia, parte del conflicto. A pesar de que las agencias buscan a menudo ser neutrales o evitar tomar partido frente a los ganadores y perdedores de la guerra, el impacto de su ayuda no es neutral respecto a empeorar o mitigar el conflicto (p. 93).

A partir del enfoque *DNH* (aporte de Mary Anderson), se introdujo el concepto de sensibilidad al conflicto como una práctica deseable dentro de la acción humanitaria internacional, especialmente en escenarios de guerra; pues la manera en que se transferían los recursos a las comunidades, como los mensajes éticos implícitos en el accionar y la validación del uso de las armas, eran maneras de influir negativamente en un contexto conflictivo. En 1996 y 1997 se realizaron algunos talleres de retroalimentación sobre las lecciones aprendidas y la sensibilización de los agentes humanitarios y el desarrollo; proceso que dio como resultado el libro “*Acción sin daño: cómo la ayuda puede apoyar la paz o la guerra*” (Rodríguez, 2007), con la versión final del *sistema macro*.

Entre 1997 y 2000, doce organizaciones implementaron el uso del *sistema macro* en el análisis de problemas, teniendo como resultado un libro de opciones para la ayuda en el conflicto. En 2001 se difundieron los principios del enfoque de *no hacer daño*, y la implementación del *sistema macro*. Es así como los enfoques sensibles a los conflictos y la ASD empezaron con la preocupación de los impactos ocasionados por las ayudas humanitarias que se dieron a partir de la década de los años 90 del siglo XX.

1.1.4 Enfoque ético de la ASD en el contexto colombiano

Según Vásquez (2011), el enfoque de la ASD surgió en Colombia como una propuesta basada en el enfoque *DNH*, recogiendo la relación entre la acción y el contexto, para diferentes temas acerca de su desarrollo: la política pública, la gestión del riesgo y la ética previa a la intervención; y también sobre la ética: según los resultados y los impactos.

El proceso de redefinición del enfoque *DNH*, en el enfoque ético de la ASD en el contexto colombiano, se inició en el año 2006, cuando la *Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo* (COSUDE)

invitó a la Universidad Nacional de Colombia a adaptar la propuesta original al contexto del país. Este proceso se fue construyendo mediante el desarrollo de cursos de formación (diplomados y especializaciones) y de asesorías y talleres para diferentes organizaciones. La fase posterior de ese proceso (2008-2010) contó también con el apoyo y asesoría de la *Agencia de Cooperación GTZ*, con su programa CERCAPAZ (Vásquez, 2010, p. 20).

Para Bello (2011), las reflexiones sobre la ASD se dieron en el contexto colombiano porque éste ha estado marcado por conflictos durante largos años, ocasionándose muchas crisis producidas especialmente por las desigualdades sociales; por lo cual surgieron diferentes expresiones organizativas con el fin de que buscar construcciones de paz y equidad; pero también se presentaron intentos para la terminación del conflicto. Sin embargo, esto no ha sido posible por diferentes factores, convirtiéndose en un reto para el país. En el ámbito colombiano se ha dado énfasis al enfoque de la ASD por las constantes violaciones a los derechos humanos, afectando a miles de personas que se ven expuestas a contextos vulnerables y a la presencia de diferentes actores armados, ocasionándose constantes crisis humanitarias que se han visto reflejadas en la pérdida de vidas y la agudización de los conflictos sociales.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Descripción

El accionar del Trabajo Social, como profesión-disciplina, debe responder siempre a las realidades sociales. Por tanto, en el escenario real del país, es necesario comprender que se está enfrentando a un reto fundamental en los procesos de intervención, por lo que deben analizar las finalidades de la misma con el fin de hacer aportes, no sólo para el presente, sino también para que puedan ser tenidos en cuenta para el fortalecimiento de futuros procesos. Esto, partiendo de la necesidad de plantear propuestas innovadoras en el tratamiento del posconflicto y para lo demandado por las diversas problemáticas que puedan surgir.

En este sentido, el Trabajo Social, teniendo presente el enfoque ético de la ASD, asume su compromiso profesional en el contexto de las realidades presentes y emergentes, teniendo como marco los derechos humanos, la justicia social, la paz y la democracia, con el propósito de aportar al desarrollo humano y al bienestar de los diferentes actores sociales en todos los espacios de la intervención profesional.

1.2.2 Justificación

Esta investigación surgió ante la necesidad de identificar el significado que le dan los trabajadores sociales al enfoque ético de la ASD, y producto de ello poder clasificar las faltas leves y graves, teniendo en cuenta: el Código de ética, la intervención profesional del trabajador social, los daños que se pueden ocasionar a las personas con las que se trabaja y cómo esos daños pueden ser evitados respetando los postulados de este enfoque ético.

Pero además de evaluar, también se necesita caracterizar el accionar del ejercicio profesional, para darlo a conocer, tanto a las facultades de Trabajo Social del país como al Consejo, y así tener un panorama más amplio y claro al respecto. A su vez, la investigación aportará a los trabajadores insumos para reflexionar y enriquecer su práctica; contribuirá a la formación académica de los futuros profesionales, para fomentar las buenas prácticas en la intervención (individual, de grupo y en la comunidad); y también aportará a las instituciones de la profesión, al permitirles conocer con mayor profundidad cómo se ejerce el Trabajo Social e identificar las falencias del quehacer profesional frente al enfoque de ASD.

En conclusión, la investigación enriquecerá el campo del conocimiento sobre la aplicabilidad de este enfoque en el Trabajo Social; ayudará a mejorar los métodos de intervención de la profesión; brindará

bases a las universidades para mejorar la formación, en cuanto a las fallas y necesidades que se evidencien; y le permitirá al Consejo contar con más bases para profundizar sobre el enfoque ético de la ASD en el Código de ética.

1.2.3 Objetivo general

Describir el significado que le atribuye un grupo de trabajadores sociales de Bogotá al enfoque ético de la ASD en su ejercicio profesional.

1.2.4 Objetivos específicos

En el contexto del objetivo general:

- Determinar los valores del Trabajo Social.
- Identificar las acciones enmarcadas en dicho enfoque.
- Categorizar las faltas leves y graves.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO INSTITUCIONAL

El marco institucional es el Consejo Nacional de Trabajo Social, por ser el organismo encargado de lo ético en el ejercicio profesional. Fue creado por la Ley 53 de 1977, a la que se llegó gracias al interés de un grupo de profesionales, en los inicios de los años 70 del siglo XX, que consideraba de gran importancia la expedición de una ley que reglamentara la profesión. Después de emitida la Ley, las diferentes juntas directivas de los organismos nacionales del Trabajo Social se esforzaron para que el gobierno nacional nombrara a sus delegados con el fin de conformar, instalar y poner en funcionamiento el Consejo (Santos y Rodríguez, 2006).

Desde su instauración, en 1986, el Consejo logró trascender y avanzó en la organización administrativa, legal y técnica, pues muchas de sus acciones giraron en torno a la adquisición de equipos e instalaciones adecuadas para su sede en Bogotá, convirtiéndose con el tiempo en día en punto de referencia para los trabajadores sociales.

En 2019 el Consejo estuvo integrado por:

- El Ministro de Salud y Protección Social o su delegado,
- El Ministro de Trabajo o su delegado,
- El Presidente del Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social (Conets) o su delegado,
- El Presidente de la Federación Colombiana de Trabajadores Sociales (Fects) o su delegado, y
- Un delegado de la Asamblea Nacional de Facultades de Trabajo Social.

Pero cuando el Consejo inició su labor los integrantes eran seis: los mismos arriba mencionados más el Ministro de Educación Nacional o su delegado, según lo estipulado en el artículo séptimo de la Ley 53 de 1977. Sin embargo, con la Ley 790 de 2002 se fusionaron el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud, conformándose el Ministerio de la Protección Social. A partir de la vigencia de la Ley 962 de 2005, referente a la racionalización de la presencia de los ministerios en juntas y consejos, se suprimió la participación del Ministerio de Educación Nacional (Santos y Rodríguez, 2006). Y la Ley 1444 de 2011 escindió el Ministerio de la Protección Social, y creó el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social.

Finalmente, es importante mencionar que el Consejo ha gestionado dos bases de datos: una, de los graduados en Trabajo Social en las distintas *Instituciones de Educación Superior* (IES); y otra, de los trabajadores sociales inscritos ante el organismo. (Santos y Rodríguez, 2006).

2.1.1 Misión, visión y objetivos

Las siguientes definiciones fueron tomadas de Santos y Rodríguez (2006).

- **Misión:**

El Consejo Nacional de Trabajo Social es un organismo creado por el Gobierno Nacional para velar por el ejercicio y la ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia, en cumplimiento de la Ley 53 de 1977 y sus decretos reglamentarios. Atiende todo lo relacionado con la inscripción de los trabajadores sociales y la expedición del documento de registro profesional respectivo; estudia y resuelve los asuntos pertinentes a la ética profesional; divulga los avances de la profesión; colabora con el Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social (CONETS) y la Federación Colombiana de Trabajadores Sociales

(FECTS), en el desarrollo académico y gremial de la profesión; y con el Gobierno Nacional en lo referente a las políticas de bienestar y desarrollo humano y social (p. 4).

• **Visión:**

El Consejo Nacional de Trabajo Social será un organismo altamente efectivo en el cumplimiento de su misión y de sus objetivos al servicio del Trabajo Social colombiano y en la asesoría que le preste al Gobierno Nacional en los campos del bienestar, la seguridad y el desarrollo humano y social (p. 5).

• **Objetivos institucionales:**

- *Velar por el cabal cumplimiento de las leyes, decretos y demás disposiciones reglamentarias sobre el ejercicio de la profesión de Trabajo Social en Colombia.*
- *Colaborar con el Gobierno Nacional y los organismos gremiales y académicos de Trabajo Social que trata la Ley 53 de 1977, en los asuntos pertinentes al ejercicio de la profesión de Trabajo Social.*
- *Presentar al Gobierno Nacional, para su estudio y tramitación, las disposiciones complementarias que se consideren necesarias para el ejercicio de la profesión de Trabajo Social.*
- *Colaborar con el Gobierno Nacional en la formulación de políticas y programas sociales para el desarrollo regional y nacional (p. 5).*

2.1.2 Funciones

Las funciones del Consejo fueron determinadas en el artículo octavo de la Ley 53 de 1977:

- *Conocer de las denuncias que se presenten por falta contra la ética profesional y sancionarlas;*
- *Decidir dentro del término de treinta (30) días a partir de su presentación, sobre las solicitudes de inscripción de los trabajadores sociales a que se refiere el artículo 3°;*
- *Resolver sobre la suspensión o cancelación de inscripciones conforme a lo previsto en la presente Ley;*
- *Denunciar ante las autoridades competentes, las violaciones comprobadas a las disposiciones legales que reglamentan el ejercicio profesional de trabajo social y solicitar de las mismas, la imposición de las penas correspondientes;*
- *Dictar el reglamento interno del Consejo; y*
- *Las demás que señalen las leyes y los decretos del Gobierno Nacional.*

2.1.3 Comité de ética

El primer Comité de ética se instaló en el marco del *XI Congreso Colombiano de Trabajo Social*, en 2003, con la posesión de los tres trabajadores sociales delegados:

- Uno por el Conets,
- Uno por la Fects y
- Otro por el Consejo Nacional de Trabajo Social.

Elegidos por convocatoria pública para un periodo de tres años. En la revisión del Código de ética, que se hizo en 2017, se incluyó la figura del suplente, para reemplazar o sustituir al delegado.

2.1.4 Código de ética

En el “*Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*” se estipula la reglamentación que debe orientar el ejercicio profesional. En 2013 el Consejo propuso una metodología participativa para la revisión del Código emitido en 2002, lográndose la vinculación del Conets, la Fects, asociaciones, programas académicos, estudiantes y profesionales de las tres regiones en las que se dividió el país, y en las que se llevaron a cabo 20 eventos, contándose con la participación de más de 1.000 trabajadores sociales y más de 400 estudiantes. También asistieron, como invitados, expertos de otras profesiones (ciencias sociales, derecho, filosofía, teología). Después de ese arduo proceso, se definió

el nuevo texto y se puso en consideración de los integrantes del Consejo, quienes lo aprobaron por medio del Acuerdo 13, el 26 de junio de 2015.

Tiempo después se vio la necesidad de complementar el tema de *la prescripción*, para lo cual fue aprobado el Acuerdo 18 (mayo 24 de 2018), en el que sí se modificaron siete artículos. Así, el Código quedó conformado por dos acuerdos: el 13 y el 18. Y, finalmente, para hacer claridad acerca de *los descargos*, el 21 de agosto de 2019 fue aprobado el Acuerdo 24, con el articulado de la última versión del Código, que se estructuró en seis capítulos y un total de 27 artículos.

El capítulo 4 aborda los principios y valores que deben tener en cuenta los trabajadores sociales en su ejercicio profesional. Teniendo como bases fundamentales la *Constitución Política de Colombia* y la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, se describen siete principios: justicia, dignidad, libertad, igualdad, respeto, solidaridad y confidencialidad (artículo 10); y el artículo 11 trata sobre los valores.

El capítulo 6 aborda el régimen disciplinario con los artículos 18 a 27, así:

- Artículo 18: Faltas.
- Artículo 19: Denuncias.
- Artículo 20: Trámite de las denuncias.
- Artículo 21: Prescripciones.
- Artículo 22: El Comité de ética.
- Artículo 23: Perfil de los integrantes del Comité de ética.
- Artículo 24: Asesores del Comité de ética.
- Artículo 25: Funciones del Comité de ética.
- Artículo 26: Procedimiento disciplinario.
- Artículo 27: Sanciones.

Con respecto a éstas últimas, el Código estipula que para sancionar se necesita la decisión unánime del Comité de ética y, de acuerdo con la gravedad de la falta, podrá imponer una de las siguientes sanciones: amonestación verbal, amonestación pública, suspensión temporal del registro profesional y, en el peor de los casos, la cancelación del mismo.

Con cada nueva edición del Código de ética, el Consejo se encargó de divulgarlo mediante la realización de eventos para tal fin, en los que se hacía entrega de ejemplares del mismo a los asistentes. También lo ha repartido entre los participantes de otros eventos de la profesión: reuniones, asambleas de los organismos, congresos y en las celebraciones anuales del día del trabajador social. Además, lo envía a los trabajadores sociales que se inscriben ante el Consejo, a los estudiantes de los últimos semestres de la carrera y a quienes lo soliciten. Entre 2015 y 2019 fueron impresos 26.000 ejemplares, la mayoría ya entregados. Por otra parte, se destaca que desde 2003 fue subido a la página web del Consejo, donde se puede consultar.

2.2 MARCO LEGAL

El marco legal contemplado en esta investigación está conformado por la Ley 53 de 1977 y su decreto reglamentario, el 2833 de 1981.

2.2.1 Ley 53 de 1977

Esta Ley fue expedida el 23 de diciembre de 1977, teniendo como objeto la reglamentación del ejercicio profesional del Trabajo Social en Colombia. El contenido de la misma se desarrolla en diez artículos, como se muestra en el cuadro 3.

Cuadro 3. Ley 53 de 1977

Artículo	Mandato
Primero	Reglaméntese el ejercicio de la profesión de trabajo social sometida al régimen de la presente Ley.
Segundo	Solamente los profesionales de trabajo social se denominarán para los efectos de la presente Ley "Trabajadores Sociales" y podrán desempeñar las funciones establecidas para esta profesión tanto en la actividad pública como en la privada. Parágrafo. Para el ejercicio de la profesión de trabajador social se establece, fuera de los requisitos académicos exigidos por el Gobierno, prestar un año de trabajo que puede ejecutarse en las entidades que el Gobierno designe sea en la ciudad o en el campo.
Tercero	Las empresas del Estado y las privadas que requieran los servicios de trabajadores sociales sólo podrán contratar profesionales con título universitario.
Cuarto	Establécese como obligatorio para las empresas que tengan un número elevado de trabajadores, que deberá ser calificado por el Gobierno, contratar para el servicio de los mismos, trabajadores sociales con el objeto de que colaboren con ellos para el desarrollo de políticas de empleo, salario e inversión de los mismos.
Quinto	Para efectos de la presente Ley, se reconoce la calidad de profesionales en trabajo social: a) A quienes hayan obtenido u obtengan el título de licenciado o doctor en trabajo social, expedido por una universidad debidamente reconocida por el Estado. b) A quienes hayan obtenido con anterioridad a la vigencia de la presente Ley, el título de licenciado en servicio social, expedido por una universidad debidamente reconocida por el Estado. c) A quienes hayan obtenido con anterioridad a la vigencia de la presente Ley, el título de asistente social expedido por una escuela superior, debidamente reconocida por el Estado. d) A quienes obtengan título de post-grado en trabajo social, expedido por una universidad debidamente reconocida por el Estado, sujeto a las disposiciones que para este caso contempla la presente Ley. e) A quienes hayan obtenido u obtengan en otros países el título equivalente a licenciado, doctor o magíster en trabajo social, con los cuales Colombia tenga celebrados tratados o convenios sobre reciprocidad de títulos universitarios. f) A quienes hayan obtenido el título en países con los cuales Colombia no hubiere celebrado convenio o tratado de reciprocidad de títulos universitarios, siempre y cuando el interesado se someta a las disposiciones que el Ministerio de Educación establezca para la validación o refrendación de esos títulos. Parágrafo. Quienes obtengan título de especialización o post-grado en trabajo social de acuerdo al literal d), de este artículo, para ejercer la profesión de trabajo social, deberán cumplir con los requisitos establecidos en uno de los literales a) o b) de este artículo. No serán válidos para el ejercicio de la profesión de trabajo social, los títulos adquiridos por correspondencia, ni los simplemente honoríficos.
Sexto	Para ejercer la profesión de trabajo social, se requiere estar inscrito ante el Consejo Nacional de Trabajo Social, quien expedirá el documento que así lo certifique. Parágrafo. Los profesionales en trabajo social a que hace referencia el artículo 3°, deberán inscribir su título ante el Consejo Nacional de Trabajo Social, en un plazo no mayor de 12 meses contados a partir de la vigencia de la presente Ley.
Séptimo	Créase el Consejo Nacional de Trabajo Social, el cual estará integrado así: - Por el Ministro de Educación o su delegado. - Por el Ministro de Salud o su delegado. - Por el Ministro de Trabajo o su delegado. - Por el Presidente del Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social o su delegado. - Por el Presidente de la Federación Nacional de Trabajo Social o su delegado. - Por un delegado de la Asamblea Nacional de Facultades de Trabajo Social.

Octavo	<p>El Consejo Nacional de Trabajo Social tendrá las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conocer de las denuncias que se presenten por faltas contra la ética profesional y sancionarlas. b) Decidir dentro del término de treinta (30) días a partir de su presentación, sobre las solicitudes de inscripción de los trabajadores sociales a que se refiere el artículo 3°. c) Resolver sobre la suspensión o cancelación de inscripciones conforme a lo previsto en la presente Ley. d) Denunciar ante las autoridades competentes, las violaciones comprobadas a las disposiciones legales que reglamentan el ejercicio profesional de trabajo social y solicitar de las mismas, la imposición de las penas correspondientes. e) Dictar el reglamento interno del Consejo. f) Las demás que señalen las leyes y los decretos del Gobierno Nacional.
Noveno	Las facultades de trabajo social establecidas, o que se establezcan en el país para la formación de profesionales de trabajo social, deberán funcionar dentro de una universidad autorizada y reconocida por el Estado y bajo la inspección y vigilancia del Ministerio de Educación Nacional de conformidad con las disposiciones legales vigentes en cuanto al nivel universitario.
Décimo	Esta ley rige desde su sanción.

2.2.2 Decreto 2833 de 1981

Este Decreto fue expedida el 9 de octubre de 1981, para reglamentar la Ley 53 de 1977, y contiene 13 artículos (ver cuadro 4).

Cuadro 4. Decreto 2833 de 1981

Artículo	Mandato
1	<p>En los términos de la Ley 53 de 1977 se entiende por trabajo social la profesión ubicada en el área de las Ciencias Sociales que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social. Corresponde principalmente a los profesionales de trabajo social:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Participar en la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social. b) Participar en la formulación y evaluación de políticas estatales y privadas de bienestar y desarrollo social. c) Realizar investigaciones que permitan identificar y explicar la realidad social. d) Organizar grupos de individuos para su participación en los planes y programas de desarrollo social. e) Colaborar en la selección, formación, supervisión y evaluación de personal vinculado a programas de bienestar y desarrollo social. f) Participar en el tratamiento de los problemas relacionados con el individuo, los grupos y la comunidad aplicando las técnicas propias a la profesión.
2	Solamente pueden ejercer la profesión de trabajo social, quienes posean títulos de trabajador social, o su equivalente, expedido de conformidad con la ley por una institución de educación superior debidamente reconocida por el Estado y además hayan obtenido su inscripción en el Consejo Nacional de Trabajo Social.
3	El registro de los títulos obtenidos en el país se registrará por las disposiciones del Decreto 2725 de 1980, y las disposiciones que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Los títulos obtenidos en el exterior, requieren la convalidación y registro por parte del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, de acuerdo con el Decreto 1074 de 1980 y las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.
4	<p>Para la inscripción ante el Consejo Nacional de Trabajo Social, se requiere la presentación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud escrita. b) Documento que acredite el registro del título. <p>Parágrafo. Los trabajadores sociales que hayan obtenido su título con anterioridad a la vigencia de este Decreto, deben solicitar su inscripción al Consejo Nacional de Trabajo Social.</p>
5	El Consejo Nacional de Trabajo Social decidirá en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, sobre la solicitud de inscripción. Si ella es aceptada expedirá el documento que así lo certifique.

6	La vigilancia y control del cumplimiento de los artículos 3° y 4° de la Ley 53 de 1977, así como los pertinentes del presente Decreto, se ejercerá por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
7	Las sanciones a que se refiere el literal a) del artículo 8° de la Ley 53 de 1977, se impondrán previo estudio de la queja formulada, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta y a los antecedentes personales y profesionales del responsable. Las sanciones serán: a) Amonestación verbal; b) Amonestación pública mediante resolución motivada.
8	Contra las providencias dictadas por el Consejo Nacional de Trabajo Social, sólo procede por la vía gubernativa el recurso de reposición previsto en el Decreto 2733 de 1959.
9	Las empresas están obligadas a contratar trabajadores sociales en la proporción de uno (1) por cada quinientos (500) trabajadores permanentes y uno (1) por fracción superior a doscientos (200) trabajadores permanentes, para cumplir los fines previstos en el artículo 4° de la Ley 53 de 1977.
10	Las decisiones del Consejo Nacional de Trabajo Social requieren el voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros.
11	Los títulos de trabajadores sociales y de Especializado, Magíster y Doctor en Trabajo Social, sólo podrán ser otorgados por instituciones de educación superior debidamente autorizadas para ello por el Estado.
12	El Gobierno Nacional asignará a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la partida presupuestal necesaria para el funcionamiento del Consejo Nacional del Trabajo Social.
13	El presente Decreto rige a partir de la fecha de su promulgación.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Definiciones del Trabajo Social

El artículo 1° del Decreto 2833 de 1981 dice:

En los términos de la Ley 53 de 1977 se entiende el trabajo social como una profesión ubicada en el área de las Ciencias Sociales que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social. Corresponde a principalmente a los profesionales en trabajo social:

- a) *Participar en la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social;*
- b) *Participar en la formulación y evaluación de políticas estatales y privadas de bienestar y desarrollo social;*
- c) *Realizar investigaciones que permitan identificar y explicar la realidad social;*
- d) *Organizar grupos e individuos para su participación en planes y programas de desarrollo social;*
- e) *Colaborar en la selección, formación, supervisión y evaluación de personal vinculado a programas de bienestar y desarrollo social; y*
- f) *Participar en el tratamiento de los problemas relacionados con el individuo, los grupos y la comunidad aplicando las técnicas propias a la profesión.*

Elí Evangelista Martínez (2009), en el texto “*Trabajo social contemporáneo: aproximaciones y proyecciones*”, define al Trabajo Social como:

... una filosofía de la acción y un arte científico que, mediante ejercicios colectivos e innovadores de organización y participación social, impulsa procesos de investigación, diagnóstico, planeación, gestión, desarrollo, administración, evaluación, sistematización y comunicación de políticas, modelos, planes, programas, proyectos, estrategias e iniciativas de acción colectiva, indispensables para transformar positivamente la forma y el fondo de las necesidades y problemas sociales sentidos y priorizados por la población (p. 8).

- **El Trabajo Social contemporáneo** responde a las problemáticas actuales con el fin de transformar la realidad social y reconstruir lo tradicional de la teoría y la metodológica, íntegra y propia de la profesión. Para Martínez (2009), el Trabajo Social contemporáneo debe tener una mirada transmodernista; es decir: que tenga una mirada crítica de la modernidad, enfocándose en América Latina.

2.3.2 La intervención

La palabra *intervención*, aparte de ser una palabra polisémica, es de uso común; por tanto, se presentan varias definiciones recogidas por Maritza Montero Rivas (2012), así:

El Diccionario de uso del español (Moliner, 1994:158), nos dice que intervenir es “participar, tomar parte. Actuar junto con otros en cierto asunto, acción o actividad”; y agrega que: “a veces implica oficiosidad y tiene el significado de “entrometerse”, de “tomar cartas en un asunto”; y también “intervenir un país en la política interior de otro”, llegando inclusive a ocuparlo. Otras veces significa “mediar”, con la intención de resolver desavenencias (p. 57).

Dubost (1987) señala como origen del concepto la definición dada en Inglaterra y en Francia, según la cual intervención es la actividad de un tercero que media entre dos elementos. Este autor al analizar las formas de intervención en las Ciencias Sociales estableció una diferencia entre formas activas y formas interventoras de investigación social haciéndolo en función de dos criterios: Las intervenciones y acciones dirigidas a fines elegidos por un solo actor social (con o sin ayuda de investigadores), y las intervenciones-consulta (prácticas psicosociológicas y sociológicas “colaboradoras”). Dentro del primer criterio entran: las experiencias de vida, los experimentos sociales, las intervenciones militantes; las intervenciones sociopedagógicas y los estudios de acción. En el segundo criterio caen las intervenciones psicosociológicas “decisorias”, las intervenciones “analíticas” y las intervenciones “demostrativas” (que producen demostraciones teóricas) (p. 58).

Carballeda (2012) da una definición que sitúa a la intervención dentro de la tradición normativa generada por la necesidad de mantener la cohesión social y con ella la paz y el orden social (p. 58).

En las ciencias sociales existen variadas formas de intervención. Cada profesión posee métodos, herramientas y objetos diferentes para realizarla. La Misma autora presenta una clasificación de la intervención, según su finalidad, cuando va dirigida a:

- *Intervenciones dirigidas a la satisfacción de alguna necesidad normativa en un grupo o sector específico de la población.*
 - *Intervenciones dirigidas a la transformación de condiciones de vida en general, o en aspectos particulares de ella. Aquí entran las intervenciones mediadoras, que son aquellas en las cuales se busca interceder ante grupos que se enfrentan por el control de algún recurso, o bien entre grupos ciudadanos que demandan alguna obra o servicio y la propuesta del Estado al respecto.*
 - *Intervenciones para la concertación, en las cuales agentes externos (personas ajenas a un determinado sector o grupo social) o agentes pertenecientes a grupos o comunidades intervienen para lograr la unión de esfuerzos, recursos y conocimientos para la consecución de alguna acción o proyecto juzgado conveniente para diversos grupos o personas interesados; o bien de acuerdos generales de cooperación que pueden luego desglosarse en los anteriores.*
 - *Intervenciones cuya finalidad es la consulta sobre asuntos e intereses en diversos grupos o comunidades (p. 61).*
- **Intervención social.** La intervención social se puede ejercer desde instituciones estatales u originadas dentro de la población, grupos o comunidades. En la revista científica *Documentación Social*, en el artículo “*Repensando la intervención social*”, Fantova (2007) define la *intervención social* como:
- ...una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social (p. 17).*

La intervención social aporta un valor añadido dando apoyo a las familias y a las comunidades, respondiendo a las necesidades sociales, no sólo entendidas como necesidades tangibles sino también como oportunidades.

2.3.3 Principios y valores del Trabajo Social

Echeverría (1984), en su documento "*Filosofía, Valores y Principios del Trabajo Social: la ética profesional*", cita a Natalio Kisnerman, quien plantea que el Trabajo Social tiene una filosofía que se basa en un sistema de valores que están implícitos en los principios de la profesión, teniendo en cuenta que los principios y valores son cambiantes de acuerdo con la época. Es decir, que están totalmente relacionados con la ética profesional, entendida ésta como "*el conjunto de obligaciones y deberes que deben cumplirse durante el ejercicio de la profesión*" (Casafont, citado en Echeverría, 1984). Pero también se puede entender como el conjunto de reglas o principios que rigen la conducta humana.

Por otro lado, se presentan otros conceptos claves para entender más a fondo el entramado de los principios y valores del Trabajo Social. Así, García (2007), en su artículo "*Los profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales*", menciona los siguientes conceptos básicos:

- **Ética:** "*parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre*"
- **Moral:** "*el conjunto de instituciones y concepciones de las que se valen los distintos grupos humanos e individuos para identificar lo que está bien y lo que está mal, lo que se debe de hacer y lo que se debe evitar*".
- **Los valores:** "*son las cualidades que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por las cuales son estimables*".
- **Los principios:** "*son las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta*" (p. 175 y 176).

Y en los conceptos éticos profesionales:

- **Ética profesional:** *es la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en cuanto a tales.*
- **Deontología profesional:** *se interesa por establecer marcos o criterios en cómo deberían ser las cosas y, por lo tanto, de cuáles son los deberes inherentes a una profesión en el ejercicio de sus funciones.*
- **Códigos deontológicos:** *pretenden ser herramientas útiles para orientar la acción y la toma de decisiones, en la medida que aportan criterios y claves para responder a los fines de una actuación.* (p. 176).

La *Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)*, en un artículo publicado en 2018, hizo claridad frente a los principios que deben presidir el Trabajo Social:

- **Reconocimiento de la dignidad, inherente al ser humano:** el respeto por todas las personalidades y el valor de todos los seres humanos.
- **Promoción de los derechos humanos:** respetar la dignidad y derechos individuales, civiles y sociales.
- **Promoción de la justicia social:** involucramiento de los sujetos para el logro de la justicia social, para lo cual se requiere: rechazar la discriminación y opresión institucional; respetar la diversidad; trabajar en el fortalecimiento de comunidades inclusivas, teniendo en cuenta la diversidad cultural y étnica; fomentar el acceso de recursos de forma equitativa; combatir las políticas y prácticas injustas, opresivas o perjudiciales; y construir la solidaridad comunitaria.
- **Promoción del derecho a la autodeterminación:** promover el derecho de las personas para tomar decisiones propias.
- **Promoción del derecho a la participación:** fomentar la intensificación de la autoestima y las capacidades de los sujetos.
- **Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas:** de acuerdo con las normatividades.
- **Tratar a las personas como un todo:** tanto en las dimensiones biológica y psicológica de los sujetos, como en las dimensiones social y espiritual.

- *Uso ético de la tecnología y las redes sociales*: puesto que éstas pueden usarse como herramientas en la práctica profesional, deben usarse con responsabilidad para que no lleguen a convertirse en posibles amenazas.
- *Integridad profesional*: el deber que tienen las asociaciones y las organizaciones nacionales de Trabajo Social de actualizar sus códigos de ética de acuerdo con los nuevos contextos, definir las competencias profesionales de intervención, para apoyar la paz y actuar con integridad, tomando las medidas necesarias para cuidar de sí mismos, en lo profesional y en lo personal, y creando espacios para promover lo estipulado en los códigos de ética específicos.

El autor González (2006), en su artículo “*El Trabajo Social y la formación en valores*”, cita a Bermejo (2002) quien, acerca de los valores y principios en el Trabajo Social, destaca:

- *El servicio*: los trabajadores sociales deben ayudar a los sujetos que se encuentren en situaciones problemáticas.
- *La justicia social*: retar todo tipo de injusticia social.
- *La dignidad y el valor de la persona*: respeto por el valor inherente y la dignidad de cada sujeto.
- *La integridad*: actuación adecuada para generar confianza.

• **Concepciones sobre los valores**

González (2006) dice que a los valores se puede acceder de forma intelectual, y menciona dos corrientes: la *objetivista*, de Max Scheler; y la *subjetivista*, de Ralph Barton Perry y Bertand Rusell.

El objetivismo apela a que los valores están y el ser humano debe descubrirlos y aplicarlos, porque las acciones son correctas e incorrectas según esos parámetros. Las tesis subjetivistas, individualistas y conductistas dan pie al relativismo y promueven, en la educación en valores, suscitar en las personas reacciones y disposiciones adecuadas para el propio ejercicio. Se considera que estas posiciones no reconocen el hecho de que los valores, aunque sean universales, se dan en la complejidad de las relaciones humanas, entre múltiples factores como la cultura, donde se valora el pensamiento de quien valora, las necesidades y criterios que mediatizan las valoraciones, la comunicación que se da entre las y los sujetos cuyas conductas se valoran y dimensiones estéticas que los representan (p. 135 y 136).

A la vez, González plantea también que los valores pueden referirse a principios religiosos, políticos, morales e ideológicos, destacándose dos: el primero, *el respeto por la autonomía de las personas*, en el que los profesionales en Trabajo Social deben respetar y cuidar las diferentes decisiones de los sujetos y no intervenir en ellas, para lo cual se puede tener el apoyo de otras profesiones; y el segundo, *los valores sociales*, con respecto a que los sujetos no se encuentran solos y, por ende, son responsables con otros de la mejora de la calidad de vida, con la mira de un futuro sustentable.

Y, además, González cita la obra “*Valores éticos*”, de José María Méndez, en la que se presenta una clasificación sencilla de los *valores* y se propone una escala de los mismos:

- *Ascéticos*, que llevan a la cúspide de una optimización de la axiología, ya que allí el sujeto comprende el dolor humano;
- *Estéticos*, que brindan satisfacciones más profundas;
- *Éticos*, la satisfacción superficial por el cumplimiento del deber; y
- *Económicos*, en los que las satisfacciones son superficiales.

Concepciones sobre diferentes valores

- La “*autodeterminación*”. Echeverría (1984) dice que:

Se respetará la autodeterminación de personas, grupos y comunidades a las cuales sirven, salvo que todos le deleguen libremente esta facultad o, a que se deba desempeñar una función protectora (como en el caso de niños, ancianos, personas con retraso o enfermedad mental)” o a que normas legales lo

exijan. También se debe limitar al cliente cuando por impulsos destructivos pone en peligro su integridad psicofísica (p. 4).

Al respecto, González (2006) afirma que:

Se trata del individuo como tal, con experiencias, circunstancias y personalidad, sentimientos diferentes a los demás. No se le puede tratar con tabla rasa. El estudio en Trabajo Social comprende aspectos como personas, situación, problema, lugar, con el fin de integrar los elementos que darán una mezcla única y por lo tanto un diagnóstico y un tratamiento individualizado (p. 3).

Se habla de aceptar y respetar en el ejercicio profesional del Trabajo Social las determinaciones de los sujetos, sin importar sus condiciones sociales y circunstancias. En cuanto al secreto profesional, se hace referencia a que el trabajador social debe preservar la confidencialidad, y que solamente se podrá revelar información, con el permiso del usuario, cuando se requiere de ayuda multidisciplinaria. También se menciona la eficiencia profesional, buscando que los profesionales posean vocación y apliquen inteligentemente sus conocimientos; pero además se habla de responsabilidad y honradez profesional.

• La “*honradez profesional*”. González (2006) la define como:

El proceder del individuo probó. Significa ser franco, leal, valiente y digno. Profesionalmente, la honradez impulsa al trabajo diligente, a actuar con justicia, con imparcialidad, a cumplir compromisos contraídos, a hacer uso de los recursos con equidad y a defender a una causa justa. La honradez profesional impide engañar al beneficiario y a buscar las mejores posibilidades de solución para cada problema (p. 5).

Y en la misma página el autor dice que la *integridad personal* puede ser entendida como el “...desarrollo armónico de todas las cualidades positivas y negativas del hombre: desinterés, corrección y probidad para ayudar en una causa justa.”

Después el texto hace referencia a las relaciones del trabajador social con:

- *Los colegas y otros profesionales*: no emitiendo juicios que los perjudiquen, y el respeto por la diversidad de opiniones.
- *Las instituciones*: dar información verídica cuando se aspira a un cargo, conocer las leyes y normatividad, y si éstas van en contra de la profesión, plantear estrategias para lograr un cambio.
- *Otras instituciones*: debe haber respeto mutuo y rectitud.
- *La profesión*: debe haber un esfuerzo para mejorar posicionamiento de la profesión.
- *La comunidad*.

Finaliza González (2006) afirmando que:

Es deber del Trabajador Social llevar a cabo una labor preventiva y educativa de los servicios que presta. Se preocupará por los grandes problemas sociales y colaborará para establecer condiciones sociales que garanticen el máximo desarrollo del hombre. Favorecerá las iniciativas para conseguir este fin (p. 8).

- Los “*derechos humanos*”. Erauskin (s.f.) invoca los derechos humanos y destaca la defensa de la *dignidad humana* de los sujetos y la búsqueda del bienestar ciudadano en el quehacer de los trabajadores sociales. Esto lleva a que los profesionales deben:
 - *Respetar el derecho de la autodeterminación*: para que cada individuo pueda tomar sus propias decisiones.
 - *Promover el derecho a la participación*: porque los sujetos son importantes en la toma de decisiones que afectan sus vidas.
 - *Tratar a cada persona como un todo*: no sólo como la persona en sí, sino también con su familia, su entorno y los aspectos que influyen de cualquier manera en su vida.

- *Identificar y desarrollar sus fortalezas*: reconociendo el potencial de los individuos, grupos y comunidades con el fin de desarrollar sus empoderamientos.
- La “*justicia social*”. También Erauskin (s.f.) afirma que de ésta se derivan:
 - *Desafiar a la discriminación negativa*: el compromiso de ir en contra de la discriminación negativa por edad, cultura, sexo, orientación sexual entre otras.
 - *Reconocer la diversidad*: respetar toda diversidad étnica y cultural de las poblaciones con las que se trabaja, teniendo en cuenta sus diferencias.
 - *Distribución de recursos equitativamente*: asegurarse de que los recursos sean distribuidos de forma justa
 - *Oponerse a las políticas y acciones injustas*: deber de llamar la atención a los individuos sobre situaciones donde se den políticas o prácticas injustas.
 - *Trabajar en solidaridad*: oponerse a situaciones que fomenten la exclusión y estigmatización social.

Posteriormente, el mismo autor cita a Félix P. Biestek, que determinó en 1966 una serie de principios éticos que son aplicables para el ejercicio del Trabajo Social y que siguen vigentes:

- Individualización: *el deber de reconocer y entender las cualidades únicas de cada cliente. Este principio representa una cierta interpretación del principio de respeto a las personas. Consiste en el deber de tratar a todo ser humano no como simple ser humano, sino como un individuo con diferencias únicas.*
- Expresión significativa de sentimientos: *el deber de reconocer la necesidad del cliente de expresar sus sentimientos libremente, en particular sus sentimientos negativos*
- Implicación emocional controlada: *el deber de ser sensible hacia los sentimientos de los clientes, de entender su significado y de dar una respuesta apropiada a los mismos.*
- Aceptación: *el deber de percibir y tratar con el cliente tal y como realmente es, con sus fortalezas y debilidades, sus cualidades agradables y desagradables, manteniendo siempre un sentido de la innata dignidad y valor personal de cliente.*
- Actitud anti-fiscalizadora: *el deber de relacionarse con el cliente sin atribuirle culpabilidad o inocencia al determinar las causas de sus problemas o necesidades.*
- Autodeterminación: *el deber de reconocer el derecho y la necesidad del cliente a la libertad de decidir por él mismo en general y, en particular, durante el proceso de ayuda.*
- Confidencialidad: *el deber de proteger la información relativa al cliente que este haya dado durante la relación profesional (p. 6)*

Todo lo contemplado hasta aquí son valores que deben tener presentes los trabajadores sociales en el marco de los *derechos humanos* y la *dignidad humana*, con el propósito de defender la integridad, el bienestar físico, psicológico y emocional de cada persona, asumiendo la responsabilidad de promover la *justicia social*.

2.3.4 Enfoque ético de la Acción Sin Daño (ASD)

• ¿Qué es daño?

Rodríguez (2007), desde el punto de vista jurídico, define el “*daño*” como:

El detrimento, perjuicio, menoscabo que por acción de otro se recibe en la persona o en los bienes. En términos generales, también se dice que daño es toda alteración negativa de la persona en sus derechos y garantías, como efecto de causas que pueden ser imputables a otros y, por lo tanto, susceptibles de reparación ya sea restituyendo la situación que existía antes o en términos económicos. También se reconoce que, dependiendo de la naturaleza, puede haber daños que son irreparables, aquí nos situamos en los linderos de los daños de orden moral (p. 14 y 15).

El autor recalca que se debe dar una relación de daño-efecto. Esto quiere decir que para darse un daño se deben presentar las consecuencias de éste; de lo contrario no sería daño. Y según Fernández, citado por Rodríguez (2007), hay dos tipos de daño:

- Daño objetivo.: *Este daño afecta bienes materiales susceptibles de ser medibles y cuantificables, y representa los objetos mediante los cuales de manera instrumental las personas se realizan como tales. No todo daño se traduce en menoscabo de valores económicos (p. 16).*
- Daño subjetivo o daño a la persona. *Se refiere a cualquier daño que lesione al ser humano, ya sea en uno o varios aspectos de su unidad psicosomática o en su "proyecto de vida" o libertad. Un daño en la unidad psicosomática hace referencia a todo daño biológico, psíquico, a la salud o bienestar. Por su parte, un daño al proyecto de vida es aquel que afecta la idea de realización personal integral (p. 17)*

• ¿A qué se refiere el enfoque ético de la ASD?

Este enfoque se define como:

*...aquellas acciones, programas, proyectos e intervenciones que han sido construidas con mucho cuidado, para generar el mínimo impacto negativo en las comunidades que se acompañan. Se basa en los principios de la **dignidad** (respetar y valorar a las personas víctimas del conflicto armado colombiano, la **autonomía** (facilitar la toma de decisiones propias de las víctimas y no tomarlas por ellas) y la **libertad** (favorecer la definición y desarrollo del proyecto de vida que cada uno elija)" (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, s.f.)*

Además, para Rodríguez (2007) la ASD implica la prevención de potenciales perjuicios que se pueden ocasionar a partir de acciones humanitarias o de desarrollo. Y agrega que "se asume la *Acción sin Daño, ASD, como un enfoque ético basado en el antiguo principio hipocrático de la medicina de 'no hacer daño'.*" (p. 46).

Según Alberto Lifshitz, citado por Rodríguez (2007), la ASD implica las siguientes obligaciones: no producir daño, prevenir el daño, remover o retirar lo que esté haciendo un daño y promover lo que se hace bien. Sin embargo, hay situaciones contradictorias en las que aun aplicando la ASD se pueden producir efectos adversos; en tales casos se pueden aplicar algunos principios provenientes de la ética médica: el principio del acto de doble efecto, según el cual es lícito realizar una acción de la que se derivan dos efectos, uno bueno y otro malo; y el principio de beneficencia y no maleficencia, que según Beauchamp y Childress, citados también por Rodríguez, es la obligación moral de actuar en beneficio de otros.

Estos principios planteados en la ética médica, son válidos y aplicables al Trabajo Social, teniendo en cuenta que los médicos y agentes humanitarios buscan el bienestar de los seres humanos, aunque se diferencien en otros aspectos.

Por otro lado, Bello (2011) hace énfasis en la postura política de la ASD:

Si bien hemos insistido en que el enfoque de Acción sin Daño supone una reflexión sobre los principios éticos que animan las intervenciones, implica también una postura política en tanto asume que el respeto a la autonomía, la dignidad y la libertad, exige el respeto y la defensa de los Derechos Humanos y el compromiso con la construcción de órdenes democráticos que garanticen su vigencia plena (p. 51).

Es de resaltar que la ASD surgió a partir de la reflexión de los impactos de las intervenciones de agencias humanitarias de cooperación internacional, por lo que los campos más nombrados en los que opera o desarrolla el enfoque de la ASD están enmarcados en los campos de acciones humanitarias y de desarrollo. Otra reflexión que motivó el surgimiento de la ASD fue la consideración de que los actores vinculados a las instituciones u organizaciones no eran neutrales, y que podían causar o reparar daños.

• Perspectiva ética de la ASD

Algo que tiene que ver con la fundamentación de la ASD es la ética que, como parte de la filosofía, se ocupa de la moralidad de los actos humanos. Toda teoría de la moralidad tiene su significado de lo que es bueno, determinando qué deberían hacer los individuos y las instituciones. Ese modo de ser y hacer va siendo interiorizado en la vida y se refleja en la práctica, contribuyendo a definir el fin del actuar, para tomar decisiones de acuerdo con esos valores.

La perspectiva ética de la ASD tiene en cuenta lo deontológico (principios y valores) y las consecuencias de las acciones. Entonces se asume que "*de esta manera, analizamos, discernimos y decidimos con base en los principios y valores que orientan las acciones y las posibles consecuencias de nuestros actos, pero también evaluamos las consecuencias mismas*" (Rodríguez, 2007, p. 66). Estas consecuencias pueden catalogarse como aceptadas y perseguibles, que se configuran social y culturalmente, y las inaceptables o intolerables.

Procurando tener un enfoque deontológico claro y cuidando las consecuencias, el enfoque ético de la ASD tiene en cuenta los mínimos éticos, entendidos como el conjunto de deberes y derechos ciudadanos provenientes de la *Declaración de los Derechos Humanos*. Entre estos se encuentran:

1. *La dignidad humana, que concibe al ser humano como un fin en sí mismo, que no puede ser utilizado para fines ajenos.*
2. *La autonomía: implica que las "personas son capaces de definir el tipo y el proyecto de vida que quieren vivir y tienen también la capacidad de darse sus propias soluciones. Solo requieren un impulso".*
3. *La libertad: "las personas deben tener la posibilidad de tomar decisiones para la realización de sus propios proyectos de vida"* (Rodríguez, 2007, p. 69).

Ahora bien, para profundizar sobre los mínimos éticos, es necesario resaltar que los derechos humanos son muy importantes en el actuar social porque son inherentes a todas las personas, sin distinción alguna; entre otros: la vida, la libertad, la educación (FITS, 2018).

2.3.5 Concepto del "significado" en la teoría de la fenomenología

Según la *Real Academia Española*, se entiende por *significado* el sentido de una palabra o de una frase; también hace referencia a una representación mental. En el campo de la lingüística algunos autores definen el *significado* como el contenido mental; es decir: un concepto o idea que se asocia al signo de comunicación; pero además plantean que el *significado* depende de cada persona, ya que proviene de las experiencias con uno o varios objetos.

Barbera e Inciarte (2012) plantean que, para Husserl, en el *campo fenomenológico*, el *significado* se refiere al lenguaje en general, pues reconoce la importancia del lenguaje en el mundo del hombre, ya que sin éste no sería posible la ciencia como patrimonio común. Lo mismo ocurre con la *semántica filosófica*, que plantea la relación entre el pensar y el hablar; proceso que se manifiesta en lo que se expresa porque todo período, frase o palabra, escrita o hablada, es lo que Husserl entiende por *expresión*, cuando propone la descripción de las vivencias o experiencias. Partiendo de esto, es claro que el interés está en llegar a la *expresión*, al *signo significativo*, para adentrarse en el problema de la *significación en general*, con el objetivo de determinar más claramente la función significativa, o si se quiere, la *significación de la expresión*.

Así, Husserl consideró que la esencia está en conocer parte de la vida de los participantes de la investigación y su propio mundo en relación con el fenómeno en estudio. Es decir: su punto de partida fue la vida de las personas, de acuerdo con las experiencias, significados, emociones y situaciones del individuo. Husserl se basó en los autores Brentano y Bolzano, tomando de Bolzano la "*teoría de la ciencia*", y de Brentano el "*carácter intencional de la conciencia o la experiencia*", para así concluir

que lo esencial viene dado por la *significatividad humana*, ya que por medio de ésta se logrará buscar y crear una ciencia rigurosa que parta de la experiencia para describir el fenómeno. Es decir, cómo lo señalan las mismas autoras “*La evidencia del fenómeno o de la experiencia vivida se constituye mediante la percepción directa o intuición clara, vale decir, como tal se supusieron o vieron su significado en la conciencia*” (Barbera e Inciarte, 2012, p. 202).

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 FUNDAMENTACIÓN

La investigación es de tipo cualitativo, que según la Universidad de Jaén (s.f.), es el estudio de los individuos a partir de lo que dicen y hacen en el escenario social y cultural, cuyo objetivo se enfoca en brindar una metodología que permita comprender el mundo de la experiencia adquirida por las personas.

Sandoval (2002) plantea que las diferentes corrientes cualitativas requieren, para su existencia, de un sujeto cognoscente que está influido por una cultura y unas relaciones sociales particulares, haciendo que la realidad epistémica dependa, para su definición, de comprensión y análisis, de la forma de percibir, pensar, sentir y actuar, propias de los sujetos cognoscentes, asumiendo que el conocimiento es una creación compartida a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, en la cual influyen valores para la generación del conocimiento. Para esto, se hace necesario el “*meterse en la realidad*” para poder comprenderla tanto su lógica interna como su especificidad. En esta forma de investigación se conciben la subjetividad y la intersubjetividad como los medios e instrumentos que permitirán conocer las realidades humanas.

Por tanto, desde el punto de vista del conocimiento, se busca desarrollar aquello que se considere como pertinente y significativo en las percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales. Por ende, al optar por un proceso de tipo cualitativo, se requiere un esfuerzo de comprensión, del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir con sus palabras, teniendo en cuenta que sus silencios, sus acciones y sus inmovilidades también son objeto de interpretación y diálogo. Además, con este tipo de investigación se busca la posibilidad de construir generalizaciones que permitan entender los aspectos comunes a muchas personas y grupos humanos en el proceso de producción y apropiación de la realidad social y cultural en la que se desarrollan sus existencias.

Según Corona (2018), en este tipo de investigación sobresalen las siguientes características:

- No hay realidad objetiva, ya que la misma se construye socialmente a partir de los actores;
- El conocimiento emerge de las personas que participan en la investigación;
- La tarea primordial del investigador es entender e interpretar el mundo de los participantes en base a sus experiencias y concepciones del entorno;
- El investigador y los participantes interactúan constante y dinámicamente, de manera holística e integradora, y no se parte de supuestos verificables o hipótesis, ni de variables medibles cuantitativamente, ya que busca analizar información de carácter subjetivo.

Este tipo de investigación se enmarca principalmente en el *paradigma interpretativo-comprensivo*; es decir: que el análisis presenta diferentes alternativas, pues los estudios dependen de su naturaleza y pueden pretender la conceptualización de los datos manteniendo la forma fiel de la vida, de lo que ocurre, de lo que la personas dicen, de cómo lo dicen y porqué actúan de cierta manera, o buscar comprender y explicar los hechos o fenómenos.

3.2 ENFOQUE FENOMENOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

En el *paradigma interpretativo-comprensivo* se presentan diferentes enfoques, uno de ellos el de la fenomenología, de la cual Barbera e Inciarte (2012) comentan que tiene sus orígenes en la palabra griega “*fenomenon*”, que significa “*mostrarse a sí misma*”.

Sandoval (2002) considera que la fenomenología es un gran pilar conceptual de la investigación social de *tipo cualitativo*. Este plantea que los fenomenólogos tratan de describir la experiencia sin buscar explicaciones causales, pues el interés gira alrededor de la búsqueda y acceso a la esencia de ese conjunto de existenciales, para lo cual se plantean siete pasos, de los cuales se tomaron dos:

- **Exploración** en la conciencia, en este paso el investigador reflexiona sobre las relaciones o afinidades estructurales del fenómeno; y
- **Descripción**, donde quien escucha explora su propia experiencia del fenómeno, y el esclarecimiento comienza cuando el mismo es comunicado mediante la descripción.

Por tanto, al contemplarse estos dos pasos, la *investigación es de tipo cualitativo exploratorio-descriptivo*.

• La teoría de Edmund Husserl

Este autor ha sido considerado como el máximo representante de la fenomenología *trascendental* o *descriptiva*. Como ya se había planteado, para Husserl el “*significado*” hace referencia al lenguaje en general, pues reconoce la gran importancia al lenguaje en el mundo del ser humano.

Barbera e Inciarte (2012) plantean que la tradición filosófica *husserliana* es *epistemológica* y se focaliza en el regreso a una intuición reflexiva para describir la experiencia vivida tal cual se construye en la conciencia. Este enfoque descriptivo busca captar la esencia de la conciencia en sí misma, mediante una descripción del hombre “*en el mundo y la presencia del mundo para el hombre*” (p. 202).

Siguiendo con las explicaciones de Barbera e Inciarte, el propósito es hacer evidente el fenómeno o la experiencia vivida a partir de la percepción o intuición; es decir: cómo se supone o cómo se vio el significado en la conciencia. Para Husserl, los procesos reposan en la conciencia del sujeto conocedor, en el que se conoce como persona, fenómeno o cosa, estudiando la experiencia para así revelar la conciencia por medio de la reducción fenomenológica. Estas mismas autoras plantean, como ya se había mencionado, que Husserl se basó en otros autores, en cuanto a la “*teoría de la ciencia*” y el carácter intencional de la conciencia o la experiencia, considerando que lo esencial viene dado por la *significatividad humana*, con el fin de crear una ciencia rigurosa que partiera de la experiencia para describir el fenómeno; para lo cual propuso tres pasos lógicos: primero, *la actitud natural*; segundo, *la reducción fenomenológica*; y tercero, *la descripción fenomenológica*; orientando la investigación hacia una *concepción eidética*.

3.3 ETAPAS DEL PROCESO INVESTIGATIVO

En la investigación cualitativa es necesario contar con un plan de trabajo o bitácora que oriente y dé una visión de conjunto con respecto a las diferentes etapas. Con tal fin, se tuvieron en cuenta los *tres grandes momentos* planteados por Bonilla y Rodríguez (1997):

1. Definición de la situación a investigar, *durante la cual se abarca la exploración de la situación, la formulación del problema de investigación, el diseño y la preparación del trabajo de campo.*
2. El trabajo de campo, *el cual corresponde al período de recolección y organización de los datos.*
3. Identificación de patrones culturales *que organizan la situación y que comprende tres fases fundamentales: el análisis, la interpretación y la conceptualización inductiva.* (p. 126).

En esta investigación, el *primer momento* se reflejó en los avances realizados hasta la etapa de diseño metodológico, como resultado de la revisión teórica y conceptual, de la construcción grupal y la búsqueda de un marco metodológico. En el *segundo*, las bases del trabajo se consolidaron a partir del diseño metodológico que, a su vez, se consideró como un punto de referencia para indicar qué se iba a explorar, cómo debía procederse, qué técnicas se utilizaban y qué tipo de análisis se haría con los

datos. Y del *tercero* se planeó la elaboración de matrices conceptuales porque permiten la comprensión inductiva de la realidad investigada.

3.3.1 Población

La población elegida estuvo compuesta por los trabajadores sociales que estaban ejerciendo la profesión en Bogotá, D.C.

3.3.2 Muestra

Bonilla y Rodríguez (1997), en su publicación "*Más allá del dilema de los métodos*", expresan que:

- La muestra se configura en el proceso de recolección de los datos, buscando una representatividad cultural, para comprender los patrones culturales de la situación investigada, sin generalizar los resultados obtenidos;
- Una muestra adecuada se conforma con personas representativas que estén en la capacidad de proporcionar mayor información; y
- Se necesita analizar los diferentes aspectos de las fuentes de información.

Además, las mencionan dos tipos de muestreo cualitativo: el *intencional* y el *teórico*. Para esta investigación se escogió el *muestreo intencional* o *selectivo*, en el que los investigadores determinan la muestra y las características adecuadas de las personas entrevistadas.

Bajo estos términos, se determinó una muestra de 23 trabajadoras sociales que debían cumplir con los siguientes criterios:

- Estar ejerciendo la profesión.
- Experiencia de 10 o más años en cualquier campo o área de la profesión.
- Y estar inscrito ante el Consejo Nacional de Trabajo Social.

3.3.3 Espacio geográfico

La investigación se efectuó en la sede temporal del Consejo en Bogotá: Carrera 12 A No. 77 A - 52, oficina 304.

3.3.4 Tiempo

El tiempo destinado para la investigación comprendió un periodo de cuatro meses, los últimos del segundo semestre de 2019: desde el 26 de agosto hasta el 10 de diciembre.

3.3.5 Instrumento

Con el propósito de recolectar la información necesaria para la elaboración de la investigación, se utilizó como instrumento una entrevista semiestructurada (ver Anexo 1) que, según Díaz y otros (2013), permite flexibilidad en las preguntas planteadas, pudiéndose ajustarlas en la interacción con los entrevistados. "...su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos" (p. 163).

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información consignada en el instrumento utilizado (la entrevista semiestructurada) se presenta por medio de matrices y diagramas de taxonomías, que sirvieron como base para efectuar posteriormente el análisis de la información obtenida mediante grabaciones de audio que fueron transcritas en matrices (ver anexos 2 a 8), según las categorías determinadas y de acuerdo con el orden de las siete preguntas planteadas en la entrevista.

4.1 CATEGORÍA DEDUCTIVAS

Para analizar la información en cada una de las siete categorías deductivas, se diseñaron las respectivas taxonomías descriptivas y conclusivas, producto del estudio de las siete matrices descritas en los anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8, en las que se consignaron las respuestas de las profesionales entrevistadas.

4.1.1 Daño causado en el ejercicio profesional

Para analizar las respuestas acerca del *daño causado en el ejercicio profesional*, es necesario retomar el concepto de la ASD, desde una perspectiva ética:

...la ASD tiene en cuenta lo deontológico (los principios y valores) y el consecuencialismo (consecuencias de las acciones); entonces se asume que, de esta manera, analizamos, discernimos y decidimos con base en los principios y valores que orientan las acciones y las posibles consecuencias de nuestros actos, pero también evaluamos las consecuencias mismas (Rodríguez, 2007, p. 66).

En relación con el ejercicio profesional, Reyes (2011) propone reflexionar sobre los procesos de intervención y los daños que pueden ser causados durante la misma. En la información obtenida en las entrevistas se pudieron encontrar similitudes entre algunas respuestas, por lo que se conformaron *cuatro categorías inductivas, como se muestra en las taxonomías descriptiva y conclusiva del daño causado en el ejercicio profesional (ver figuras 1 y 2).*

- **Primera categoría inductiva: el “constante ejercicio ético”.** Con respecto a la intervención profesional, que se sustenta en el planteamiento de Rosa María Cifuentes Gil (2011):

Las intencionalidades (en plural constituyen sentidos y perspectivas deliberadas o no, que le dan a la intervención profesional, los y las trabajadores sociales) están conformadas por los diversos fines, objetivos y metas con que se aborda el objeto: la atención de problemáticas y la relación con los sujetos. No se puede comprender la intervención profesional al margen de sus intencionalidades, pues quedaría reducida a una mera expresión técnica, operativa o instrumental (p. 8).

Pues la intención de los profesionales es resaltar y respetar su quehacer, por lo que deben estar ceñidos a la ética, como eje transversal, basándose en una ética profesional. En esta categoría se incluyeron todas aquellas respuestas que tuvieron en común afirmar que en todos los casos del ejercicio profesional se puede incurrir en daño.

Según lo respondido en la entrevista 1, el Trabajo Social:

“...implica un ejercicio ético permanente, en donde, por algunas circunstancias, se puede ver afectado. Aquí también se ve incluida la falta de información y de profesionalismo, que tiene mayores posibilidades de caer en la acción con daño; y es una falta en el ejercicio de la ética.”

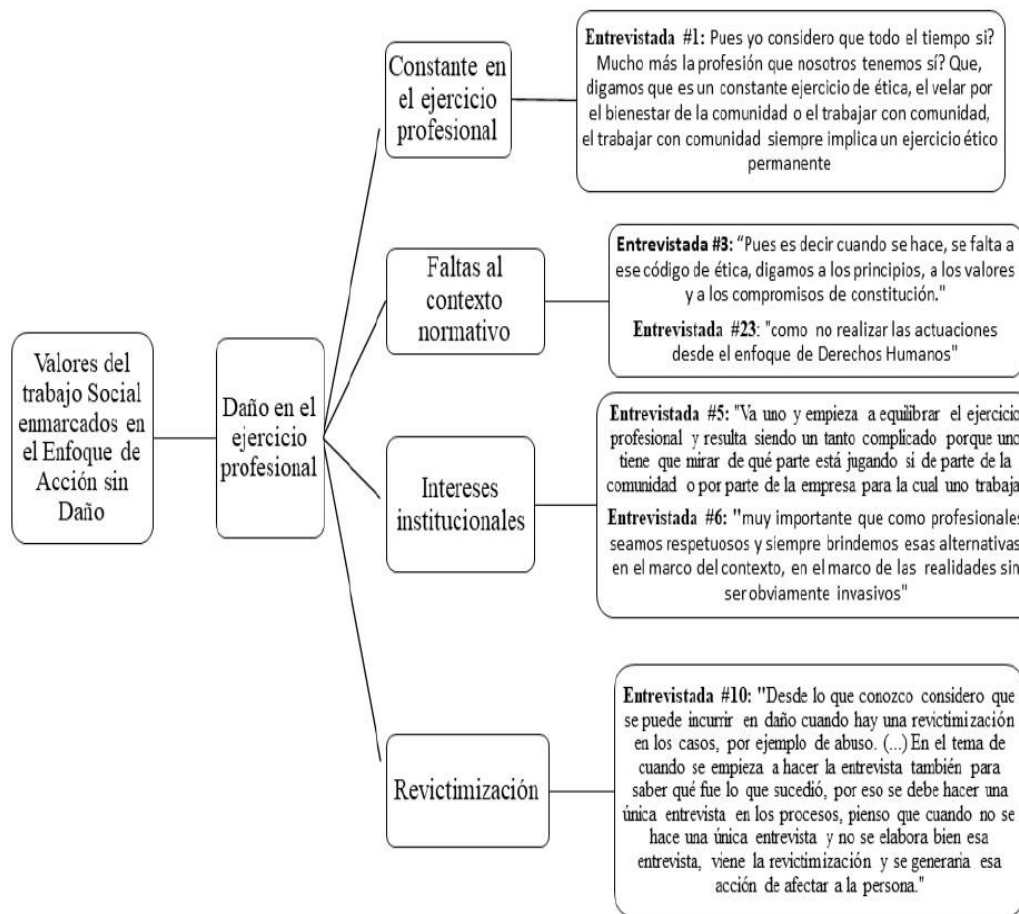


Figura 1. Taxonomía descriptiva del daño causado en el ejercicio profesional

Para el Trabajo Social, por tanto, se hace imprescindible la dimensión ética, puesto que es una forma de organizar las conductas que obedecen a alguna razón. *“La práctica de trabajo social no puede divorciarse de sus amplias implicaciones éticas y morales”* (Friedmaner, 1969, p. 13).

Partiendo del concepto dado por Forttes (1997), se precisa la importancia que tiene la ética sobre la profesión, ya que tiene funciones que inciden en la intimidad de una sociedad, un grupo, una familia o un individuo. Por esto, el quehacer profesional debe llevar a cabo su práctica cuidadosamente y con alto sentido moral. Esta práctica no se debe fundamentar sólo en la acción, también en el saber interpretar para lograr un accionar con trasfondo ético en el que se esté inmerso; aproximándose así a una concreta relación entre el Trabajo Social y la ética, que se visualiza en la naturaleza y el fin con respecto a las situaciones humanas, como objeto del ejercicio del profesional comprometido en las funciones desempeñadas en los diferentes problemas a los que se debe enfrentar, asumiendo siempre la misma praxis ética-profesional. (p. 11). En este sentido, se obtuvieron respuestas, como:

Entrevista 12: *“En los casos en los que yo no actúe de manera profesional y ética, en ese momento, (...) si yo no realizo el ejercicio de manera profesional y ética, cumpliendo los objetivos que debo cumplir con esa población... voy a generar un daño en cualquier momento de la intervención, o por no cumplir los objetivos al realizar el ejercicio o por el inadecuado manejo. Con el inadecuado manejo de la información, en muchos momentos puedo generar daño si no soy cuidadosa, sobre todo en el manejo de la ética.”*

Entrevista 20: *“Mi ejercicio profesional, desde que me gradué, y casi hasta hoy, ha sido en comunidad. Entonces lo que uno hace es trabajar con grupos, con organizaciones sociales. Digamos que se parte de la base de que la gente te crea. Cuando pierdes credibilidad con la gente, te va a hacer a un lado y no vas a poder entrar a ninguna comunidad. Todas las entidades trabajan con las comunidades, y si esas*

comunidades creen que tú eres una persona mentirosa, que llegas tarde, que no les respondes, hasta ahí llegó tu trabajo y no tienes más campo de acción. El perder la credibilidad es lo peor que le puede pasar al trabajador social; y esto se genera cuando uno crea falsas expectativas.”

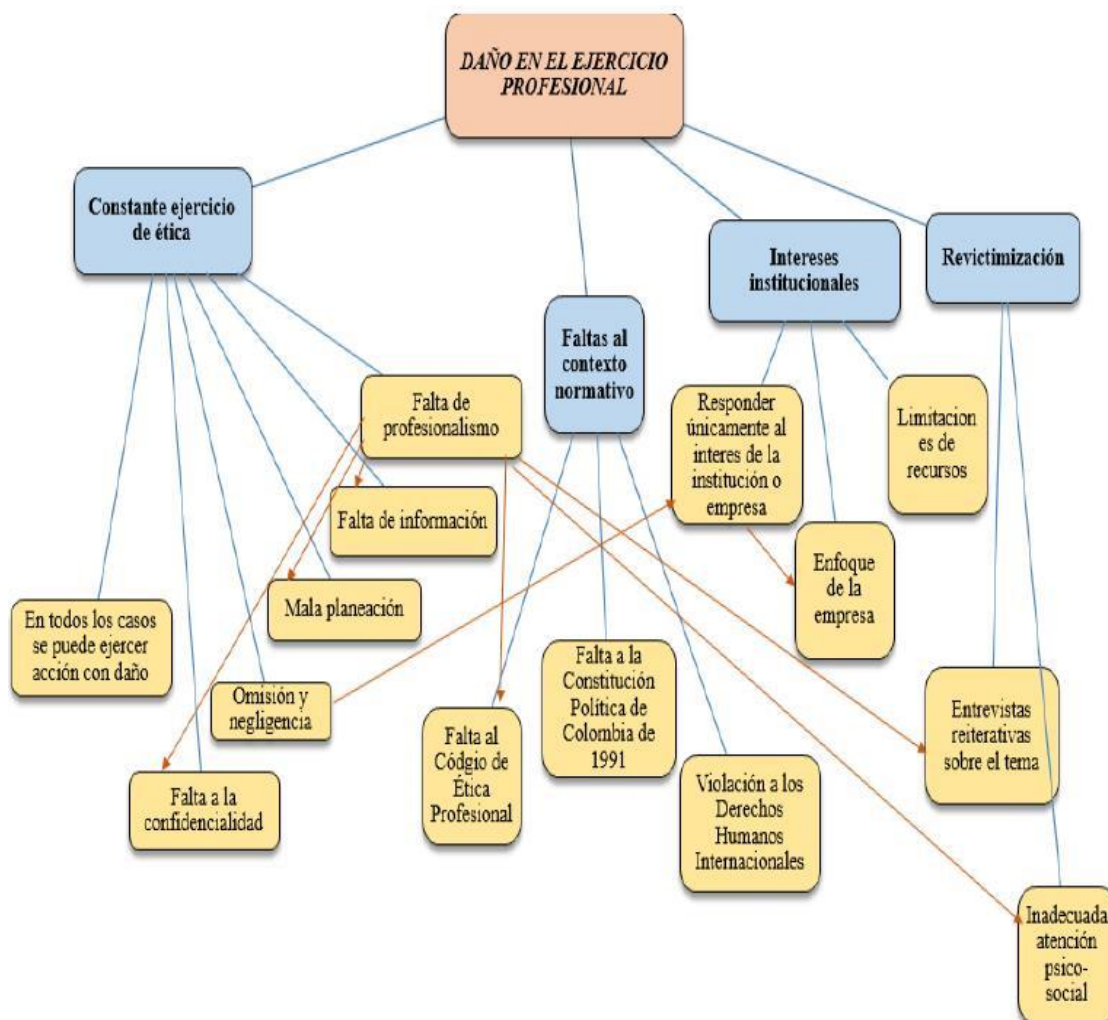


Figura 2. Taxonomía conclusiva del daño causado en el ejercicio profesional

- **Segunda categoría inductiva: las “faltas contra el contexto normativo”.** Las entrevistadas se refirieron a los marcos normativos nacionales e Internacionales: el enfoque de los derechos humanos, las normas y los valores relacionados con la ética profesional. Así mismo, con respecto a los principios éticos que rigen para el trabajador social, la FITS (2018) y la *Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS)*, en una declaración conjunta enunciaron que como marco general para trabajar en pos de altos estándares, se deben tener presentes los siguientes aspectos:
 - Reconocimiento de la dignidad inherente del ser humano;
 - Promoción de los derechos humanos;
 - Promoción de la justicia social;
 - Promoción del derecho a la autodeterminación;
 - Promoción del derecho a la participación;
 - Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas;
 - Tratar a las personas como un todo;
 - Uso ético de la tecnología y las redes sociales, y la
 - Integridad profesional.

Al respecto, dos de las entrevistadas respondieron:

Entrevista 21: “...en el ejercicio que yo realizo en esta entidad, que es tan particular, ... se puede incurrir en daño en las personas... en varios espacios. Lamentablemente se ha tomado la ética como un depende; y la ética no depende. O se tienen valores y principios, o no se tienen. Por eso se justifican ciertos actos que realmente lo que están haciendo es violentar y hacen daño a la sociedad y a los mismos individuos, porque ellos son los que ocasionan este daño.”

Entrevista 23: “¿Daño en el ejercicio profesional? Creo que cuando atento contra los derechos humanos de la otra persona. En el caso, por ejemplo, de comisaría de familia, o con población de la comunidad LGTBI podría incurrir en algún daño si no respeto o no trabajo desde el enfoque diferencial, desde el enfoque de género; y puedo hacer algún tipo de discriminación, solo por el hecho, por ejemplo, de llamarlo por su nombre legal, y no por su nombre identitario. Entonces ahí causaría un daño, seguramente emocional o cualquier otro tipo en las personas y en general con la población que se atiende, como no realizar las actuaciones con el enfoque de derechos humanos de las personas, sin importar las condiciones.”

- **Tercera categoría inductiva: “los intereses institucionales”**. Especialmente en lo referente a las situaciones que se presentan por la limitación de recursos para la atención de los sujetos, siempre escasos para la adecuada cobertura. El hecho de que los trabajadores sociales se encuentran, a menudo, ante una situación de conflicto de intereses, dado que deben cumplir con políticas y proyectos sociales, se presenta el dilema de mantener un equilibrio entre los intereses de la institución (para no generar falsas expectativas a la comunidad) y la protección de los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas de la sociedad en cuanto a eficiencia y utilidad. Por consiguiente, se hace necesario abordar el tema de la delimitación del espacio profesional de los profesionales y la participación de las instituciones.

El T.S se afirma como profesión, integrada al sector público, en la progresiva ampliación del control del ámbito de acción del Estado junto a la sociedad civil. Se vincula también a organizaciones privadas de carácter empresarial, dedicadas a las actividades productivas ampliamente dichas y a la prestación de servicios sociales para la población, La profesión se consolida como parte integrante del aparato estatal y de la empresa privada y el profesional como un asalariado al servicio de la misma. La actuación profesional, mediada por la ejecución de las Políticas Sociales, se desarrolla de manera contradictoria posibilitando tanto un esfuerzo del proceso de acumulación y dominación, como un refuerzo y una contribución al fortalecimiento de las organizaciones populares (Tobón, Rottier y Manrique, 1983, p. 28).

La ubicación para la institución para la cual se trabaja comprende la descripción y el análisis no solamente de su organigrama, reglamentos y objetivos explícitos, sino de la actividad que transcurre a su interior, los programas que realiza y que demuestran el cómo se organiza socialmente el uso de los recursos con los que cuenta y los contenidos concretos de los servicios que presta.

Por otro lado, es necesario comprender que las instituciones no son obra del azar, esas son partes conforantes de una estructura social y, por consiguiente, son canales a través de los cuales se llevan a efecto determinados tipos de programas que llegan al usuario, unas veces como política social ya planificada, otras, como intentos o ensayos de convertir programas en tales. (Ibíd., p. 30)

Frente a “los intereses institucionales”, se destacaron cuatro respuestas:

Entrevista 5: “...uno como profesional social se ve a veces limitado con respecto a los recursos y a las situaciones que uno debe manejar y enfocar en cuanto al desempeño. Generalmente uno se encuentra en la situación en la que la empresa a uno le dice: “Tienes que hacer esto o tienes que aquello”. Y va uno y empieza a equilibrar el ejercicio profesional, y resulta siendo un tanto complicado porque uno tiene que mirar de qué parte está jugando, si de parte de la comunidad o de parte de la empresa para la cual uno trabaja. Llegar a ese punto intermedio, ese punto de equilibrio, a veces es un poco complicado.”

Entrevista 15: “...en la omisión... en la inobservancia... Básicamente; por lo menos en lo que estoy ejerciendo ahorita. Igual, siempre he trabajado con infancia en políticas sociales.”

Entrevista 20: “En trabajo comunitario, el no ser sincero con la gente, el crear falsas expectativas de lo que se puede lograr en trabajo comunitario. Especialmente mi trabajo ha sido con el Estado... entonces

diría yo que generar falsas expectativas a los ciudadanos respecto de lo que pueden esperar, o no, de la respuesta del Estado a sus necesidades. Y eso tendría que ver un poco con la ética profesional, con el Trabajo Social comunitario.”

Entrevista 22: “...desde la experiencia y el tema de trabajar con proyectos sociales del Estado, hace que se manejan unas metas medidas, obviamente, desde el nivel cuantitativo. Por lo tanto... en procesos de intervención individual y familiar, en los espacios en que yo me desempeño, a veces, se tiende a generar marcos de atención a una cantidad de personas, pero el tiempo se ve muy limitado para la calidad que debe tener dicha intervención en el aspecto psicosocial.”

• **Cuarta categoría inductiva: la “revictimización” o “victimización secundaria”:**

La revictimización hace referencia directamente a un sujeto puesto en una condición no libre ni voluntaria sino dada por el ejercicio de otro poder, que ejerce fuerza o presión. Se trata de un alguien que ha sido víctima, pero el prefijo re, nos dice de la característica de esa condición su repetición. Por lo tanto, la revictimización es una palabra derivada que hace referencia a la experiencia que victimiza a una persona en dos o más momentos de su vida.

La revictimización es el conjunto de hechos o el hecho en que un individuo sea víctima de violencia interpersonal en dos o más momentos de la vida. Ambas experiencias son separadas en el tiempo y realizadas por parte de al menos dos perpetradores diferentes. Es decir, se refiere a sufrir abuso físico o sexual por parte de un familiar durante la niñez y luego experimentarlo nuevamente durante la vida adulta, cuando el perpetrador es la pareja masculina (Comisión Intereclesial de Justicia y Paz, 2010, párrafos 1 y 2).

Este es un proceso mediante el cual se produce un sufrimiento añadido por parte de instituciones y profesionales encargados de prestar atención a las víctimas (ya sea de malos tratos o violencia de género, secuestros, abusos sexuales, entre otros) a la hora de investigar los delitos o de instruir las diligencias oportunas en el esclarecimiento de lo ocurrido: jueces, policías o abogados. Es una condición de repetición ocasionada por grupos y estructuras (familiares, redes sociales), y fomentado por instituciones o profesionales, y de los cuales el perjudicado normalmente espera ayuda, comprensión y apoyo. Las personas maltratadas experimentan el papel de víctimas, con el hecho de revivir los momentos dolorosos y traumáticos, como consecuencia del inadecuado manejo del abordaje de los casos.

Las entrevistadas consideraban que la revictimización, sumada al impacto psicológico inicial del propio delito (victimización primaria), a la falta de apoyo y atención esperada, así como a todos aquellos aspectos que la conforman y propician, a largo plazo pueden desencadenar también diferentes problemas psicológicos:

Entrevista 10: “...considero que se puede incurrir en daño cuando hay una revictimización en los casos. Por ejemplo: de abuso sexual, cuando se empieza en las entrevistas iniciales a hablar sobre el tema, sobre el suceso que tuvo ese niño o niña –porque mi trabajo es con menores de edad, todos los menores de 18 años–. Aquí manejamos también las víctimas del conflicto armado, adolescentes que pertenecieron a algún grupo alzado en armas, víctimas a nivel familiar... Cuando se empieza a hacer la entrevista para saber qué fue lo que sucedió. Por eso se debe hacer una única entrevista en los procesos. Pienso que cuando no se hace una única entrevista y no se elabora bien esa entrevista, viene la revictimización y se generaría esa acción de afectar a la persona.”

Entrevista 22: “...en procesos de intervención individual y familiar en los espacios en que yo me desempeño, a veces se tiende a generar marcos de atención a una cantidad de personas, pero el tiempo se ve muy limitado para la calidad que debe tener dicha intervención en el aspecto psicosocial; razón por la cual las comisarías de familia y diferentes instituciones del Estado que trabajan el tema, se ven congestionados y, a la larga, las personas se ven afectadas porque, digamos que, es una revictimización de su situación, tanto en lo legal como en la atención psicosocial.”

4.2.2 Definición de la *Acción Sin Daño* (ASD) en el ejercicio profesional

Para definir el *enfoque ético de la ASD en el ejercicio profesional*, las trabajadoras sociales tuvieron en cuenta los objetivos institucionales, la ética y la planificación de la intervención, como se aprecia en las figuras 3 y 4.

- **Primera categoría inductiva: el “cumplimiento de los objetivos institucionales”**. Como ejemplos, se presentan estas dos entrevistas:

Entrevista 12. *“Es todo aquello que yo realizo dentro de mi profesión, de manera cuidadosa, responsable, honesta, profesional, ética, para no realizar alguna afectación a las personas con las que trabajo.”*

Entrevista 18: *“...la acción sin daño es más hacia ese disgusto que produce, por ser honesta y muy clara, cuando digo las cosas tal y como son desde el principio.”*

Algunas trabajadoras sociales enmarcaron su responsabilidad en dos vías: la primera, con el sujeto de intervención; y la segunda, con la institución que los contrataba. Con respecto a esta segunda vía, Rojas (2019) afirma que:

...el trabajo social institucional se configura a partir de la función básica de la institución en la cual opera y de su propia conceptualización, principios éticos y metodología. Ambos elementos, lo institucional y lo profesional se complementan para cumplir con el objetivo de lograr bienestar social para la población sujeto de atención (p.4).

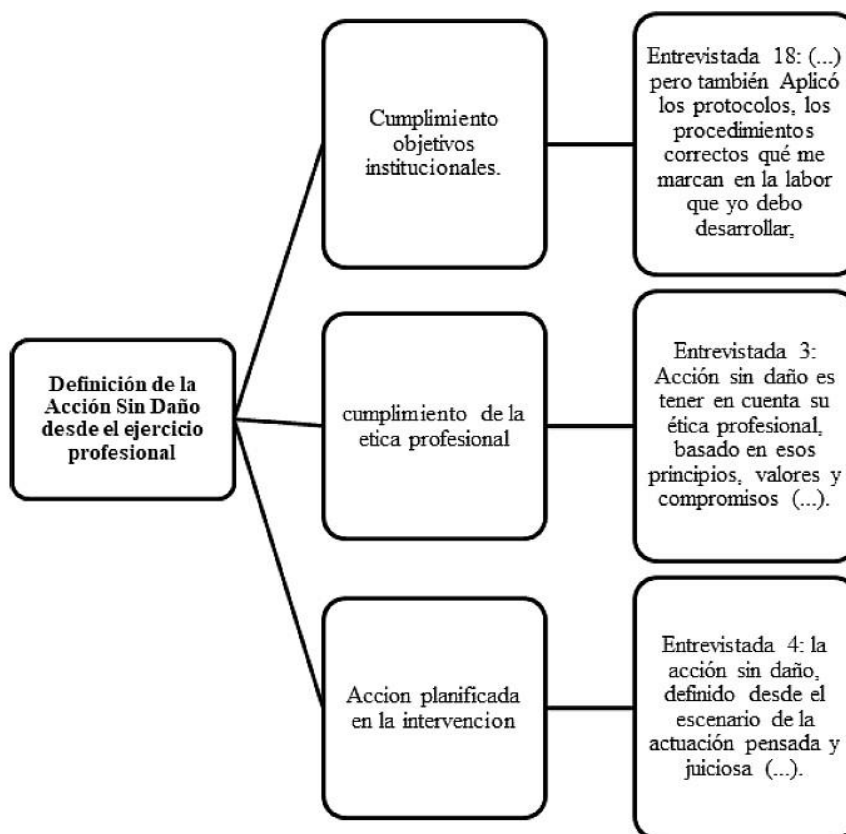


Figura 3. Taxonomía descriptiva de la definición de la acción sin daño

Dicho objetivo, logrado en lo institucional y lo profesional, se afirmó en la entrevista 2:

“Acción sin daño se da precisamente por cumplir con unos apéndices, que nos permite a nosotros desarrollar de manera organizada las tareas.”

Lo anterior se fundamenta en los antecedentes históricos de la ASD, precisamente en la *ayuda humanitaria* de instituciones como la *Cruz Roja Internacional*, los *Médicos sin Fronteras* (MSF) y las *Naciones Unidas* (ONU), velando por el cumplimiento de los derechos humanos en situaciones de crisis humanitarias. Además, los compromisos de los trabajadores sociales con las organizaciones se determinaron en el Código de ética, específicamente en el artículo 17, del cual se resalta el literal c: “*Comprometerse con las políticas, planes, programas y proyectos, para buscar la sensibilidad y la responsabilidad social y ambiental*” (p. 29)

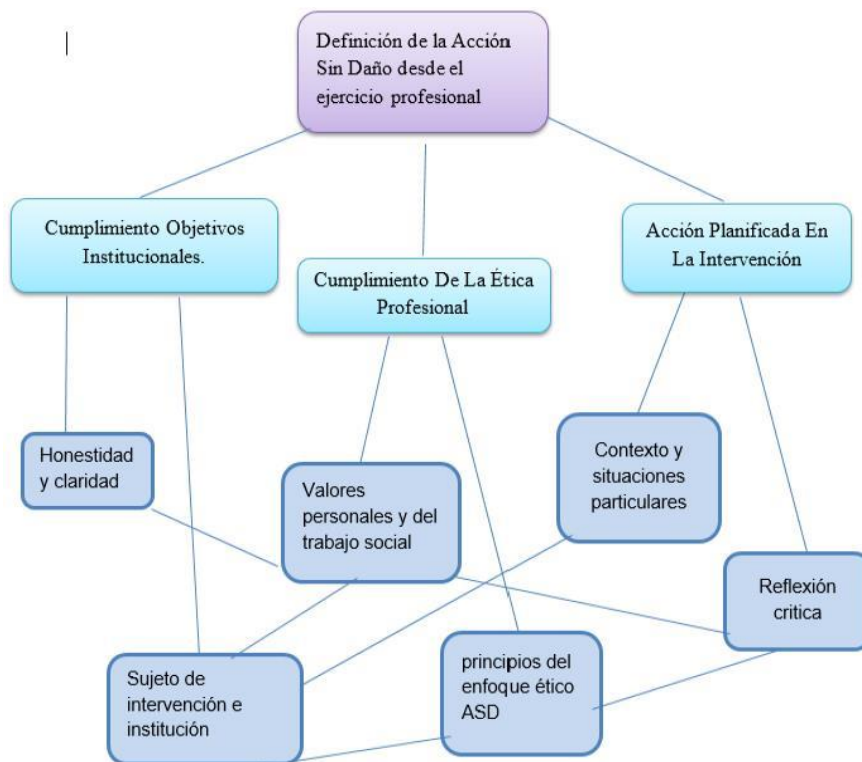


Figura 4. Taxonomía conclusiva de la definición de la acción sin daño

- **Segunda categoría inductiva: el “*cumplimiento de la ética profesional*”.** Varias trabajadoras sociales definieron el enfoque ético de la ASD basándose en lo ético, en el marco de los valores y principios profesionales y personales, porque generaban en el trabajador social una visión integral del problema contemplado por la ASD, coincidiendo con Vásquez (2011). Lo anterior tiene respaldo en el Trabajo Social, con los principios éticos establecidos por la FITS, como el reconocimiento de la dignidad inherente a la humanidad, la promoción de los derechos humanos y la promoción de la justicia social; ya que:

Los trabajadores sociales abrazan y promueven los derechos fundamentales e inalienables de todos los seres humanos. El trabajo social se basa en el respeto por el valor inherente, la dignidad de todas las personas y los derechos individuales y sociales/civiles que se derivan de esto. Los trabajadores sociales a menudo trabajan con personas para encontrar un equilibrio apropiado entre los derechos humanos en competencia (IFSW, 2018).

De acuerdo con las respuestas obtenidas, esto se daba por medio de la sensibilidad y la conciencia de las personas en los contextos de sus vidas, actuando siempre en conjunto, con equilibrio de la información y con el consentimiento de los sujetos de intervención, para evitar la revictimización, tal como se expresó en las tres siguientes respuestas:

Entrevista 21: “La acción sin daño depende de los principios y valores. Lo que tú no quieres que te hagan a ti, jamás vas a hacerle a los demás; y menos cuando se trata del ejercicio profesional.”

Entrevista 10: “El tema de acción sin daño es evitarle a esa persona el devolverse en el tiempo frente a un hecho que le generó un impacto; llámese abuso sexual, conflicto armado, el tema del buling”.

Entrevista 17: “La acción sin daño son actuaciones, desde la profesión e institución, que no denigren o afecten los derechos de las comunidades, familias o la misma empresa. Porque también uno puede hacer daño por eso; y no le quita a uno que sea profesional.”

El artículo 10 del Código de ética dice que:

Los principios que fundamentan el ejercicio profesional de los trabajadores sociales son los expresados en la Constitución Política de Colombia y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad (...) la libertad, la justicia, la paz y el cuidado del medio ambiente (p. 22).

Otras entrevistadas definieron el enfoque ético de la ASD destacando la importancia del equilibrio de la información en la intervención; es decir: que no fuera sesgada y evitando que beneficiara a unos y a otros no, para así tener una visión integral del problema, y sin utilizar la información proporcionada por el sujeto de intervención en beneficio propio; como se expresó en la:

Entrevista 8: “La acción sin daño la defino como aquellas precauciones, acciones y prácticas que yo debo tener en cuenta a la hora de hacer intervención, frente a una persona que ha sido víctima de algún hecho.”

- **Tercera categoría inductiva: la “*planificación de la intervención*”.** Según algunas entrevistas, además de reconocer el contexto y las situaciones particulares, se debería tener una reflexión crítica (para no denigrar ni afectar los derechos de los sujetos de intervención) y constituir, para el trabajador social, una herramienta de acción planificada para mitigar la violencia, situaciones de riesgo y los impactos; tal como se dijo en la entrevista 4: “La acción sin daño, definida desde el escenario de la actuación pensada y juiciosa.”

La autora Restrepo (2003) comenta que el término *intervención* es problemático y restrictivo, por lo cual ella prefiere llamarlo *actuación*, entendida como el conjunto de actos, prácticas y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales que estructuran la especificidad del Trabajo Social (p. 54). Además, la autora en su obra presenta las fases y momentos del método de actuación profesional:

Estudio preliminar: *se apoya en el razonamiento analítico para obtener un encuadre general de la situación y desarrolla operaciones de carácter investigativo.*

Diagnóstico: *permite describir y caracterizar las situaciones específicas mediante el conjunto de conceptualizaciones y tareas cognitivas de aprehensión de la realidad.*

Planificación: *establece el rumbo de las acciones prácticas a desarrollar y se utiliza un razonamiento de tipo analítico.*

Ejecución: *es la fase de la puesta en marcha u operacionalización de la acción de acuerdo a unos fines, metas y objetivos.*

Evaluación: *es una etapa eminentemente reflexiva que tiene como finalidad la constatación de los progresos y dificultades obtenidos para el logro de los objetivos últimos.*

Sistematización: *reflexiona y recupera analíticamente el proceso o experiencia, haciendo uso de la teorización. (p. 62 y 63).*

4.2.3 Principios y valores del Trabajo Social y el enfoque ético de la ASD

El tema de los principios y valores es importante en el quehacer profesional del trabajador social, y por tal razón las entrevistadas resaltaron diversos valores: responsabilidad, confidencialidad, autonomía, honradez, respeto, transparencia, honestidad y equidad. De acuerdo con estos valores, se presentaron 10 categorías inductivas (ver figuras 5 y 6).

- **Primera categoría inductiva: la “confidencialidad”**. Principio que fue mencionado varias veces por las profesionales entrevistadas.

La *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* (en IFSW, 2018) hizo claridad sobre los principios a tener en cuenta en el Trabajo Social, y entre ellos se menciona el *respeto por la confidencialidad* y la *privacidad de las personas*. Por tanto, en su intervención los trabajadores sociales deben guiarse por este principio.

En el Código de ética se dice que la *confidencialidad* consiste en “*otorgar a la información obtenida el carácter de secreto profesional, respetando la privacidad de los sujetos*” (literal **g** del artículo 10).

Y en un artículo de la *International Federation of Social Workers* (IFSW, 2018), titulado “*Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social*”, se hace claridad frente a los principios y, entre ellos, el sexto principio es el respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas:

Los trabajadores sociales respetan y trabajan de acuerdo con los derechos de confidencialidad y privacidad, a menos que exista un claro riesgo de daño hacia sí mismos, hacia otros u otras restricciones legales.

Los trabajadores sociales informan a las personas con las que se relacionan acerca de dichos límites con respecto a la confidencialidad y privacidad (numerales 6.1 y 6.2 de dicha Declaración).

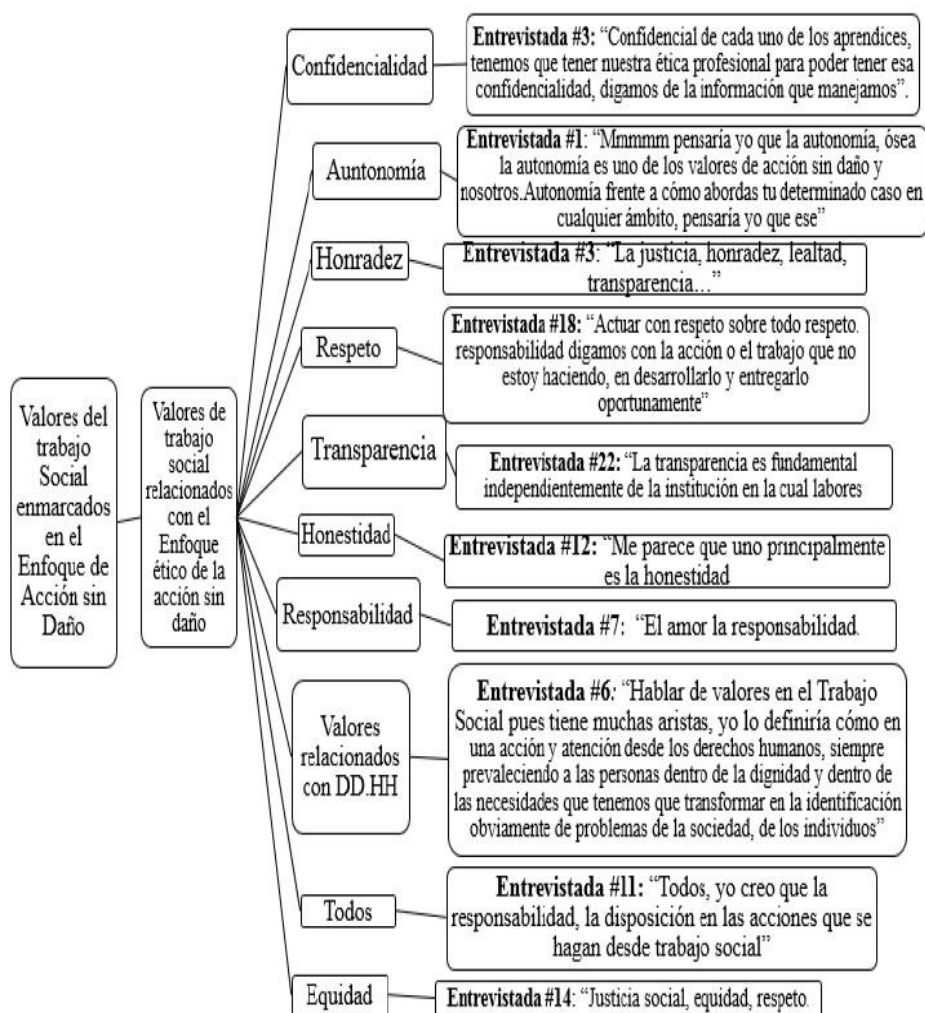


Figura 5. Taxonomía descriptiva de los principios y valores en el Trabajo Social

El “Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid” (2012) planteó, en el capítulo IV de su *Código Deontológico*, la confidencialidad y el secreto profesional:

La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio (artículo 48).

Echeverría (1984), en su documento “*Filosofía, valores y principios del Trabajo Social: la ética profesional*”, habla del *secreto profesional* (haciendo referencia a la *confidencialidad*) que debe preservar el trabajador social. Y sólo cuando se requiere de ayuda multidisciplinaria, se podrá revelar información, con el previo permiso del usuario.

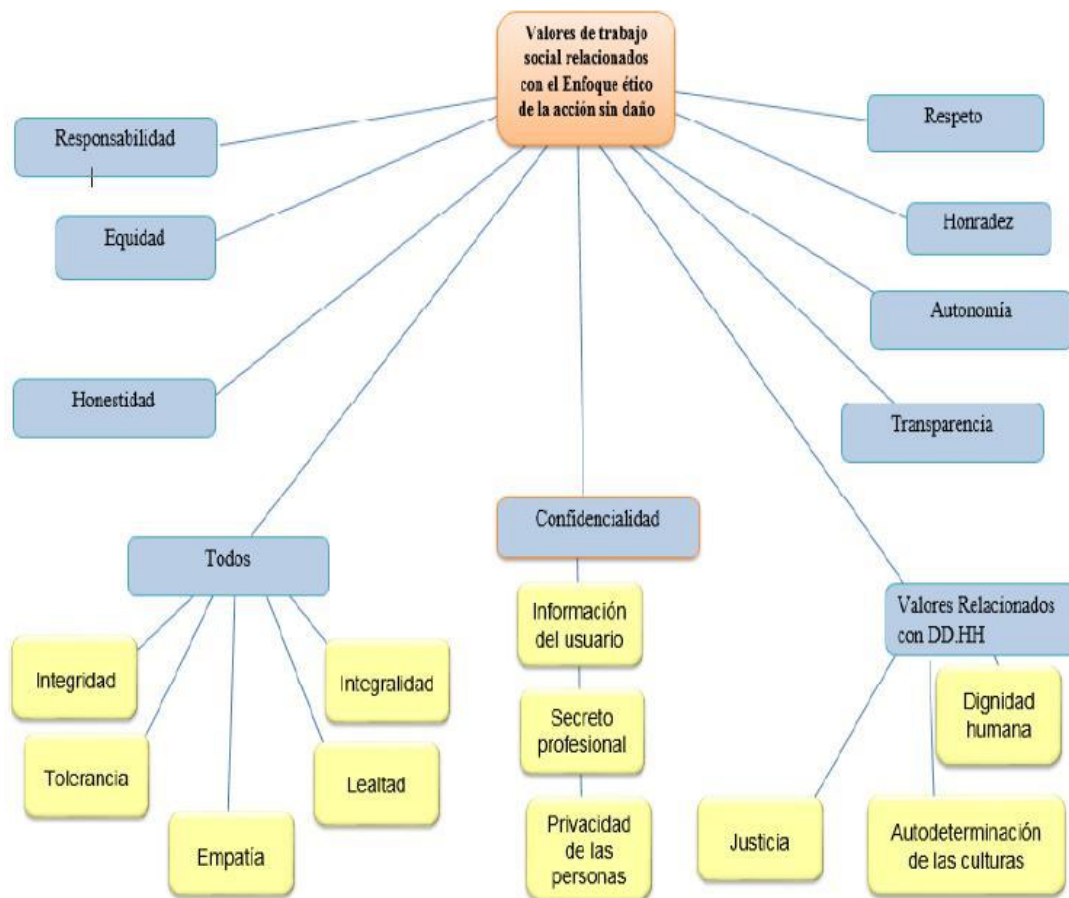


Figura 6. Taxonomía conclusiva de los principios y valores en el Trabajo Social

Por otra parte, para mayor claridad del significado de la *confidencialidad*, se cita lo que al respecto afirma el *Comité de ética de los Servicios Sociales de Cataluña* (2014):

Etimológicamente, confidencia viene de dos palabras latinas, kun (“pacto”) y fides (“fe, protección, amparo...”), y traducido sería “fe compartida” o “confianza compartida”. La confidencialidad es la fe que tiene la persona cuando ve que aquél a quien confía un secreto le garantiza la seguridad de poder compartir su intimidad. La noción de pacto significa “confianza bidireccional”, en el sentido que los pactos tienen que ser protegidos (p. 7).

Hay que tener en cuenta lo que afirma la *Asociación Latinoamericana de Enseñanza e Investigación en Trabajo Social* (2018): que los trabajadores sociales deben respetar los diversos acuerdos de las personas con respecto a la privacidad; si esto se viola, se presenta el riesgo de incurrir en daño al

usuario. Y en cuanto a los contextos culturales, los trabajadores sociales deben respetar el derecho del pueblo y la opción del mismo con respecto a compartir la confidencialidad.

Por otro lado, con relación al tema, se transcriben dos artículos del *Código deontológico* publicado por el *Consejo General del Trabajo Social* (2012), de España:

Artículo 48. La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio.

Artículo 53, Deberes en relación con la información del usuario:

- *De calidad*
- *De consentimiento.*
- *De Cesión de información y advertencia de confidencialidad*
- *De limitación*
- *De cumplimiento de la legislación de protección de datos, administrativa o de la entidad en la que labore*
- *De finalidad*
- *De custodia y acceso responsable (p. 15).*

Para finalizar, Ferrero (2014), en el texto: “*La ética de la confidencialidad en la práctica del Trabajo Social*”, afirma que:

La confidencialidad se fundamenta en el derecho a la intimidad, entendido como un derecho inherente a la persona en un ámbito en el que los seres humanos gestionan libremente su mundo de valores y principios; y es en este contexto en el que surge el deber de secreto entendido desde una doble perspectiva, por un lado, como un derecho del usuario a que no se revele información sensible a otras de la que él es titular, y por el otro como el deber de sigilo de quien recibe la confidencia (p. 142 y 143).

Y acerca de la confidencialidad una de las entrevistadas expresó:

Entrevista 3: “...confidencialidad, porque aquí manejamos información. Confidencial de cada uno de los aprendices. Tenemos que tener nuestra ética profesional para poder tener esa confidencialidad de la información que manejamos.”

Discurso que resalta la relación entre la ética profesional y el adecuado uso de la información. La confidencialidad es necesaria para el acertado manejo de los datos, garantizando a los usuarios sus derechos de seguridad y privacidad.

• **Segunda categoría inductiva: la “autonomía”.** De la cual Ferrero (2014), basado en otros dos autores, se refiriere a:

La dignidad de las personas es fundamental en el quehacer ético del/la trabajador/a social, en este escenario es donde emerge la autonomía de los usuarios como principio ético, que engloba conceptos fundamentales tales como:

1º Autonomía decisoria, entendida como la capacidad de decidir del usuario, basada en tres premisas (Fernández García y otros, 2010:53):

- *Conocer, disponer de la información en términos comprensibles.*
- *Querer, disponer de la voluntad para llevar a cabo la iniciativa prevista.*
- *Poder, se refiere a la capacidad para realizarlo de manera autónoma.*

2ª Autonomía informativa, entendida como la capacidad del usuario para controlar y decidir sobre su información personal, superando concepciones tradicionales en las que la información tiene un valor meramente instrumental.

3ª Autonomía funcional, relacionada con la capacidad para realizar o ejecutar las decisiones tomadas (Seoane, 2010, p. 143).

Al respecto se presentó la siguiente respuesta:

Entrevista 1: *“Pensaría yo que la autonomía... es uno de los valores de acción sin daño. Y nosotros en el ejercicio tenemos mucho eso: autonomía frente a cómo abor das tu determinado caso en cualquier ámbito. Pensaría yo que ese.”*

En esta entrevista se hizo referencia a la autonomía frente al abordaje de cada caso y a la facultad de decisión de cada trabajador social en la intervención. Aunque, por otro lado, también se debe tener en cuenta la autonomía que se le brinda al usuario para que pueda decidir libremente según su criterio, más allá del deseo de otros.

• **Tercera categoría inductiva: la “honradez”.** Echeverría (1984) la define como:

...el proceder del individuo probo. Significa ser franco, leal, valiente y digno. Profesionalmente, la honradez impulsa al trabajo diligente, a actuar con justicia, con imparcialidad, a cumplir compromisos contraídos, a hacer uso de los recursos con equidad y a defender a una causa justa. La honradez profesional impide engañar al beneficiario y a buscar las mejores posibilidades de solución para cada problema (p. 5).

Bonilla, Corredor, Lizcano, Galeano, Miranda, Aldana, Rodríguez y Suárez (2011), en el texto *“Una aproximación hacia el concepto de honestidad en el ámbito laboral colombiano”*, afirman que una persona es honrada:

...cuando armoniza las palabras con los hechos, como debe ser, actúa como debe actuar, elije en virtud del ideal que orienta su vida y no a sus impulsos de sus intereses particulares (p. 102).

• **Cuarta categoría inductiva: el “respeto”.** Mencionado en varias ocasiones por las entrevistadas. En el literal e del artículo 10 del Código de ética se define el *respeto* como la:

Consideración debida a los otros por su condición de seres humanos. En el ejercicio profesional los trabajadores sociales deben actuar reconociendo los derechos de los sujetos, sus opiniones, las diferencias culturales y las diversas miradas de la realidad social (p. 24).

Según Echeverría (1984):

El Trabajo Social debe respeto al hombre cualquiera que sea su condición, clase, raza, credo o religión y grupo político. Tratará de comprender su situación dentro de sus circunstancias por darle la ayuda necesaria independientemente de si se comparten sus puntos de vista o los actos que haya cometido. Partirá del punto en que se encuentre. Dentro de este mismo rubro y ligado al principio de individualización está el de no enjuiciar al beneficiario. Como se dijo, es verlo dentro de su circunstancia. No debemos medir las personas con nuestra propia tabla de valores, ni juzgarlo, aunque esto no significa estar de acuerdo con su conducta. Debe ser objetivo con respecto al beneficiario y reflexionar sobre sus sentimientos hacia y las posibles causas. El proyectar los propios conflictos nos ayudará a la labor del Trabajador Social con beneficiarios o con otros profesionales (p. 4).

Y, de acuerdo al diccionario de la *Real Academia Española* (RAE), el *respeto* está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien; incluye miramiento, consideración y deferencia; permite el reconocer y valorar las cualidades de los otros y sus derechos.

En sus repuestas, varias entrevistadas resaltaron el *respeto*:

Entrevista 14: *“Respeto, dignidad humana, integridad y empatía.”*

Entrevista 17: *“Respeto por la diferencia. El respeto por los diferentes puntos de vista.”*

Pero otras se refirieron a *respetar la diferencia*:

Entrevista 17: “Respeto a diferentes puntos de vista. Es necesario tener como base el respeto en cualquier situación: respeto por cualquier individuo, grupo o comunidad; respeto por la vida y diferentes derechos; por la diversidad de opinión de cada uno de los usuarios, sin importar que piense de una forma u otra. Respetar la misma, puesto que las diferentes opiniones de los usuarios deben ser válidas.”

- **Quinta categoría inductiva: la “transparencia”.** Que, según Naessens (2010), en el texto “Ética pública y transparencia”, el concepto de transparencia es:

... uno de los valores éticos que todo servidor público debe aplicar en el ejercicio de su función, de ahí la necesidad de detenernos en su análisis y en su confrontación con otros conceptos tales como el derecho a la información, el acceso a la información y la rendición de cuentas con los que la transparencia convive y se interrelaciona diariamente en la labor pública.

La transparencia en el gobierno, además de un valor, es un mecanismo fundamental de exigibilidad pública y de responsabilidad para con la sociedad (p. 2119).

El mismo autor cita dos definiciones de *transparencia*, la primera de “Guerrero (2009)” y la segunda de “Aguilar Rivera”, así, respectivamente:

...la palabra «transparencia» se utiliza de tres formas: «como cualidad de un objeto, como atributo de un sujeto y como atributo de un grupo o colección de sujetos (por ejemplo, un partido político, un sindicato, una agrupación gremial o un gobierno)» (p. 2120).

... es una práctica o un instrumento que utilizan las organizaciones para publicar o volver público cierto tipo de información o bien para abrir al público algunos procesos de toma de decisiones», haciendo énfasis en las acciones del gobierno tendientes a brindar la información que el ciudadano necesita (p. 2121).

Y dos de las entrevistadas respondieron:

Entrevista 16: “¿La transparencia? No quiero que suene duro, pero que sea muy realista. Yo, como profesional, ¿qué le puedo aportar a él? Que no tenga unas expectativas irreales, porque para él sería frustrante. Entonces, ser muy transparente en el proceso, en lo que se puede lograr. Nosotros como profesionales siempre estamos incentivando a que el usuario participe y salga exitoso... Porque es lo que nosotros queremos: que salga exitosa la intervención. Entonces yo diría que uno de los valores es la transparencia.”

Entrevista 22: “La transparencia es fundamental, independientemente de la institución en la cual labores. Debe ser un ejercicio transparente, que la gente entienda porque está participando en los diferentes procesos o qué objetivos se espera alcanzar en esa participación.”

En ambas entrevistas, la *transparencia* se refiere a la claridad que se debe tener con el usuario, grupo o comunidad, frente a los procesos. Por ende, se debe tener transparencia para que los usuarios conozcan los diferentes intereses y objetivos de la intervención, desde el inicio de la misma hasta el final.

- **Sexta categoría inductiva: la “honestidad”.** Aclarando que, con base en lo dicho por “López y Villapalos (1997)”, Bonilla y otros (2011) se refieren a la *honestidad* como:

...una virtud que conduce a que la persona honesta sea coherente con su vocación de ser comunitario, sea confiable y creíble; no haga nada que perturbe la convivencia porque su canon de conducta es el respeto... (p. 102).

Estos autores también citan a “Zárate (2003)” que, con respecto a la *honestidad*, afirma que es:

...un valor propio de la naturaleza humana, sinónimo de verdad, sinceridad y transparencia y va más allá de la concepción de no cometer actos de hurto, ya que también está asociada a la preservación de los recursos con los cuales se lleva a cabo una labor sean materiales o inmateriales, como, por ejemplo, el tiempo (Bonilla y otros, p. 102).

Una de las entrevistadas se refirió a la honestidad frente al proceso:

Entrevista 10: “¿El tema de la honestidad?: siendo claros en el momento de hacer la valoración en la intervención.”

Aquí se ve claramente una relación con respuestas anteriores que mencionaban la transparencia en el proceso de la intervención profesional.

- **Séptima categoría inductiva: la “equidad”.** Para Márquez, Jurado y Pazos (2016), en su libro “Desarrollo local en territorios de fronteras”:

El concepto de equidad tiene diferentes significados, de difícil conceptualización, con una historia de interpretaciones distintas según el país y la disciplina, si bien un denominador común a todas estas visiones ha sido vincular la equidad a la justicia.

La equidad social suele referirse a diferentes ámbitos: justicia social y cohesión; de igualdad de oportunidades, derechos, libertades, de trato y de logro/resultados; recibir prestaciones básicas del estado y una distribución de la renta/riqueza “razonable”; evitar situaciones de pobreza o discriminaciones (por etnia, lugar de nacimiento o residencia, capacidad, género, edad, etc.). Es, por tanto, un fenómeno histórico y cultural que se da en todas las sociedades, si bien el grado, ámbito (o bien valorado), el sentido... para establecer la desigualdad variará según el país, la cultura, el sistema de creencia o las condiciones del entorno, entre otras (p. 71).

Y las profesionales respondieron:

Entrevista 5: “La transparencia, la equidad y equilibrio.”

Entrevista 14: “Justicia social, equidad, respeto.”

- **Octava categoría inductiva: los principios y valores relacionados con los derechos humanos.** Varias entrevistadas mencionaron principios y valores relacionados con los derechos humanos en el Trabajo Social para el acertado accionar en la intervención. En esa serie de principios y valores se incluyeron algunos ya mencionados anteriormente, pero también la dignidad humana, la justicia social y la libertad.

La *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* (en IFSW, 2018) destaca los principios que deben tenerse en cuenta en el Trabajo Social, de los cuales se resumen los cuatro primeros y el séptimo:

- *Primero*: el reconocimiento de la dignidad, inherentes al ser humano, resaltando el respeto por todas las personalidades y el valor de todos los seres humanos;
- *Segundo*: la promoción de los derechos humanos por parte de los trabajadores sociales, porque el Trabajo Social está basado en respetar la dignidad y derechos individuales, civiles y sociales de la sociedad;
- *Tercero*: la promoción de la justicia social, el compromiso que los trabajadores sociales tienen frente al involucramiento de los sujetos para el logro de la justicia social, rechazando la discriminación y opresión institucional, respetando la diversidad y trabajando en el fortalecimiento de comunidades inclusivas, según la diversidad cultural y étnica de las mismas. Así, los profesionales tienen como responsabilidades el fomentar el acceso de recursos equitativamente, combatir las políticas y prácticas injustas, opresivas o perjudiciales y, por último, deben construir la solidaridad comunitaria.
- *Cuarto*: la promoción del derecho a la autodeterminación, promoviendo los derechos de las personas para tomar sus decisiones.

- *Séptimo*: el tratar a las personas como un todo, para lo cual los profesionales en Trabajo Social deben tener en cuenta las dimensiones biológica y psicológica de los sujetos y las dimensiones social y espiritual.

Echeverría (1984) menciona el principio de los *derechos humanos* y la *dignidad humana*, basado en el respeto al valor y la dignidad de los sujetos; por lo que los trabajadores sociales deben defender la integridad de los mismos y el bienestar de los ciudadanos, y esto implica:

- Respetar el derecho de la autodeterminación: que cada individuo tome sus propias decisiones sin importar cuál sea.
- Tratar a cada persona como un todo, teniendo en cuenta en la intervención a la persona en sí, el entorno familiar y los demás aspectos que influyan de una u otra manera en su vida.

Y del marco teórico también es conveniente recordar lo expresado por González (2006), en su artículo "*El Trabajo Social y la formación en valores*", cuando, basado en "*Bermejo (2002)*", se refiere a los valores y principios en el Trabajo social, destacando:

- La justicia social: retando todo tipo de injusticias sociales.
- La dignidad y valor de la persona, respetando la dignidad de cada sujeto.

Al respecto, de las respuestas obtenidas se resaltan cinco:

Entrevista 4: "*La actitud exenta de juicios. También sería el compromiso ético, el compromiso profesional. Pero básicamente creo que es la ética profesional la que está por encima de todo.*"

Entrevista 6: "*Hablar de valores en el Trabajo Social, pues tiene muchas aristas. Yo lo definiría como en una acción y atención desde los derechos humanos, siempre prevaleciendo a las personas dentro de la dignidad y dentro de las necesidades que tenemos que transformar en la identificación, obviamente, de problemas de la sociedad, de los individuos. El equilibrio y la justicia porque todas las acciones tienen que ser marcadas en equidad. No puede ser por decisiones que marquen un desequilibrio entre los contextos que se desarrollen. Tener en cuenta que, obviamente, va enlazado con el tema de los derechos humanos, los valores y las éticas de esas personas y la diversidad cultural. Aquí entra mucho el tema del enfoque diferencial, étnico, el enfoque de discapacidad, los grupos que participan con diferentes situaciones, las misiones; todo enmarcado en un bien común. La integridad del trabajador social en cuanto a que todas las acciones deben ser honestas, responsables, éticas, y qué tienen que ser confrontaciones directas desde el rol personal, desde el rol profesional, pero sin atentar contra las personas y, obviamente, tener las competencias profesionales para poder hacerlo. No es indiferente que los conocimientos son una contribución importante y significativa, o si no cualquier persona podría ejercer el rol que hace un trabajador social. No quiero desmeritar a las personas que realizan servicio comunitario. Sin embargo, sí hay unas competencias que la carrera establece y que nos permite atender y ayudar a las poblaciones vulnerables y también las no vulnerables.*"

Entrevista 7: "*El amor, la responsabilidad, el compromiso en sí, son valores inherentes al Trabajo Social y el ser humano. En ese sentido, creo que todo el tiempo lo estamos poniendo en práctica en el desarrollo de nuestro trabajo.*"

Entrevista 14: "*Justicia social, equidad, respeto, paz y tolerancia.*"

Entrevista 8: "*La autodeterminación de las culturas.*"

Por otro lado, Valverde (2002), en el texto "*El respeto a la autodeterminación de las personas humanas y el Trabajo Social*", afirma que:

La autodeterminación solidifica la personalidad humana, da sentido de identidad, y fragua bases sólidas para un libre y auténtico desarrollo humano.

Respetar la autodeterminación de las personas con las que se trabaja significa la presencia de una actitud y conducta ética que debe ejercer cotidianamente el trabajador social; solo así se logra promover un cambio social que trascienda a la vida real de los clientes o sistemas clientes. Es decir, la búsqueda y

promoción de una libre determinación es un fin que éticamente se impone como un deber ser del profesional en relación con sus clientes o sistemas clientes de sus servicios (p. 23).

Este derecho de autodeterminación está relacionado con la libertad de los individuos, pero también tiene que ver con el contexto de la intervención del profesional. Sin embargo, se puede tomar como condicionante, buscando siempre lo mejor para el cliente.

- **Novena categoría inductiva: la “responsabilidad”**. Fue mencionada en repetidas ocasiones por las entrevistadas y de la cual Febres (2007) dice, en “*El valor de la responsabilidad*”, que ésta:

...significa responder, dar respuesta al llamado de otro. Está íntimamente ligada a la vocación, palabra proveniente del latín vocatio o acción de llamar. Tiene que ver con cumplir con las obligaciones personales, familiares, laborales y ciudadanas; con rendir cuentas; con obedecer a la propia conciencia, a las autoridades y a Dios, no como un acto pasivo de esclavitud, sino como el ejercicio del compromiso que dignifica a cada persona.

Responsabilidad también tiene que ver con asumir las consecuencias de nuestras decisiones y acciones. Una persona responsable es aquella que, respondiendo al llamado de su conciencia, de Dios o de sus semejantes, cumple integralmente las obligaciones que se derivan de sus propios talentos y capacidades y del puesto que ocupa en el espacio social en que se desarrolla (p. 119).

Sobre el tema, tres entrevistadas respondieron:

Entrevista 11: “... Yo creo que la responsabilidad, la disposición en las acciones que se hagan desde Trabajo Social.”

Entrevista 7: “El amor, la responsabilidad, el compromiso, son valores inherentes al Trabajo Social y el ser humano...”

Entrevista 6: “Todas las acciones deben ser honestas, responsables, éticas.”

- **Décima categoría inductiva: “Todos”**. En las respuestas de las profesionales se resaltaron:
 - Diferentes valores, como: responsabilidad, equidad, honestidad, respeto, honradez, autonomía y transparencia.
 - En la categoría inductiva de *confidencialidad* se enmarcaron: la información al usuario, el secreto profesional y la privacidad de las personas.
 - En la categoría inductiva de *valores relacionados con los derechos humanos*: dignidad humana, autodeterminación de culturas y la justicia.
 - Y en la categoría inductiva “*Todos*”: los valores mencionados anteriormente.

Sin embargo, cabe resaltar que los valores que en realidad se relacionan con el enfoque ético de la ASD son *dignidad, autonomía y libertad*; que fueron incluidas en la categoría inductiva de los *valores relacionados con los derechos humanos*.

Por lo anterior, se puede concluir que muchos de los valores mencionados por las entrevistadas tenían que ver con la visión que tenían sobre el quehacer de la profesión en la intervención profesional.

4.2.4 Valores en el enfoque ético de la ASD

De acuerdo con las respuestas de las profesionales, resultaron las dos taxonomías que se presentan en las figuras 7 y 8. Pero, inicialmente, es importante reiterar lo citado en el numeral 2.3.4, con respecto al *enfoque ético de la ASD*, entendido como:

...aquellas acciones, programas, proyectos e intervenciones que han sido construidas con mucho cuidado, para generar el mínimo impacto negativo en las comunidades que se acompañan. Se basa en los

principios de la dignidad (respetar y valorar a las personas víctimas del conflicto armado colombiano, la autonomía (facilitar la toma de decisiones propias de las víctimas y no tomarlas por ellas) y la libertad (favorecer la definición y desarrollo del proyecto de vida que cada uno elija) (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, s.f.)

Por otro lado, para Rodríguez (2007), la ASD es:

... prevenir potenciales daños que se pueden ocasionar a partir de acciones humanitarias o de desarrollo. Además, se asume la Acción sin Daño, ASD, como un enfoque ético basado en el antiguo principio hipocrático de la medicina de “no hacer daño” (p. 46).

Desde otro ángulo, Bello (2011), en el escrito: “Introducción, contexto y perspectivas sobre Acción Sin Daño y construcción de paz”, hace énfasis en la postura política de la ASD:

Si bien hemos insistido en que el enfoque de Acción sin Daño supone una reflexión sobre los principios éticos que animan las intervenciones, implica también una postura política en tanto asume que el respeto a la autonomía, la dignidad y la libertad, exige el respeto y la defensa de los Derechos Humanos y el compromiso con la construcción de órdenes democráticos que garanticen su vigencia plena (p. 51).

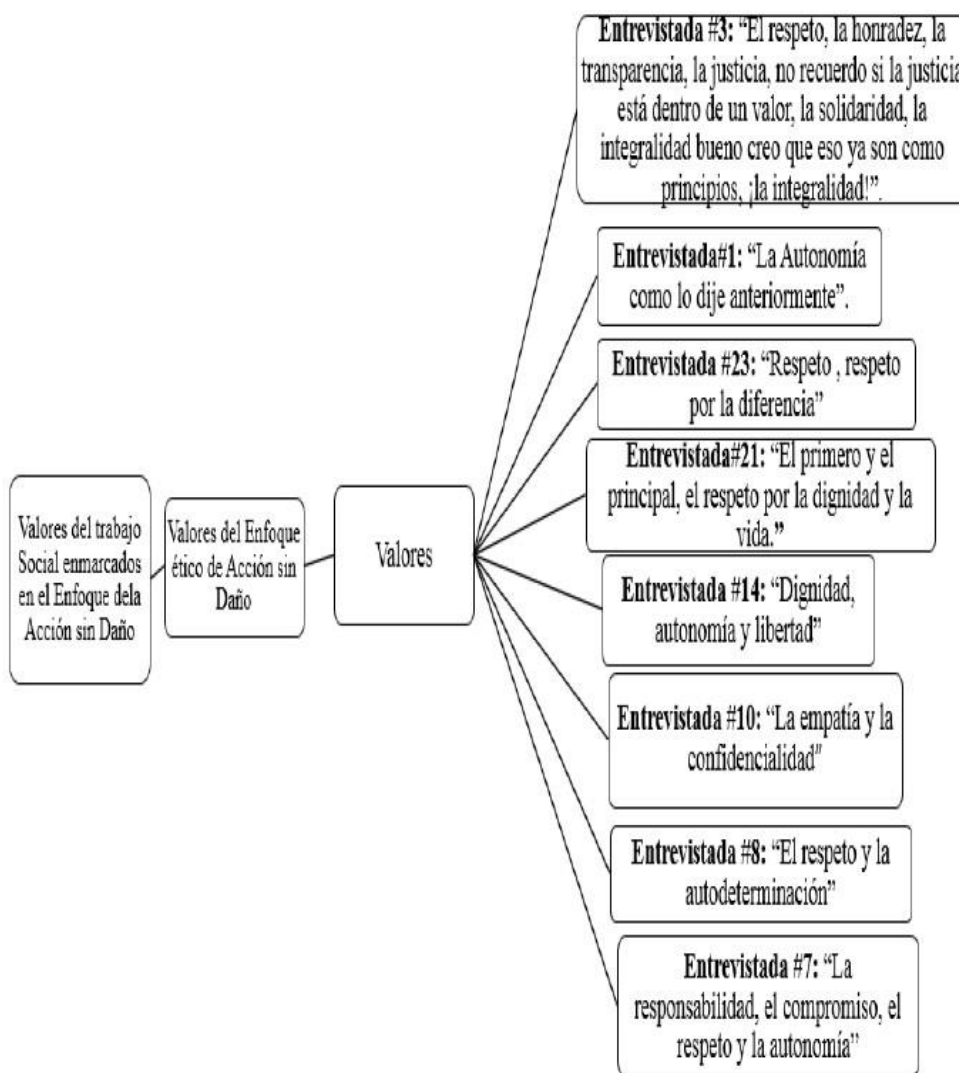


Figura 7. Taxonomía descriptiva de los valores en el enfoque ético de la ASD

Y desde una perspectiva ética, Rodríguez (2007) afirma que:

...la ASD tiene en cuenta lo deontológico (los principios y valores) y el consecuencialismo (consecuencias de las acciones); entonces se asume que de esta manera, analizamos, discernimos y decidimos con base en los principios y valores que orientan las acciones y las posibles consecuencias de nuestros actos, pero también evaluamos las consecuencias mismas (p. 66).

Estas consecuencias pueden catalogarse como aceptadas y perseguibles (que se configuran social y culturalmente), y las inaceptables o intolerables.

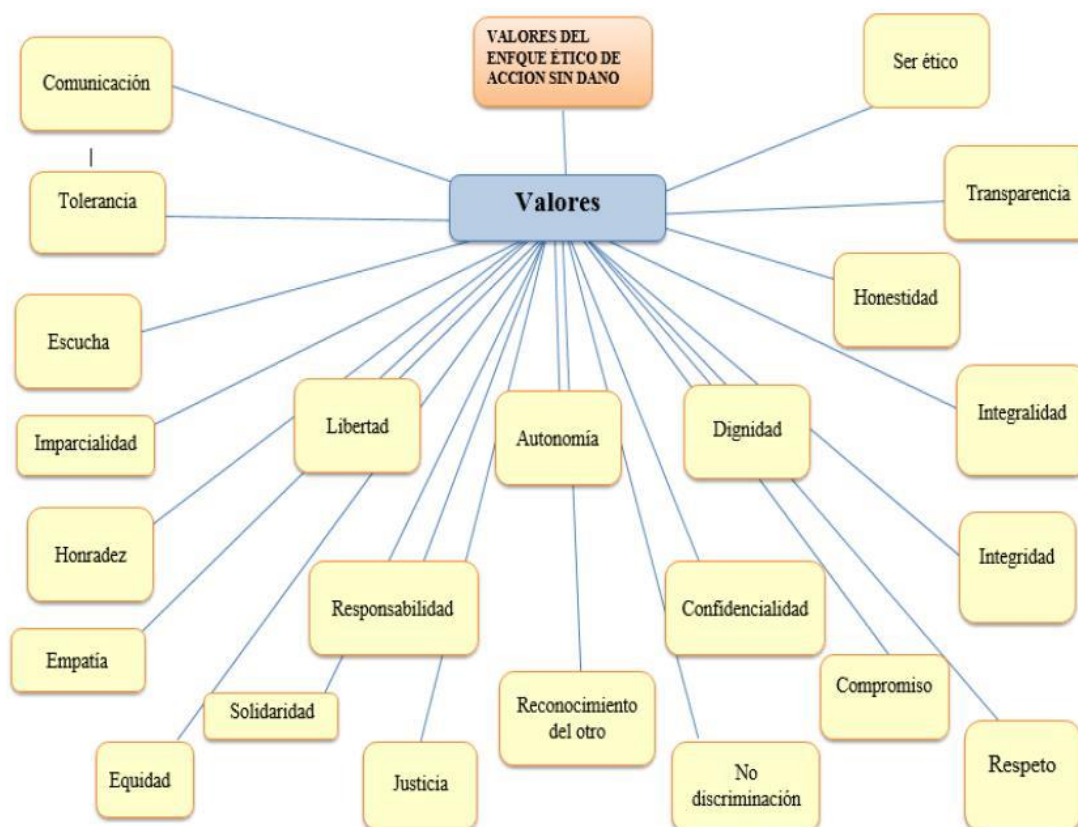


Figura 8. Taxonomía conclusiva de los valores en el enfoque ético de la ASD

De los valores del enfoque ético de la ASD, las respuestas se refirieron a la *autonomía*:

Entrevista 1: "La autonomía, como lo dije anteriormente."

A los *derechos humanos*:

Entrevista 6: "Los valores del enfoque de acción sin daño pueden ser el respeto hacia los individuos y usuarios y los procesos que estos realicen en su organización. Por esto mismo: la autonomía y dignificación, la justicia y honestidad."

Entrevista 7: "La responsabilidad, el compromiso, el respeto y la autonomía."

Entrevista 9: "En esta es, básicamente: la comunicación, el respeto, la tolerancia, la honestidad, la confidencialidad. El respeto a la vida, la justicia, la dignidad, la libertad. Diría que esos."

Entrevista 13: "Los mismos que en Trabajo Social: respeto, dignidad humana, integridad y empatía."

Entrevista 14: "Dignidad, autonomía y libertad."

Entrevista 22: "Es un enfoque que maneja el sentido del respeto, fundamentalmente hacia la otra persona. Entonces pienso que es el principal valor."

Entrevista 23: *“Respeto... Respeto por la diferencia.”*

Entrevista 5: *“La transparencia, la equidad, la escucha y el respeto.”*

Entrevista 8: *“El respeto y la autodeterminación.”*

Entrevista 21: *“El primero y el principal: el respeto por la dignidad y la vida.”*

Y otros valores, como:

- Honestidad:

Entrevista 18: *“...Siempre el respeto y la honestidad... Si yo quiero actuar sin daño, si tengo que ser honesta, consecuente y tengo proceder con la verdad, tengo que actuar con responsabilidad. No puedo dejarme llevar por percepciones personales, sino con profesionalismo. Pues sí, la honestidad como principal.”*

- Solidaridad:

Entrevista 2: *“¿Qué valores? Bueno, la solidaridad, el compromiso, el conocimiento. Ser uno integral. El trabajo en equipo es clave para poder hacer acción sin daño.”*

- Honradez:

Entrevista 3: *“El respeto, la honradez, la transparencia, la justicia. No recuerdo si la justicia está dentro de un valor. La solidaridad, la integralidad. Bueno, creo que esos ya son principios. ¡La integralidad!”*

- Responsabilidad:

Entrevista 16: *“¿Qué valores? Pues yo pienso que la responsabilidad. La responsabilidad de asumir los casos, el profesionalismo... ¿Qué valores nosotros podemos inculcar a los pacientes? Pues pienso que potencializarlos porque ellos tienen una situación problema. Por eso nos están buscando a nosotros como profesionales. Entonces es también como inculcarles que es un proceso y que ellos también pueden salir exitosos. Que no sólo van a ser víctimas, sino que de ese proceso ellos pueden pasar al segundo nivel; que, para mí, serían victoriosos. Me parece que es cómo trascender ese nivel. Y para mí esa sería una intervención exitosa. Es decir: como el darse cuenta: ‘Esto que me sucedió le puede ayudar a otras personas y no tenía idea que yo era tan fuerte’. O sea: no victimizarse y pensar que no siempre va a estar en esa etapa, sino que él va a estar en otro nivel.”*

- Transparencia:

Entrevista 20: *“Bueno, debería estar la transparencia. Debería estar: el secreto profesional, la confiabilidad y el acceso a la información, la honestidad y la ética profesional, la no discriminación, la imparcialidad. Tiene que haber algo que se relacione con discriminación positiva; es decir: que no se aplica a todo el mundo de la misma manera. Que se tengan en cuenta las circunstancias de cada persona, para saber qué es lo que le conviene dependiendo de muchas situaciones. No se puede medir con el mismo rasero a todos. No todas las situaciones son iguales, pero todos tienen los mismos derechos.”*

Entrevista 3: *“El respeto, la honradez, la transparencia, la justicia.”*

4.2.5 Acciones que se enmarcan en el enfoque ético de la ASD

De acuerdo con las respuestas de las trabajadoras sociales, resultaron cinco categorías inductivas (ver figuras 9 y 10).

- **Primera categoría inductiva: el “ejercicio constate de la ética”.** Para analizar estas categorías es necesario retomar del marco teórico el concepto de ética, que según García (2007) *“se entiende como parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre”*. Además, el autor define a la ética profesional como *“aquella ciencia normativa que estudia los diferentes deberes y los derechos de los profesionales”*. Por tanto, toda acción profesional que se decida emprender debe

estar inmersa por la constante de la ética, que orienta, normativiza y permite ejecutar una acción según los factores que permean la responsabilidad profesional (p. 175).

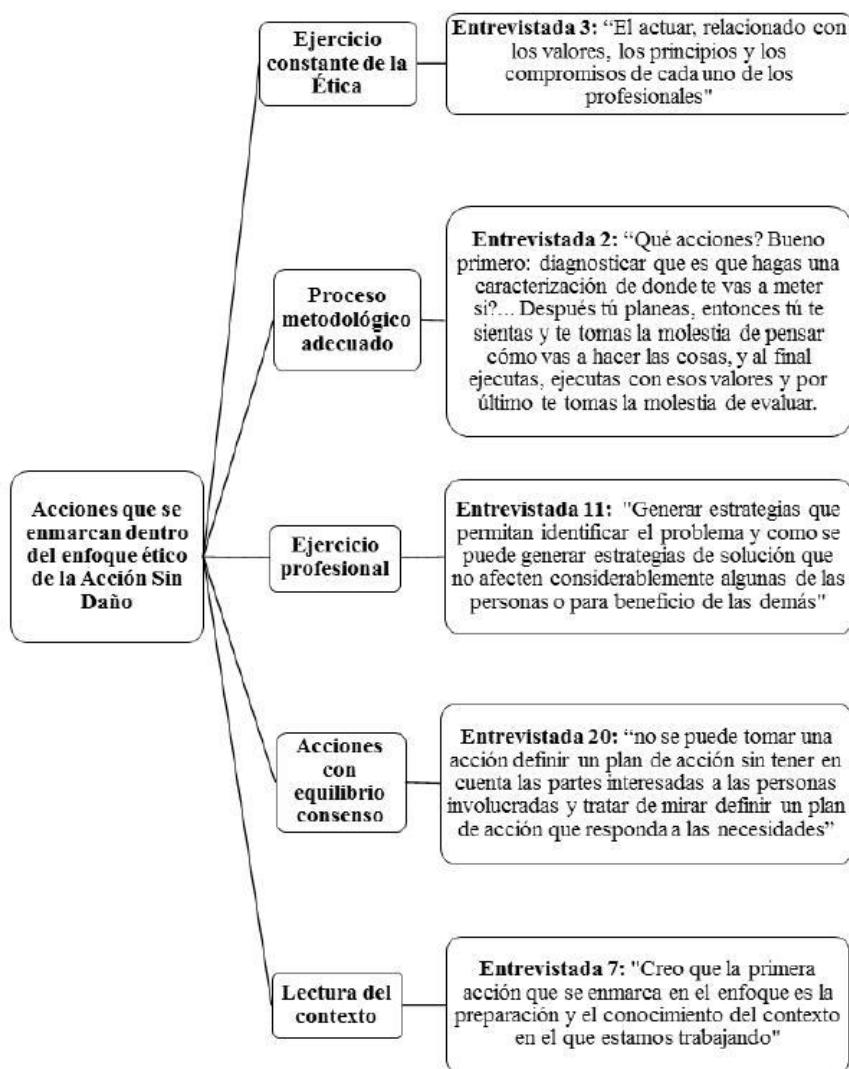


Figura 9. Taxonomía descriptiva de las acciones enmarcadas en el enfoque ético de la ASD

Con respecto a los códigos de ética profesional, García (2007) señala que “...pretenden ser herramientas útiles que orientan la acción y la toma de decisiones, en la medida que aportan criterios y claves para responder a los fines de una actuación” (p. 176). Estos se convierten, para el profesional, en un apoyo y guía, al proporcionarle lineamientos y orientaciones para su ejercicio en el marco de los derechos humanos. Todo accionar profesional debe estar orientado y regido por la ética, por los principios y valores, el fomento de una educación para la paz, ayudando a establecer la convivencia pacífica y buscando el avance hacia la meta deseada. Estos conceptos también fueron expresados por las entrevistadas:

Entrevista 3: “El actuar, el comportamiento enfocado. Que todo esté relacionado con los valores, los principios y los compromisos de cada uno de los profesionales. Si se cumplen esos tres aspectos fundamentales, pues está cumpliendo con su ética profesional.”

Entrevista 9: “Eso va muy ligado a los valores. Cuando yo tengo una acción con respeto, las personas se van a sentir bien. Si yo tengo una acción con tolerancia, con honestidad, pues también se van a sentir bien. Cuando hago bien mi trabajo, cuando no pasó por encima de mis creencias, sino que hago énfasis en lo que estoy trabajando, entonces esas son las acciones. Porque yo puedo estar trabajando con una

fundación LGBTI, y yo no estoy de acuerdo con muchas cosas, pero tengo que estar en función de lo que ellos me manden y respetar el enfoque en donde yo estoy laborando.”

Entrevista 8: “Me parece que, sin tener un orden específico, lo principal es el respeto y después la auto-determinación de la persona.”

En las tres respuestas se resaltó lo indispensable de la constante actuación ética en el ejercicio profesional para garantizar conductas que obedezcan a alguna razón. Así lo indica Forttes y Royo (1997): “...la ética a nivel profesional es imprescindible ya que tiene funciones que infieren en la intimidad de una sociedad, un grupo, una familia o un individuo” (p. 11).

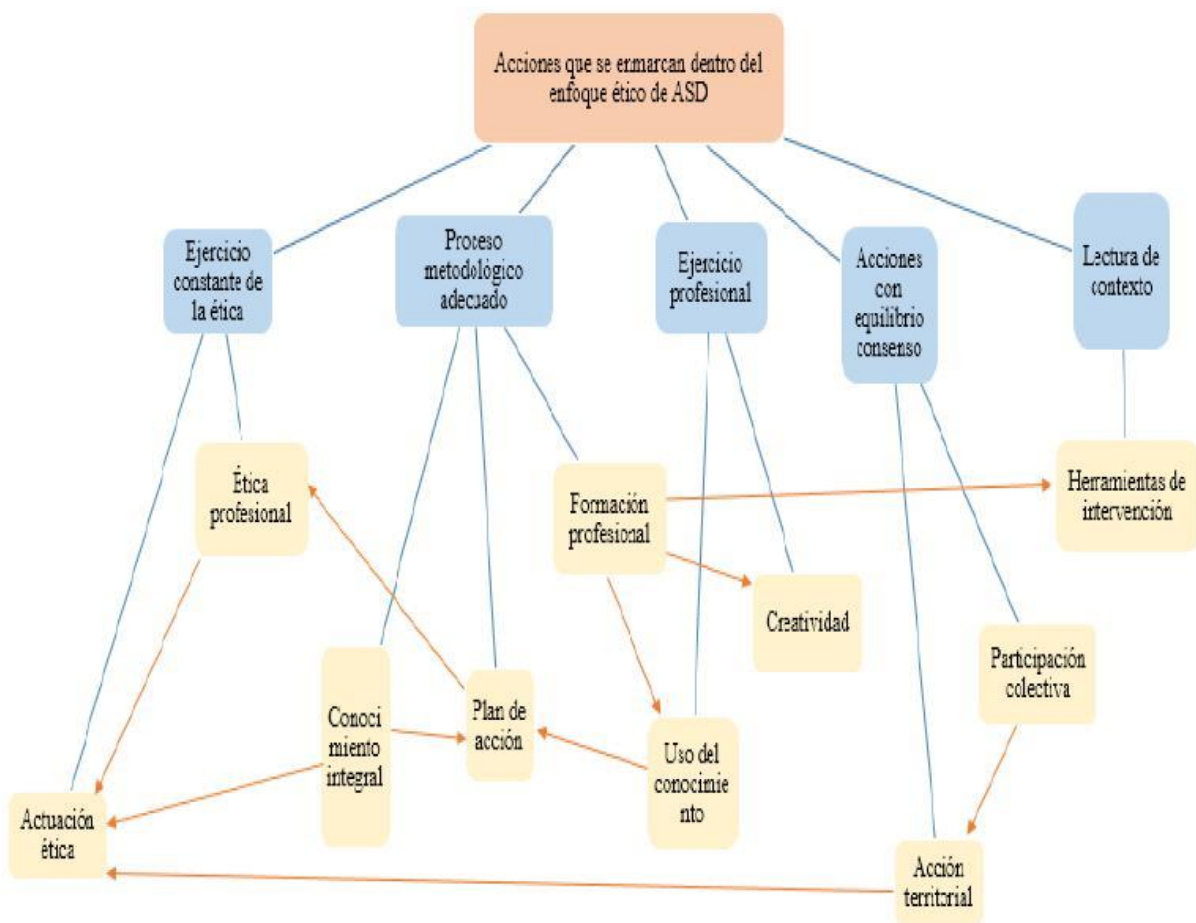


Figura 10. Taxonomía conclusiva de las acciones enmarcadas en el enfoque ético de la ASD

También se consideró que la ética debe trascender a la institución para la cual se trabaja, pues se hace necesario que los fines institucionales no vayan en contra de la ética profesional, marcando un equilibrio entre todos los actores involucrados. Al respecto, una de las entrevistadas respondió:

Entrevista 1: “...el deber ser del ejercicio es que tú siempre actúes de manera ética frente a cualquier situación que vivas con la comunidad o con el cliente externo, en el área que tú trabajes. Pero cuando trabajas para una empresa, ahí se empiezan a tejer valores también: el valor por el cual te contrata la empresa. El ejercicio profesional es muy distinto a la teoría, porque la acción sin daño dice simplemente: ‘Es una reflexión ética, es una reflexión constante de lo que tú haces’. Pero cuando tú trabajas, por ejemplo... para una empresa de armas, como trabajadora social tú tienes que responder a esa empresa. Digamos que no, no a tus valores como. O sea: que en la medida de lo posible tú equilibras ese objetivo contractual. Pero cuando no lo puedes equilibrar, ahí empiezan a jugar todos estos elementos de la acción sin daño.”

- **Segunda categoría inductiva: el “proceso metodológico adecuado”.** Entendido como aquella disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos y de los medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación. Por tanto, según Robertis (2006), “La metodología nos permite así delimitar y estudiar la o las “maneras de actuar” en TS, la forma de proceder según un determinado orden y siguiendo ciertos principios, es decir el(los) método(s)” (p. 111). Por ello, frente a los métodos del Trabajo Social (individuo, grupo y comunidad), existen unas formas de hacer en un “orden”; precisamente lo que las entrevistadas resaltaron: la importancia de contar con una forma de actuar, teniendo claro cómo hacer esos abordajes, aunque no tienen que ser procesos lineales, pero sí deben estar guiados por el conocimiento adquirido por el profesional en su formación.

Por ejemplo, con respecto a la metodología de la intervención del Trabajo Social, con casos o individuos, según Fernández y Ponce de León (2006), en su escrito “*El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de Trabajo Social*”, se deben tener en cuenta las peculiaridades de la intervención:

Son importantes reseñar, entre ella, el carácter flexible y dinámico de la realidad que pretende explicar. Cada caso social individual será único, exclusivo y dinámico. Nuestro método de trabajo deberá ser metódico, flexible y recursivo. Además, deberá contar con el suficiente rigor científico, capaz de permitir la actividad racional del profesional para la elaboración de su intervención, permitiendo intercalar los conocimientos y teorías de otra Ciencias (p. 3).

En tal sentido, estos autores mencionan las fases de la intervención individual, que pueden resumirse en dos fases más generales: una fase de investigación-diagnóstico y otra fase de intervención-evaluación.

En el mismo sentido, las profesionales entrevistadas mencionaron que los componentes que se debían tener en cuenta en su intervención eran:

- *Diagnóstico* (bien fundamentado), ya que permitía la correcta caracterización y conocimiento de la población, la persona o el problema, para no causar daños;
- *Ejecución*, que implica poner en marcha el plan de acción, acompañado del constante ejercicio de la ética profesional; y
- *Evaluación*, que debe ser regular en el desarrollo del proceso de ejecución, pero también hacerla después para contrastar los objetivos y logros:

Aspectos señalados en la respuesta de la:

Entrevista 2: “¿Qué acciones? ... primero, eso hay que aprendérselo de memoria, pero eso es súper importante y lo inculcan mucho en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca; que uno tiene los tres pasos: diagnosticar, que hagas una caracterización de donde te vas a meter, en vez de ir a la ciega. Si tú tienes claro qué población vas a trabajar, así sea una persona, un grupo pequeño, una familia o una comunidad completa, tienes que conocerla Eso es súper importante. Después tú planeas, entonces tú te sientas y te tomas la molestia de pensar cómo vas a hacer las cosas. Y al final ejecutas, con esos valores que yo te digo. Porque el ejercicio es muy simple; o sea: actuar es muy simple. Pero nosotros como trabajamos con seres humanos, eso es muy difícil porque la gente cambia de un día para otro, de un segundo para otro. Entonces, si tú tienes claro dónde estás metida, qué pretendes hacer, porque uno tiene que delimitar las cosas muy claro. Entonces tú dices: voy a llegar hasta aquí, no hago más, ni hago menos; y lo ejecutas. Y, por último, te tomas la molestia de evaluar, pero esa evaluación normalmente no la hace. No porque no lo tenga claro, sino porque lo debiste hacer... Si pretendes continuar con el proceso y mejorar algunas de las partes, pero si no evalúas mientras estás ejecutando, muy seguramente el resultado no va a salir tan predecible como debió ser. Si tú lo planeas, sabes dónde estás metida, ejecutas dedicada con disciplina, el resultado va hacer correcto. Y esas acciones siempre las tienes que hacer con

ética; o sea: con esos principios que uno tiene como trabajador social, que es el don del servicio, estar al servicio de los demás. Eso es súper claro.”

Esto deja entrever que todo profesional debe tener, contar, manejar y poner en marcha una serie de herramientas y metodologías adecuadas, pues esto le permitirá un buen proceso, adecuado con el plan de acción que se desarrolle. Para Vélez (2003), la metodología incorpora el conocimiento del contexto, los objetivos y las funciones profesionales (p. 58). Por tanto, aproximarse a los mismos serán los garantes de una acción pertinente, modificando los supuestos iniciales e imprimiéndolo al ejercicio profesional un sentido más creativo y científico.

El nuevo orden mundial plantea a las profesiones cambios en sus roles, y el Trabajo Social no puede ser ajeno a ello. Las características del conflicto social generalizado, la ampliación de la pobreza, la exclusión, el multiculturalismo y la relevancia de lo simbólico en la vida social, entre otras, son situaciones inherentes y constitutivas de las sociedades contemporáneas y como tales hay que considerarlas para dotar a la profesión de nuevas propuestas metodológicas que permitan ampliar y reinterpretar las modalidades y ámbitos de actuación. Configurar nuevas propuestas, articular nuevos sujetos y problemáticas y considerar otras perspectivas de acción diferentes a las que tradicionalmente se han desarrollado son algunas de las tareas que se le exigen al Trabajo Social Contemporáneo (Vélez, 2003, p. 83).

Todo lo anterior muestra la importancia que tiene el proceso metodológico en la intervención profesional, ya que le permite al trabajador social hacer frente a los retos que se presentan, mediante diferentes y nuevas metodologías que estén acordes con los diferentes contextos de la población a intervenir.

- **Tercera categoría inductiva: el “ejercicio profesional”.** entendido como el acto que supone y requiere la aplicación y ejecución de unos conocimientos específicos. Los entrevistados mencionaron una serie de características propias en el ejercicio profesional, como: la buena praxis, el trabajo individual e interdisciplinario, el llegar a acuerdos con las comunidades para generar equilibrios con lo institucional, informando sobre los procesos que se realizan, sin omitir la información requerida por las personas, teniendo en cuenta sus derechos, el contexto, procurando el buen manejo de la información y la confidencialidad:

Entrevista 5: “El tema del ejercicio de la escucha a la comunidad, sería una de las acciones. El tomar en cuenta siempre sus opiniones: quiénes quieren, para qué lo quieren. Generar puntos medios. En general, un equilibrio en lo que necesito yo como empresa y lo que necesita la comunidad por parte de nosotros.”

Entrevista 22: “El trabajo interdisciplinario. Acciones de prevención que nos permitan generar diagnósticos acertados para que en el momento de la intervención se evite el daño. También el reconocimiento de la población y el enfoque que se le quiera dar a la intervención. No a todas las personas les funciona el mismo enfoque.”

Por tanto, es claro que durante el ejercicio profesional se deben asumir unas conductas y acciones que validan y permiten ejecutar un proceso de intervención adecuado, en la medida en que se complementa desde las diferentes aristas de cualquier situación y solución social. Pérez, Alonso, Gómez y Santos (1987) mencionan, en “*El ejercicio profesional del Trabajo Social*”, que:

El ejercicio profesional consiste en la aplicación de los conocimientos adquiridos en los años de formación académica a unas actividades concretas que, a su vez, estimulan una mayor maduración y profundización de dichos conocimientos. Es de esta forma como se va alcanzando una mayor perfección y eficacia en el desempeño de la profesión, y una visión distinta del entorno y la problemática de este ejercicio profesional (p. 105).

- **Cuarta categoría inductiva: las “acciones con equilibrio y consenso”.** Según Bermeo (2000), “*el consenso debe tener como finalidad el beneficio integral de todos los seres humanos, evitando caer en simples acuerdos formales y legales que generen explotación, discriminación de cualquier ser humano*” (p. 1).

Las entrevistadas mencionaron que se debía tener en cuenta el *consenso* con la población, acerca de las intervenciones, manejando una buena actitud de negociación con las comunidades o individuos, para hacer un trabajo conjunto, integral, midiendo los impactos y los resultados:

Entrevista 6: “*Dentro de las acciones que se realizan para mitigar la acción con daño, que deben ser tenidas en cuenta, primero las intervenciones que se hagan en diferentes contextos deben ser consensuadas en los territorios, el contexto. Pues siempre va a tener diversas situaciones que debemos enfrentar. Va a haber personas que están de acuerdo, que son como los puentes que quieren trabajar, y son como los que conectan las capacidades locales. Pero también van a existir las personas que desertan y que no están de acuerdo con la atención. También hay que tener en cuenta que las atenciones en los contextos pueden tener incidencia positiva o negativa. En ese sentido, cuando un profesional actúa en territorio, pues obviamente que su intención no es hacer daño, Pero es muy importante que antes se realicen los análisis pertinentes para que los mensajes y las acciones que se realicen sí sean siempre con una interacción de la comunidad, del individuo, para que sea una retroalimentación continua del trabajo. También hay que tener en cuenta el impacto y todo lo que tiene que ver con cuáles van a ser esos resultados esperados y esos resultados no esperados, porque en todas las fases de los procesos siempre se tienen que tener en cuenta algunas secuelas que, aunque no nos esperábamos, pueden darse en estos procesos. Bueno, entonces el enfoque debe ser sensible a no hacer daño, y es cuando estas acciones deben tener una postura, deben tener un enfoque en donde el eje central sea la gestión y sea un proyecto sensible para que las comunidades lo atiendan, se permeen de él, lo analicen y, obviamente, cuando el profesional se vaya, se continúe con él, y no que se genere una dependencia. Que cuando el profesional se retire, la misma comunidad deserte y no quiera continuar con él.*”

Según las respuestas de las profesionales, el *consenso en lo ético* se convierte en una herramienta útil para la búsqueda de un mínimo acuerdo. Cada cultura y sociedad plantean diferentes formas de concebir diferentes aspectos y procesos, de acuerdo con los factores que permean los contextos. Por tanto, los *códigos de ética profesional* son de suma importancia en la medida en que sirven de guía frente a fundamentos morales, aplicables y sustentables en las diversas sociedades y campos de acción, evitando el violentar, excluir o discriminar a las personas.

- **Quinta categoría inductiva: la “lectura del contexto”.** Que se sustenta en el planteamiento de Carballada (2012), en su libro “*La intervención en lo social, exclusión e integración en los escenarios sociales*”:

[...] *los nuevos escenarios de intervención en lo social se encuentran atravesados por una serie de rasgos que es necesario analizar. Se caracterizan por ubicarse en una dimensión espacio-temporal relacionado con la denominada “crisis de la modernidad”, lo que implica una serie de fisuras y continuidades en conflicto. Por otra parte esta nueva situación, que estaría desarrollándose desde hace aproximadamente treinta años, requiere una nueva agenda para la intervención en lo social que abarca una serie de temas relevantes: La aparición de nuevos interrogantes, el surgimiento de nuevos aspectos institucionales, la emergencia de nuevas problemáticas sociales, y la consecuente aparición de nuevas formas de comprender y explicar lo social que se transforma en otras y diferentes perspectivas de las ciencias sociales. A su vez, todos estos cambios impactan en forma relevante en la intervención, ya que la demanda de nuevas modalidades, formas, instrumentos y métodos traen como consecuencia nuevos aspectos teóricos...La aparición de nuevas formas de análisis de la cuestión social abre panoramas hasta hace poco tiempo impensados e inexplorados... A su vez, algunos autores han presentado el contexto actual en términos de la aparición de la “nueva cuestión social”, donde sobresalen especialmente la ruptura de lazos sociales, la fragmentación social y, en definitiva, nuevas formas del malestar que se expresan, entre otros campos en la comunidad en tanto espacio de construcción de cotidianidad, certezas e identidades (p. 41-43).*

Por lo anterior, se resalta la importancia de la *lectura del contexto*, para reconocer las diferentes situaciones, problemáticas o escenarios, como las instituciones y el entorno social y cultural, con el fin de tener conocimiento de la población, la persona o el grupo con los que se trabaje, permitiendo obtener la mayor información posible y poder evaluar las situaciones a partir de estos contextos, porque todos los escenarios de intervención son diferentes. Pero también la *lectura del contexto* favorece

la elaboración de diagnósticos más amplios y acertados en los contextos actuales, en los que surgen continuamente nuevas problemáticas, que a la vez plantean nuevos retos para los trabajadores sociales, ya que:

El contexto social del siglo XXI se caracteriza por ser complejo, incierto e interconectado, imponiendo un reto a la capacidad del profesional de Trabajo Social para insertarse en la realidad social de manera creativa, responsable y comprometida, y producir conocimientos e instaurar posibilidades de desarrollo en las condiciones de incertidumbre, desigualdad, injusticia social y pobreza (Pérez y Núñez, 2014, p. 2).

En este sentido, las entrevistadas mencionaron la importancia de la *lectura del contexto*:

Entrevista 7: *“Creo que la primera acción que se enmarca en el enfoque es la preparación y el conocimiento del contexto en el que estamos trabajando. Es decir: si nosotros estamos trabajando con víctimas del conflicto armado, pues debemos, evidentemente, conocer toda la normatividad, conocer la población como tal, la cultura, esos años que ellos sufrieron, por supuesto, y de acuerdo con eso, ya podríamos tener un enfoque. L mismo sucede cuando trabajamos con familias: cuáles son sus situaciones particulares, cuáles son sus características como familia. Entonces yo pienso que el ejercicio profesional real para evitar una acción con daño; es decir: evitar la acción sin daño, es prepararnos mucho para el abordaje en cada una de las intervenciones que nosotros desarrollamos.”*

Entrevista 23: *“La anterior era como de valores, esta ya es más práctica. Pues yo creo que en el momento el evaluar un caso, por ejemplo, evaluar el contexto en el que se desarrolla el caso. Es decir: siempre tener esa premisa de evaluar contextualmente las situaciones. No puedo decir que todos los casos de violencia intrafamiliar. Entonces siempre voy a actuar de la misma forma, sino que cada caso es un contexto que está enmarcado en un contexto particular y, por tanto, mis acciones deben estar enmarcados en el contexto particular de la situación...”*

4.2.6 Áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD

En esta categoría, de acuerdo con las respuestas obtenidas, se conformaron *tres categorías inductivas*: los *escenarios profesionales*, los *enfoques de la intervención* y los *métodos de intervención* (ver figuras 11 y 12).

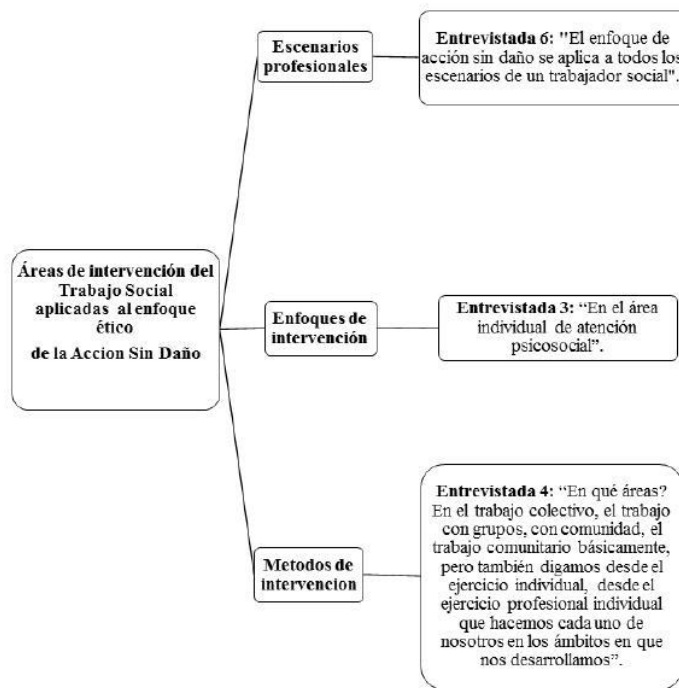


Figura 11. Taxonomía descriptiva de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD

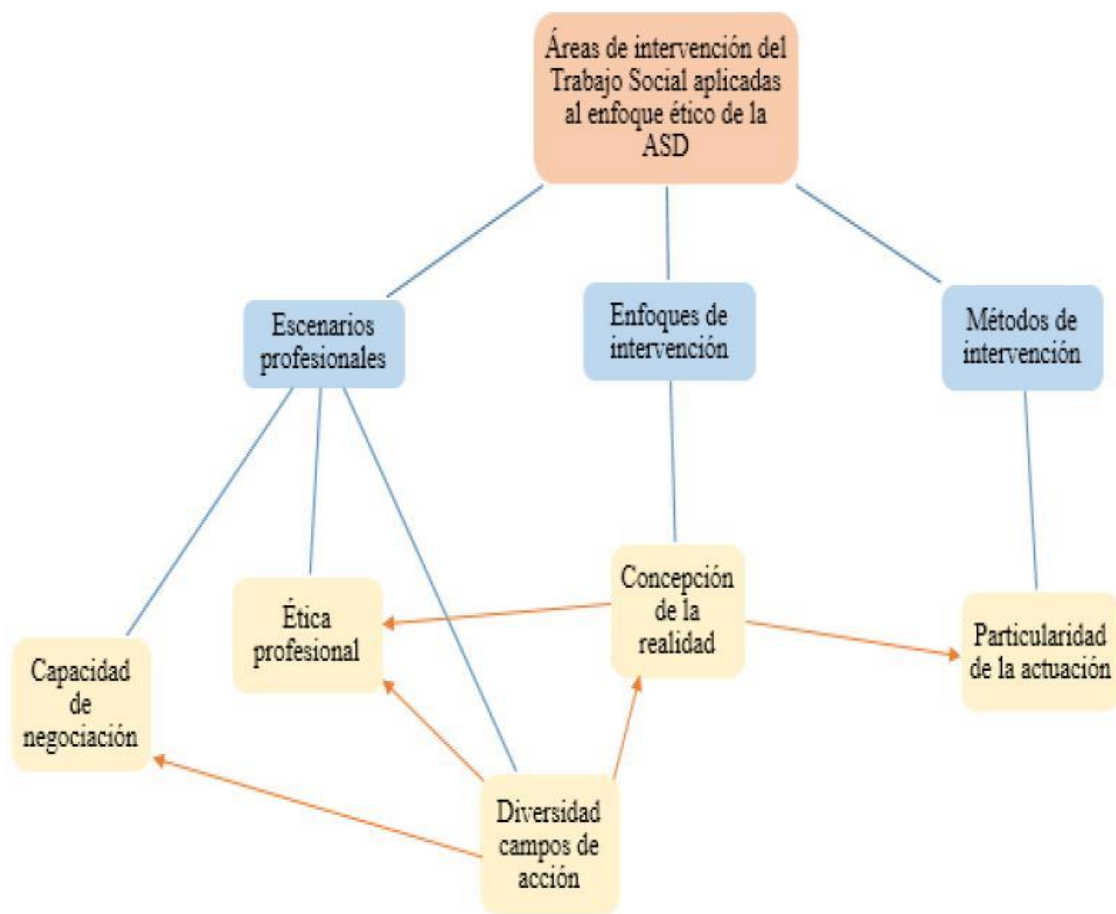


Figura 12. Taxonomía conclusiva de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD

- **Primera categoría inductiva: los “escenarios profesionales”.** Según García y otros (2008), en su libro “*El trabajo con grupos, aportes teóricos e instrumentales*”, estos escenarios son espacios donde interactúan diferentes actores que cambian dentro de una misma realidad, junto a nuevos protagonismos, y en una relación dinámica son proclives a transformarla.

Gracias a que estos escenarios profesionales se relacionan con la intervención en lo social, cobra gran importancia el enfoque ético de la ASD, pues la intervención social implica involucrar directamente a los sujetos o actores con los que los profesionales entablan relaciones en los diferentes escenarios; situaciones que complican el actuar de los mismos porque implica un acercamiento cuidadoso, mediado por una postura ética y de valores para no afectar a los sujetos. Esto lo ilustra Estrada (2011) en el “*Apartado de resignificar la intervención profesional en lo social*”, así:

La intervención en lo social, si lo conceptualizamos como un proceso social, no puede ser pensada como un asunto puramente operativo y lineal, ésta es sin duda alguna una construcción social, cuya legitimidad está determinada por las demandas que establecen las poblaciones o las instituciones sociales. En este sentido, las y los trabajadores sociales que intervienen en lo social, al promover y construir procesos de intervención, en tanto humanos mediados por valores y posturas político-ideológicas, no están exentos de asumir en la práctica posiciones que oscilen entre ser mediador, promotor u orientador; o asumir el papel opuesto de instrumentalizar, controlar, reprimir o ejercer la coerción contra las personas con que las que se trabaja.

En el Trabajo Social es transversal, siendo necesaria e importante la práctica permanente de la ética profesional relacionada con el enfoque ético de ASD, por ser el pilar que hace parte del *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*, y porque brinda una nueva perspectiva al constituirse

en una guía práctica aplicable en los procesos que se lleven a cabo en los diversos escenarios. En ese sentido lo mencionaron las entrevistadas:

Entrevista 6: *“El enfoque de acción sin daño se aplica a todos los escenarios de un trabajador social, porque siempre tenemos que contribuir a la promoción de los derechos, a la prevención de las vulneraciones, a promocionar en los niños, las niñas, los adolescentes, los adultos y adultos mayores todas las responsabilidades y tengan el acceso y la equidad en los servicios, las fuentes; que tengan el derecho a ser felices, al buen vivir, a la satisfacción de sus necesidades. Entonces, desde el área clínica, del área social, de la protección, del área penitenciaria, desde el área organizacional, todas las acciones y todas las atenciones que tengamos con la población con la que trabajemos, tienen necesariamente que tener en cuenta, en el marco de lo ético, todo lo que realicemos para que no vaya a hacerle una secuela o vaya a generar un impacto negativo en la comunidad. Pues así podemos fallar en nuestra ética profesional.”*

Entrevista 7: *“En todas las áreas del Trabajo Social sí se aplica el enfoque de acción sin daño, por lo que te decía: depende de nosotros el preparar y conocer un poco cuál es el trabajo que vamos a desarrollar, dependiendo del contexto.”*

Entrevista 9: *“En todas las áreas porque nosotros trabajamos con personas. No hay ninguna área que yo diga que no.”*

- **Segunda categoría inductiva: los “enfoques de la intervención”**. Las entrevistadas especificaron algunos enfoques que, a su modo de ver y su experiencia profesional, aplicaban con mayor fundamentación el enfoque ético de la ASD, por ejemplo: el área individual de atención psicosocial, en el enfoque asistencial y en el enfoque comunitario.

Giraldo (2008), en el texto *“Trabajo Social individual y familiar 1”*, define al enfoque como: *“...una modalidad que permite enfatizar una perspectiva de abordaje de la intervención profesional, frente a las situaciones problemáticas que afrontan los sujetos”* (p. 40). Y, a continuación, menciona los seis enfoques más utilizados en la intervención con individuos y familias: *sistémico, estructural, estratégico, ecológico, humanista y el conductual*.

Las entrevistadas mencionaron que se aplicaba específicamente en algunos enfoques, por la naturaleza de los mismos; así, en la atención psicosocial se debía tener mayor cuidado y sensibilidad al tratar a los sujetos víctimas de alguna problemática social, por ser una atención personalizada. Sin embargo, esto no quiere decir que le restaran importancia a la aplicación del enfoque ético de la ASD en los demás enfoques. Al contrario, se evidenció que, independientemente de la perspectiva de abordaje elegida en la intervención, este enfoque seguía siendo importante, pues el hecho de entender una situación desde diferentes ópticas, no interfería con la necesidad de evitar los impactos negativos en el accionar profesional.

Ante la pregunta: *“¿En qué áreas de intervención del Trabajo Social considera que aplica el enfoque ético de la ASD?”*, dos respuestas fueron:

Entrevista 3: *“En el área individual de atención psicosocial.”*

Entrevista 8: *“En el enfoque asistencial, en el enfoque comunitario. Yo creo que en esos niveles de intervención debemos tener en cuenta el enfoque sistémico, para tener en cuenta qué valores aplica.”*

Como el Trabajo Social maneja diferentes modelos y, por ende, apunta a diferentes enfoques, se hace necesario intervenir según lo prescrito en el enfoque ético de a ASD, porque éste brinda valores y principios claves para el ejercicio profesional, partiendo de una reflexividad en la que se involucran los análisis respectivos frente al contexto, la población y las estrategias empleadas. Cabe resaltar y aclarar que este enfoque se puede entender como complemento de los otros enfoques en el trabajo efectuado en los diferentes escenarios, permitiendo tener una perspectiva más amplia y la incorporación de reflexiones y herramientas frente a las propuestas y su aplicación.

- **Tercera categoría inductiva: los “métodos de intervención”.** Las entrevistadas mencionaron que el enfoque ético de la ASD aplicaba sobre todo en el trabajo con individuos, con grupos y con la comunidad. Según Vélez (2003), en el libro *“Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas”*:

El método como concreción de la metodología, es una forma particular de actuación profesional que no puede reducirse a la sucesión lineal de acciones que operen apriorísticamente como recetas o esquemas, constriñendo la riqueza que las expresiones particulares de la realidad revisten (p. 60).

En este orden de ideas, fueron claves los conceptos de las entrevistadas acerca de los métodos del Trabajo Social, indicando que, independientemente del área en la que se desarrollaba la profesional, siempre se debía tener presente el enfoque ético de la ASD:

Entrevista 4: *“¿En qué áreas? En el trabajo colectivo, el trabajo con grupos, con la comunidad. El trabajo comunitario, básicamente; pero también en el ejercicio profesional individual que hacemos cada uno de nosotros en los ámbitos en que nos desarrollamos.”*

Entrevista 22: *“En todas las áreas: desde el nivel individual hasta el nivel comunitario. En todos los campos de acción.”*

Esto dejó entrever que para algunas profesionales se hacía necesaria la aplicación del enfoque ético de la ASD en todos los campos de la intervención del Trabajo Social, pues era claro que, el acceder o acercarse al ser humano, implicaba unos mínimos que aseguraran al sujeto un trato adecuado, basado en el respeto.

En conclusión, en las áreas de intervención las entrevistadas visualizaron varios escenarios y enfoques de métodos para su quehacer con las familias, grupos y comunidades. Frente a la diversidad de campos de acción, se encontró que se involucraba la concepción de la realidad, permitiendo analizar lo particular de la actuación; sin embargo, esto siempre debería ir de la mano de la ética profesional, como una constante, y el empleo de la capacidad de negociación con una perspectiva en pro de la obtención de impactos positivos; tal y como lo propone el enfoque ético de la ASD.

4.2.7 Faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD

Frente a esta *categoría deductiva*, según las respuestas obtenidas, se determinaron *tres categorías inductivas*: *todas las acciones con daño son graves*, *faltas graves* y *faltas leves* (ver figuras 13 y 14).

- **Primera categoría inductiva: “todas las acciones con daño son graves”.** Aquí es importante aclarar el qué se entiende por *falta*. Martínez (2015) la define como: todo comportamiento o acto que va en contra de los principios, compromisos o valores formativos del profesional. En el Trabajo Social se traduce a todo acto cometido en contra del Código de ética.

En cuanto a la gravedad de la falta, algunas entrevistadas, según sus experiencias, consideraron que todas las faltas cometidas en la profesión eran graves, ya que cualquier acción que atentara contra los individuos, la familia o las comunidades, se debía considerar como daño. Esto, teniendo en cuenta que en la formación profesional se fundamentan los principios y valores éticos para la generación y el desarrollo correcto de todas las acciones de la intervención. Por tanto, para estas profesionales no eran admisibles las acciones que conllevaran afectaciones negativas. Y otras consideraron que era grave cualquier falta a la dignidad, la autonomía y la libertad del individuo, a la familia, al grupo o a la comunidad:

Entrevista 6: *“Desde el área profesional, yo considero que no hay ni leves ni graves. Yo pienso que cualquier acción que en algo atente contra un individuo, contra la familia, contra una comunidad, ya es grave. No creo que esté como para situaciones medias o con intenciones medianas, sino que en el marco del equilibrio de las acciones que realizamos como profesionales éticos, con una cultura de servicio, siempre procurando la atención directa a los usuarios, siempre atendiendo la responsabilidad, una actitud consciente, una actitud de transformación y de compromiso activo, pero siempre teniendo en*

cuenta que en cualquier escenario tenemos que estar siempre alertas para que la comunidad lea lo que queremos decir, y por eso la intención de la intervención debe ser consensuada con ellos para que dejemos todo los riesgos de las acciones con daño.”

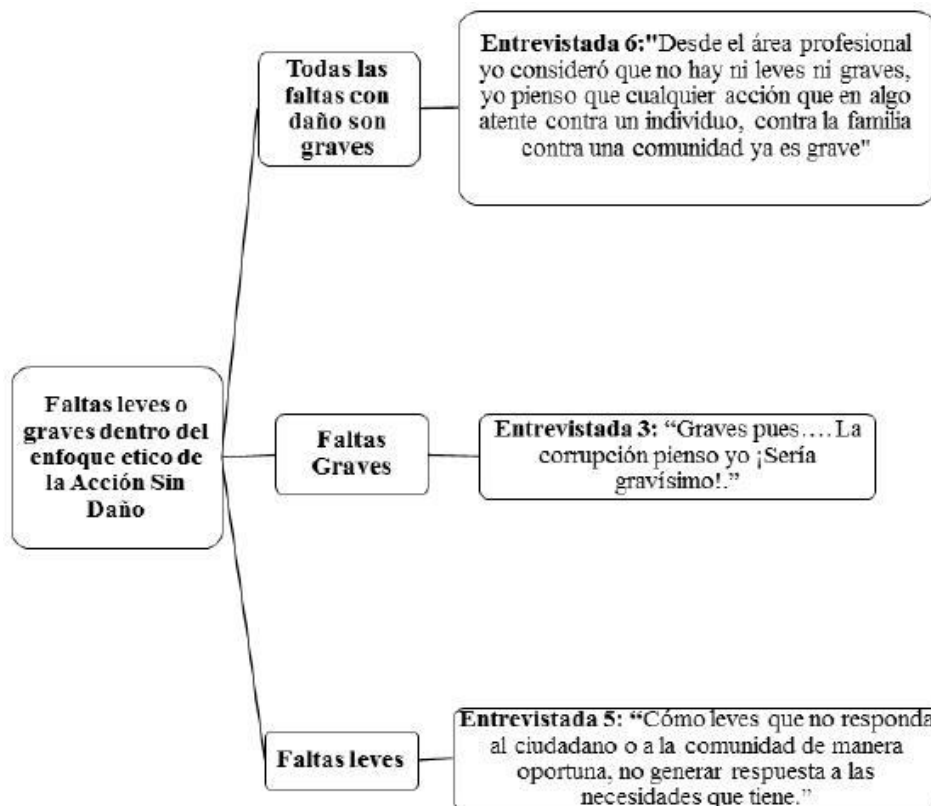


Figura 13. Taxonomía descriptiva de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD

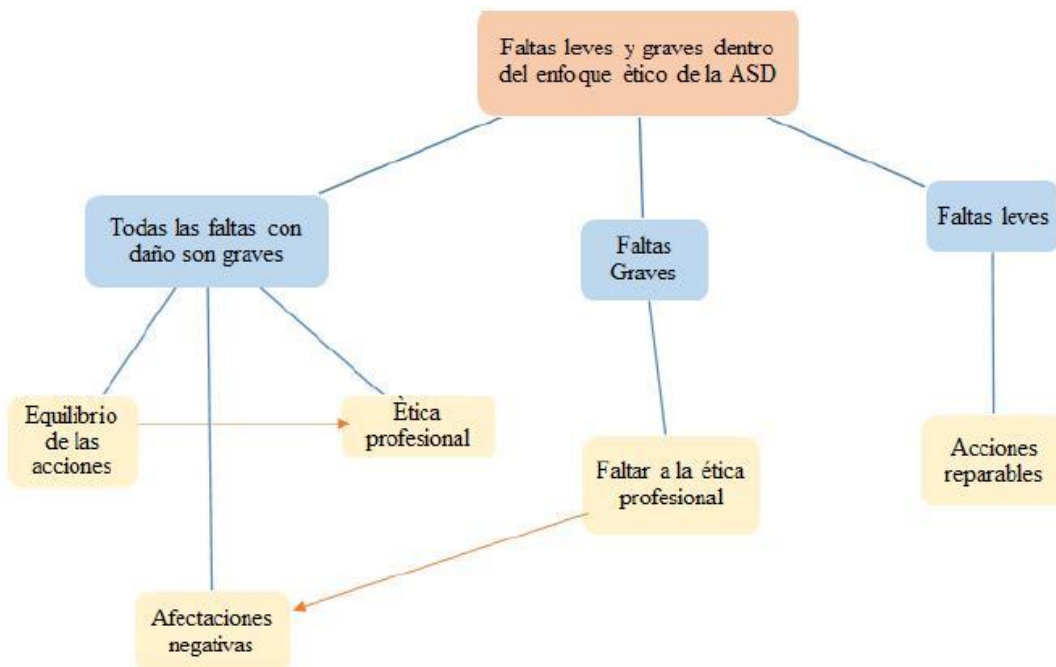


Figura 14. Taxonomía conclusiva de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD

Entrevista 7: “No se puede materializar como leve o grave porque finalmente es un daño, y cada persona sabe cómo manejar ese daño si lo hace. No es lo mismo trabajar con una familia que ha sido víctima de conflicto armado, por ejemplo, y que ya superó los daños y que ya superó los daños de la parte emocional. pero de pronto no en la parte material o económica. En ese sentido, si nosotros le vamos a dar una orientación, hacer un abordaje, y al significado de leve o mayor, grande como tal, lo da realmente las personas y cosas que nosotros trabajamos. Son ellos, no nosotros.”

Entrevista 8: “No considero que ninguno sea leve, cualquier acción con daño es grave.”

Así, se consideró que no había faltas leves, sino que todas eran graves cuando se ocasionaba daño, porque estaba perjudicando directamente a la persona, grupo o comunidad. Y aunque en algunos casos se podría resarcir el daño, se estaba quebrantando, según el Código de ética, el compromiso de los trabajadores sociales con respecto a los sujetos.

• **Segunda categoría inductiva: las “faltas graves”.** Algunas entrevistadas, según sus experiencias, consideraron en un primer momento que se podían catalogar como falta grave aquellas acciones sin planificación. Por tanto, es necesario dejar en claro que:

La planificación de la acción está conformada por problemas específicos que requieren respuestas profesionales -no teóricas, por tanto, su finalidad es eminentemente práctica y los criterios que la orientan son de carácter funcional. Es un puente entre el presente y el futuro, define y caracteriza la situación tal y cómo se presenta en un momento determinado –es decir, con una temporalidad específica– y luego se proyecta –anticipando la situación esperada–, de acuerdo con las metas y objetivos situacionales y profesionales que se desean obtener (Vélez, 2003, p. 63).

Es evidente que se dio importancia de la planificación en la intervención del trabajador social, ya que, en este paso o momento metodológico, a partir de la lectura de contexto, se plantean los objetivos y las acciones apropiadas para las necesidades de la población.

Por otro lado, cabe resaltar que la planificación se debe realizar de manera integral, como lo menciona Ezequiel Ander-Egg (1991), por estar “...*integradas la planificación social, la planificación económica y la planificación cultural*” (p. 70). De esta manera, la planificación en el Trabajo Social se realiza en cualquier área de intervención y en cada uno de sus métodos; es decir: que es un ejercicio transversal en la actuación profesional.

Si no se tiene una visión clara del pasado y de qué se quiere hacer para cambiar algo en el futuro con la intervención, se puede llegar a cometer errores acciones sin sentido y sin un fin específico. La no implementación de los planes, programas y proyectos, por falta de conocimientos, impedirá resolver parcial y totalmente las problemáticas sociales, generando consecuencias negativas o daños directos a los sujetos; y se iría en contra de lo prescrito en el Código de ética. En tal sentido se presentó la:

Entrevista 2: “No cumplir lo anterior. Si tú no conoces dónde vas a trabajar, muy seguramente vas a hacer acción con daño. Eso pasa mucho. Yo tengo la experiencia de un trabajo que estoy desarrollando ahorita con caminantes venezolanos, que es una población que está ingresando al país de manera absurda, desordenada, haciendo caos. Con unas minorías y muchas empresas y muchas entidades del gobierno y fundaciones sin ánimo de lucro, se están haciendo muchas acciones para esos grupos, sin medir bien qué es lo que se tiene que hacer, sin conocer la población, sin conocer cuáles son las pretensiones de esos migrantes. Entonces se mandan a la loca a hacer y entregar. Eso se vuelve acciones con muy buenas intenciones que se llamarían acciones sin daño, y que se vuelven acciones con daño porque vuelves a las personas dependientes de una acción o de una ayuda. Entonces: empresas privadas que dan un desayuno, por ejemplo, tienen muy buenas intenciones; y seguramente una trabajadora en la empresa dijo: ¡No hagamos! Ayudemos a la gente que, pobrecitos, que vienen sin comer. Y resultó que se les vuelve es un restaurante, porque las buenas intenciones sin planear, sin conocer, sin tomarse la pausa para poderlo planear bien, generan eso. Entonces, ¿qué se le vuelve a esa buena intención?: Un problema, un daño para la sociedad, un daño para las mismas personas que están pasando por esa situación. Entonces, no planear, no conocer, no limitar las acciones, genera eso: acciones con daño.”

Las faltas graves se generan por:

...el incumplimiento contractual imputable al trabajador, a tal punto grave que no permite la continuación de la relación laboral; esto es, una lesión irreversible al vínculo laboral, producida por acto doloso o culposo del trabajador, que hace imposible o indeseable la subsistencia de la relación laboral y que autoriza al empleador a darle término sin necesidad de preaviso ni obligación de pago de indemnización por despedido (Pasco, 1985, p. 269).

Varias entrevistadas, a partir del enfoque ético de la ASD, mencionaron que algunas faltas graves serían aquellas que vulneraran algún derecho de la persona, la familia o al entorno en el que se desenvolvían, ya fuera por discriminación, acoso o falta al enfoque de género. A su vez, reiteraron que al no permitir el desarrollo de la persona o de la familia en algún ámbito de la vida, también se estaría generando un daño grave. Así mismo, sería grave el constante recuerdo de alguna situación causante de afectación emocional y afectiva, el centrar la atención en un sólo miembro de la familia, o negar la participación, los aportes y la influencia de todos los aspectos que deberían tenerse en cuenta. También se refirieron a que eran graves (o gravísimas) si se utilizaba la profesión en beneficio propio, y no para ayudar a la comunidad; como se vio en estas respuestas:

Entrevista 3: *“¿Graves? Pues la corrupción, pienso yo. ¡Sería gravísimo!”*

Entrevista 4: *“Pues yo creo que la grave es utilizar nuestra profesión para sacar beneficio propio, o manipular, o participar en algo que no sea lícito. Eso sería gravísimo. ¿Y leve? Para mí, el compromiso siempre debe estar claro, pues nosotros nos formamos como trabajadores sociales con el fin de ser personas que apoyamos, que servimos.”*

Entrevista 5: *“Grave sería utilizar a la comunidad para conseguir un fin, o nunca ayudarle ni dar la prestación que se necesita.”*

Con respecto a la gravedad de la falta, Pasco (1985) dice que:

...deviene por lo general de la naturaleza intrínseca del hecho, aunque a veces deriva de su reiteración, lo que hace que la aplicación de la sanción deba ejecutarse sobre la base de la evaluación de la infracción cometida y de los antecedentes del sujeto (p. 270).

- **Tercera categoría inductiva: las “faltas leves”.** Según lo planteado por Martínez (2015), las *faltas leves* son aquellas que no afectan directamente a otros, a los bienes de la institución o a cualquier ser vivo, pero que, sin embargo, merecen ser sancionadas.

Las entrevistadas consideraron que las *faltas leves* en el accionar profesional podrían ser: no respetar a la persona, la mala actitud, no dar importancia a algún miembro de la familia en conflicto, no cumplir con los objetivos planteados, no responder de manera oportuna, trasgredir la confidencialidad, no cumplir con el horario o con el trabajo. Por ejemplo:

Entrevista 3: *“¿Leves? Pues la falta de confidencialidad. Poder transmitir esa información, ya no depende del punto de uno, sino para poder colaborarle a la gente, pues tenemos esa información ya no como tan confidencial. s no poderla transmitir a otras instituciones para que ellas intervengan en el individuo en la persona.”*

Entrevista 5: *“Como leves: que no responda al ciudadano o a la comunidad de manera oportuna, y no generar respuesta a las necesidades que tienen.”*

Entrevista 9: *“¿Leves? Cuando le faltó el respeto a la persona y me creo doctoritis.”*

Es importante resaltar que algunas de las acciones que las profesionales consideraron como leves se referían a actos que no tuvieran una repercusión fuerte, muy negativa, o a una acción que no transgrediera los derechos humanos. Por otro lado, cuando mencionaron la falta de confidencialidad, se estaban refiriendo a la necesidad de brindar información a otras instituciones o profesionales para contribuir a la ayuda de las personas.

Finalmente, teniendo en cuenta todas las respuestas obtenidas y los planteamientos teóricos expuestos, se puede decir que:

- Todas las faltas que ocasionan daño son *graves*, por los efectos negativos que sufren los individuos, grupos y comunidades, porque se transgreden los derechos humanos y los lineamientos y objetivos propios de la profesión, y porque se incurre en acciones incoherentes con el deber ser y el hacer en el entramado de relaciones en las que se ven inmersos los y las profesionales.
- Y que las faltas leves hacen referencia a las acciones que puedan ser reparables en el ejercicio profesional, respondiendo a la idea del cambio social.

CONCLUSIONES

- En el Trabajo Social, al ser considerado como una *profesión- disciplina* que se encuentra en directa y constante relación con individuos, familias, grupos y comunidades, debe tenerse muy presente el *enfoque ético de la Acción Sin Daño (ASD)* en el trascurso de la intervención, para poder efectuar el ejercicio profesional sin que se generen afectaciones negativas. Por tanto, es necesario que los trabajadores sociales sean conscientes de que el éxito de su quehacer depende de un constante accionar ético, respetando el marco normativo que rige a la profesión.
- De acuerdo con las respuestas obtenidas, para definir la ASD, las entrevistadas determinaron como puntos de referencia tres aspectos de su ejercicio profesional: *los objetivos institucionales*, que conllevan una mirada al sujeto de la intervención y a la institución; *la ética profesional*, con una mirada integral del problema; y *la acción planificada en la intervención*, en la que es importante la mirada crítica de la situación real de los sujetos objeto de la intervención.
- Los valores en el Trabajo Social quedaron claramente definidos en el *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*; no obstante, el grupo de profesionales entrevistadas recalcó algunos: autonomía, honradez, honestidad, responsabilidad y equidad; pero en muchas de las respuestas se dio énfasis a los valores enmarcados en los derechos humanos, insistiendo en que debían ser interiorizados en las diferentes áreas del ejercicio profesional.
- Las entrevistada tenían poco conocimiento de los tres mínimos éticos (*dignidad, autonomía y libertad*) del enfoque ético de la ASD porque creían que era un tema manejado exclusivamente en los escenarios del conflicto armado y del posconflicto. Sin embargo, consideraban que la ASD era transversal en la intervención y la ética del Trabajo Social; ya que se aplicaba en los diferentes escenarios de la profesión, específicamente en la implementación de los enfoques asistencial y comunitario (como una forma de ver los problemas) y en los métodos de intervención con individuos, grupos y comunidades.
- En cuanto a las *acciones enmarcadas en el enfoque ético de la ASD*, resaltaron diferentes aspectos del actuar profesional para no generar daños, reiterando que todas las acciones y decisiones debía tenerse como referencia los principios y valores estipulados en el Código de ética.
- Teniendo en cuenta que las realidades sociales eran cada vez más complejas, las profesionales destacaron la importancia de contar con un proceso metodológico adecuado para los diferentes momentos: *el diagnóstico, la ejecución y la evaluación*; facilitándose así intervenir de manera acertada, con un procedimiento claro y ordenado para el logro de los objetivos planteados.
- Subrayaron que, para evitar las acciones con daño, se debían aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, mediante la práctica de diferentes acciones, entre otras: la buena praxis en el trabajo individual y en el interdisciplinario, la generación de acuerdos entre las partes, la confidencialidad y la lectura acertada de los contextos.
- Con respecto a las faltas, las entrevistadas opinaron que se ocasionaban especialmente por la vulneración de los derechos humanos y la discriminación. La mayoría afirmó que por *falta grave* se entendía toda acción generadora de perjuicio para los sujetos con los que se trabajaba; y por *falta leve*, la que no afectaba directamente a otros, como: el irrespeto, una mala actitud, no dar mayor importancia a un miembro de la familia, no lograr la totalidad de los objetivos planteados, el incumplimiento de los horarios, entre otras acciones.

RECOMENDACIONES

Para el Consejo Nacional de Trabajo Social:

- Dar a conocer a los trabajadores sociales el “*enfoque ético de la acción sin daño*”, para que lo tengan en cuenta antes de cada intervención y en el transcurso de la misma, con el propósito de que este enfoque se convierta en una herramienta indispensable en su ejercicio profesional.
- Dedicar más espacio a la “*acción sin daño*” en el *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia*, profundizando en el tema, para complementar la definición dada en el párrafo que se adicionó al artículo 27 en la última versión (2019).

Para las unidades académicas:

- Implementar en el plan de estudios el enfoque ético de la ASD, como componente de los fundamentos de caso, grupo y comunidad, para que los futuros trabajadores sociales reflexionen críticamente y actúen con idoneidad y convicción ética el abordaje de las diversas problemáticas que afrontarán en su ejercicio profesional.
- Enfatizar en los planes de estudio todo lo concerniente al marco ético del ejercicio profesional.

Para los profesionales:

- Fundamentar su actuación en el estudio juicioso y dedicado del Código de ética, para poder evaluar su ejercicio profesional y mejorar lo que se hace, evitando acciones que conlleven daños.
- Considerar el enfoque ético de la ASD, reflexionando críticamente para precisar la visión integral de la realidad de los sujetos en las diferentes áreas de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1991). Introducción a la planificación. Disponible en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>
- Barbera e Inciarte (2012). Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. Redalyc, p. 199-205.
- Bello, M. (2011). Introducción, contexto y perspectivas sobre la acción sin daño y construcción de paz. Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia (PIUPC). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Bermeo, E. (2000). Debate sobre el consenso ético. Disponible en: http://www.cbioética.org/descarga/concenso_ético01.pdf
- Bonilla, Corredor, Lizcano, Galeano, Miranda, Aldana, Rodríguez y Suárez (2011). Una aproximación hacia el concepto de honestidad en el ámbito laboral colombiano. Disponible en: <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.4210/195>
- Bonilla y Rodríguez (1997). Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Norma.
- Carballeda, A. (2012). La intervención en lo social: exclusión e integración en los escenarios sociales. Disponible en: [https://www.margen.org/intervsoc/La%20Intervenci%C3%B3n%20en%20lo%20social,%20Alfredo%20Carballeda-%20\[Pag%2040%20-%2067\].pdf](https://www.margen.org/intervsoc/La%20Intervenci%C3%B3n%20en%20lo%20social,%20Alfredo%20Carballeda-%20[Pag%2040%20-%2067].pdf)
- Cifuentes, R. (2011). Aportes para leer la intervención de Trabajo Social. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid (2012). Código deontológico.
- Consejo General de Trabajo Social de España (2012). Código deontológico de Trabajo Social. Artículo 48. Disponible en: http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf
- Comisión Intereclesial de Justicia y Paz (2010). Los efectos psicosociales de la revictimización. Disponible en: <https://www.justiciaypazColombia.com/los-efectos-psicosociales-de-la-revictimizaci%C3%B3n%20es%20el%20conjunto,al%20menos%20dos%20perpetradores%20diferentes>
- Comité de ética de los Servicios Sociales de Cataluña. (2014). La confidencialidad en la intervención social: recomendaciones del Comité de ética de los Servicios Sociales de Cataluña. Barcelona. Disponible en: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/Confidencialidadintervencionsocial.pdf>
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia y Reglamento Interno del Comité de ética. Bogotá: Ibáñez. Disponible en: <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Ética-2019.pdf>
- Corona, J. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. En: Revista de comunicación, de Vivat Academia, p. 69-76.
- Decreto 2833, por el cual se reglamenta la ley 53 de 1977. Disponible en: https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-103320_archivo_pdf.pdf
- Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013). La entrevista: recurso flexible y dinámico. En: Investigación en educación médica, vol. 2 (7), p. 162-167. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Echeverría, L. (1984). Filosofía, valores y principios del Trabajo Social: la ética profesional. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000032.pdf>
- Erauskin, B. (s.f.). Los valores éticos de la intervención social en el espacio de la supervisión pedagógica. Disponible en: <https://dkh.deusto.es/comunidad/research/recurso/los-valores-éticos-de-la-intervencion-social-en/27abc0c4-602e-4522-9aa1-8e705dca7b50ç>

- Estrada, V. (2011). Trabajo Social, intervención en lo social y nuevos contextos.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. Disponible en: http://fantova.net/?wpfb_dl=139
- Febres, R. (2007). El valor de la responsabilidad. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3090190>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales –FITS– (2018). Declaración global de los principios éticos del Trabajo Social. Disponible en: <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>
- Fernández y Ponce de León (2006). El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórica-práctica para las escuelas de Trabajo Social. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002376>
- Ferrero, B. (2014). La ética de la confidencialidad en la práctica del Trabajo Social. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/6189/Ferro%20Vi%C3%B1as.pdf?sequence=1#:~:text=La%20confidencialidad%20-%20fundamenta%20en,doble%20perspectiva%2C%20por%20un%20lado>
- Forttes y Royo (1997). Ética profesional. En: Revista de Trabajo Social, No.º21, Santiago de Chile, p. 11.
- Friedlander, W. (1969). Conceptos y Métodos del Servicio Social. Buenos Aires: Rapelusk.
- García, B. (2007). Los profesionales del Trabajo Social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1486/garc%C3%ADaAlvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, Robles, Rojas y Torelli (2008). El trabajo con grupos: aportes teóricos e instrumentales. Espacio Editorial.
- Giraldo, X. (2008). Trabajo Social individual y familiar 1.
- González, C. (2006). El Trabajo Social y la formación en valores. En: Revista Tendencias & Retos, (11), p. 133-142. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-11-09.pdf>
- Gutiérrez, Rivera, Roa, Romero y Ruiz (2019). Concepciones de un grupo de trabajadores sociales frente a las faltas leves, moderadas y graves contra la ética en su ejercicio profesional. Una mirada reflexiva desde las vivencias frente a los desafíos éticos actuales en trabajo social (Práctica académica). Bogotá: Consejo Nacional de Trabajo Social.
- International Federation of Social Workers –IFSW– (2018). Declaración global de los principios éticos del Trabajo Social. Promoción de los derechos humanos. Disponible en: <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>
- Ley 53 de 1977. Por la cual se reglamenta la profesión de Trabajo Social y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial No. 34940 (26 de enero de 1978), p 68.
- Márquez, Jurado y Pazos (2016). Desarrollo local en territorios de fronteras. Disponible en: [https://books.google.com.co/books?id=BUYaDAAAQBAJ&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Desarrollo+local+en+territorios+de+fronteras+Juan+Antonio+M%C3%A1rquez+Dom%C3%A1nguez+\(coord.\),+Jos%C3%A9+Manuel+Jurado+Almonte+\(coord.\),+Francisco+J.+Pazos+Garc%C3%ADa&source=bl&ots=VSrrCDnF-Y&sig=ACfU3U01B94X8wdddTmbnpvla30eDZmKqg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidnuDsy-bpAhVHmuAKHftlB8UQ6AEwAnoECAoQAQ#v=snippet&q=equidad%20social&f=false](https://books.google.com.co/books?id=BUYaDAAAQBAJ&pg=PA5&lpg=PA5&dq=Desarrollo+local+en+territorios+de+fronteras+Juan+Antonio+M%C3%A1rquez+Dom%C3%A1nguez+(coord.),+Jos%C3%A9+Manuel+Jurado+Almonte+(coord.),+Francisco+J.+Pazos+Garc%C3%ADa&source=bl&ots=VSrrCDnF-Y&sig=ACfU3U01B94X8wdddTmbnpvla30eDZmKqg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidnuDsy-bpAhVHmuAKHftlB8UQ6AEwAnoECAoQAQ#v=snippet&q=equidad%20social&f=false)
- Martínez, J. (2015). El concepto de falta, su tipificación y su inclusión en el manual de convivencia. Disponible en: <https://www.magisterio.com.co/articulo/el-concepto-de-falta-su-tipificacion-y-su-inclusion-en-el-manual-de-convivencia>
- Martínez, E. (2009). Trabajo Social contemporáneo: aproximaciones y proyecciones. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/download/20206/19196>
- Naessens, H. (2010) Ética pública y transparencia. Disponible en: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00531532/document>
- Pasco, M. (1985). La falta grave laboral.

Pérez y Núñez (2014). El Trabajo Social: escenarios de inserción laboral. Disponible en: <https://www.margen.org/suscri/margen73/perez.pdf>

Pérez, Alonso, Gómez y Santos (1987). El ejercicio profesional del Trabajo Social. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=905490>

Real Academia Española (2019). Definición de respeto. Disponible en: <https://dle.rae.es/respeto>

Restrepo, O. (2003). Reconfigurando el Trabajo Social. Medellín: Espacio.

Reyes, C. (2011). El enfoque de sensibilidad a los conflictos y el abordaje de los escenarios escolares para el fortalecimiento de la convivencia escolar. (Tesis doctoral). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Rivas, M. (2012). El concepto de intervención social desde una perspectiva psicológico-comunitaria. Disponible en: <http://www.journals.unam.mx/index.php/mecedupaz/article/view/30702/28480>

Robertis, C. (2006). Metodología de la intervención en Trabajo Social. Buenos Aires: Lumen Hvmanitas

Rodríguez, A. (2008). Acción sin daño y reflexiones sobre prácticas de paz: una aproximación desde la experiencia colombiana. Disponible en: http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/violencia_desplazamiento_y_pobreza/modulo4/unidad2/M4_U2_1_Obli_UNC_Accion_sin_Dano_-Modulo_1.pdf

Rodríguez, A. L. (2007). El enfoque ético de la acción sin daño. Módulo 1.1: De la especialización en acción sin daño y construcción de paz. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas (Programa de iniciativas universitarias para la paz y la convivencia –PIUPC–). Disponible en: <http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/415/21/D-222-PIUPC-P21-249.pdf>

Rojas, D. (consultado en 2019). La posición del trabajador social en las instituciones de bienestar social. Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, p. 3-12.

Sandoval, C. (2002). Investigación cualitativa. Bogotá: ARFO.

Santos y Rodríguez (2006). Consejo Nacional de Trabajo Social: 20 años, 1986-2006. Disponible en: <https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/spanish2/images/20-anios-del-Consejo-Pagina%20web.pdf>

Tobón, Rottier y Manrique (1983). La práctica profesional del Trabajador Social.

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (s.f.). Enfoque de acción sin daño. Tejedoras y tejedores. Bogotá.

Universidad de Jaén. (s.f.). Metodología cualitativa.

Valverde, J. (2002). El respeto a la autodeterminación de la persona humana y el Trabajo Social.

Vásquez, O. (2010). Módulo: Sensibilidad al conflicto. Principios, estrategias metodológicas y herramientas- Especialización en acción sin daño y construcción de paz. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Trabajo Social (Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia –PIUPC–).

Vásquez, O. P. (2011). Sensibilidad al conflicto y acción sin daño: retos de su aplicación en nuestro contexto. En: Bello Albarracín, Martha Nubia y Vásquez Cruz, Olga del Pilar (compiladoras): Acción sin daño, reflexiones para el contexto colombiano, p. 93-118 Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <http://www.bivipas.unal.edu.co/jspui/bitstream/123456789/705/1/aportes%20desde%20-el%20enfoque%20de%20accion%20sin%20da%c3%91o%20a%20la%20construccion%20de%20una%20estrategia%20-de%20prevenci%c3%-93n%20de%20la%20trata%20de%20personas%20en%20colombia.pdf>

Vélez, O. (2003). Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas. Disponible en: https://www.academia.edu/28831943/Reconfigurando_el_trabajo_social_-_Olga_Luc%C3%ADa_V%C3%A9lez_-_Restrepo_1

Zapata, M. (2009). Acción sin daño y reflexiones sobre prácticas de paz: una aproximación desde la experiencia colombiana. Módulo de construcción de paz y transformación de conflictos.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Fecha:	Dirección:
Trabajadora social:	
Entrevistador:	

Objetivo: • Recolectar información que permita conocer el significado que le atribuyen un grupo de trabajadoras sociales de Bogotá, acerca del *enfoque ético de la Acción Sin Daño* en su ejercicio profesional.

- Las respuestas obtenidas se usaran estrictamente para el análisis de la investigación.

PREGUNTAS

I. Valores del Trabajo Social enmarcados en el “Enfoque ético de la Acción Sin Daño” (ASD):

1. ¿En qué casos considera usted que se puede causar daño en el ejercicio profesional?
2. Según las experiencias de su ejercicio profesional, ¿cómo define la ASD?
3. ¿Qué principios y valores del Trabajo Social se relacionan con el enfoque ético de la ASD?
4. ¿Qué valores considera que hacen parte del enfoque ético de la ASD?

II. Acciones y áreas enmarcadas en el enfoque ético de la ASD:

5. ¿Cuáles acciones considera usted que se enmarcan en el enfoque ético de la ASD?
6. ¿En qué áreas de intervención del Trabajo Social se aplica el enfoque ético de la ASD?

III. Acciones y áreas enmarcadas en el enfoque ético de la ASD:

7. ¿Qué faltas considera como leves o graves en el enfoque ético de la ASD?

OBSERVACIONES:

Anexo 2. Matriz del daño causado en el ejercicio profesional

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
	<p>Entrevista 1: “Pues yo considero (...) que es un constante ejercicio de ética el velar por el bienestar de la comunidad o el trabajar con ella. El trabajar con la comunidad implica un ejercicio ético permanente”.</p> <p>Entrevista 2: “Normalmente las profesionales de Trabajo Social tenemos la intención de hacer un cambio, ya sea en caso, en comunidad o en grupo; y los cambios no pueden surgir de una intención, sino de un trabajo que se debe hacer con las demás áreas. Entonces muchas veces las intenciones se vuelven daño porque no se planea bien, porque no se organizan con las demás áreas. Eso es un error que se comete en el Trabajo Social al inicio de las carreras: pretender que uno va a cambiar el mundo, que uno va a cambiar la situación de otra persona, y eso no es así. Entonces las actividades que uno ejecuta normalmente son demasiado lineales. Uno dimensiona todo lo que implica un problema, y uno solo no puede. Uno es muy envidioso y no trabaja con los demás. Por eso la mayoría de las acciones se hacen con daño”.</p> <p>Entrevista 7: “¿En qué caso se puede incurrir? En todos los casos, no solamente del ejercicio profesional, sino que desde el ser humano como tal se puede incurrir en acción con daño: cuando no se miden las consecuencias de las respuestas de lo profesional con las orientaciones y las acciones a desarrollar frente a algún proceso, ya sea comunitario, ya sea individual, familiar. Siempre se pueden generar daños, evidentemente.”</p> <p>Entrevista 9: “Básicamente cuando estamos atendiendo a algún usuario.”</p>	<p>Constante ejercicio de la ética</p>
<p>Daño causado en el ejercicio profesional</p>	<p>Entrevista 3: “Pues... cuando se falta a ese Código de ética. Digamos, a los principios, a los valores y a los compromisos de la Constitución nacional. Cuando se falta a esos principios, valores y compromisos, prácticamente.”</p> <p>Entrevista 4: “Creo que cuando utilizo todo lo que he aprendido, todo lo que el programa me dio, no en beneficio, para ayudar; por ejemplo: revelar información, ir en contra de la comunidad o hacer algo que vaya en contra de las personas.”</p> <p>Entrevista 8: “En los casos de menores, en los casos de víctimas, en los casos donde hay vulneración de un derecho humano o hay un acto victimizante. Ahí puedo incurrir.”</p> <p>Entrevista 12: “En los casos en los que yo no actúe de manera profesional y ética. En ese momento. Puede ser cualquier situación, puede ser cualquier persona. Pero si yo no realizó el ejercicio de manera profesional, ética, cumpliendo los objetivos que debo cumplir con esa población en específico, voy a generar un daño en cualquier momento, en el momento de intervenir, o ya sea por no cumplir por los objetivos al realizar el ejercicio o el inadecuado manejo en la intervención, inadecuado manejo de la información. En muchos momentos puedo generar daño si no soy cuidadosa en el ejercicio, sobre todo en el manejo de la ética.”</p> <p>Entrevista 14: “Cuando no respeto la dignidad, autonomía y libertad de las personas a las cuales les presté un servicio.”</p> <p>Entrevista 17: “Cuándo usas la información; por ejemplo, la que te entrega las comunidades o las familias con las que estás trabajando de manera inadecuada. Es decir: cuando publicas información que ellos generan de un trabajo conjunto, obviamente sin su autorización y sin permiso. Porque lo que generas es una pérdida de la confianza, que es uno de los vínculos que nosotros debemos procurar con las familias y con las comunidades que trabajamos.”</p> <p>Entrevista 18: “Pues que uno pudiera incurrir en daño es como cuando se hacen las cosas fuera del marco ético, sin obrar de buena fe; de pronto pensando en intereses personales mas no en el marco profesional o en la labor que uno desempeña, o amarrado a la institucionalidad, a la empresa o a la entidad a la que uno está prestando su servicio de trabajador social. Entonces: si yo hago algo por un interés personal o por un interés económico. Pues obviamente todos trabajamos por un tema económico, pero sí lo hago por fuera del marco de la profesión, creería que estaría incurriendo en daño a una comunidad o un usuario o con quién yo esté interactuando, o a la misma empresa que me esté contratando.”</p> <p>Entrevista 21: “Bueno, para aclarar, no solamente soy trabajadora social, yo tengo otra profesión y otros estudios. Dentro de esa situación, en el ejercicio que yo realizo en esta entidad que es tan</p>	<p>Faltas al contexto normativo</p>

	<p>particular, se puede incurrir en daño en las personas, a nivel nacional y en otros espacios. Lamentablemente se ha tomado la ética como un <i>depende</i>; y la ética no depende. O se tienen valores y principios, o no se tienen. Por eso se justifican ciertos actos cuando lo que realmente se está haciendo es violentar y hacen daño a la sociedad y a los individuos.”</p> <p>Entrevista 23: “¿Daño en el ejercicio profesional? Creo que cuando atento contra los derechos humanos de la otra persona. En el caso, por ejemplo, de comisarias de familia, con población de la comunidad LGTBI, podría llegar a incurrir en algún daño si no respeto o no trabajo desde el enfoque diferencial, desde el enfoque de género, y puedo hacer algún tipo de discriminación, solo por el hecho, por ejemplo, de llamarlo por su nombre legal, y no por su nombre <i>identitario</i>; entonces ahí causaría un daño, seguramente emocional o cualquier otro tipo en las personas y, en general, con la población que atiende; como no realizar las actuaciones con el enfoque de derechos humanos de las personas, sin importar las condiciones.”</p>	
	<p>Entrevista 5: “Digamos que uno como profesional social a veces se ve limitado con respecto a los recursos y a las situaciones que uno debe manejar y enfocar en cuanto al desempeño. Entonces generalmente uno se encuentra en la situación en la que la empresa a uno le dice: <i>tienes que hacer esto o tienes que aquello</i>; y va uno y empieza a equilibrar el ejercicio profesional y resulta siendo un tanto complicado porque uno tiene que mirar de qué parte está jugando, si de parte de la comunidad o por parte de la empresa para la cual uno trabaja. Y llegar a ese punto intermedio, ese punto de equilibrio, a veces es un poco complicado.”</p> <p>Entrevista 6: “El Trabajo Social, al ser una profesión de las ciencias sociales, tiene como campo de acción la atención en diferentes áreas. En la primera está la personal, después está la familiar y la comunitaria. En ese sentido es muy importante, en el marco de la ética de la profesión y en el marco de la atención a las comunidades, mantener el equilibrio siempre, y no ser invasivo ni hacer acciones contraproducentes que vayan a hacer daño directo a las lógicas y en las cotidianidades que tienen las comunidades y las personas. Por eso es muy importante que como profesionales seamos respetuosos y siempre brindemos esas alternativas en el marco del contexto, en el marco de las realidades, sin ser, obviamente, invasivos en lo que estas personas quieren o desean; si no ser como una voz y ser como unas orientaciones para que surtan los cambios o transformaciones que ellos mismos demandan.”</p>	<p style="text-align: center;">Intereses institucionales</p>
	<p>Entrevista 10: “Desde lo que conozco, considero que se puede incurrir en daño cuando hay una revictimización en los casos; por ejemplo, de abuso sexual, cuando se empieza en las entrevistas iniciales a hablar sobre el tema, sobre el suceso que tuvo ese niño o niña, porque mi trabajo es con menores de edad, todos los menores de 18 años. Aquí manejamos también las víctimas del conflicto armado, adolescentes que pertenecieron a algún grupo alzado en armas, fueron víctimas a nivel familiar. En el tema de cuándo se empieza a hacer la entrevista, también para saber qué fue lo que sucedió; Por eso se debe hacer una entrevista en los procesos. Pienso que cuando no se hace una única entrevista y no se elabora bien esa entrevista, viene la revictimización y se generaría esa acción de afectar a la persona.”</p> <p>Entrevista 22: “Desde la experiencia y el tema de trabajar con proyectos sociales del Estado, hace que se manejan unas metas, medidas obviamente en lo cuantitativo. Por lo tanto, en procesos de intervención individual y familiar en los espacios en que yo me desempeño, a veces se tiende a generar marcos de atención a una cantidad de personas, pero el tiempo es limitado para la calidad que debe tener la intervención del aspecto psicosocial, razón por la cual las comisarias de familia y diferentes instituciones del Estado que trabajan el tema se ven congestionados y, a la larga, las personas se ven afectadas porque, digamos que es una revictimización de su situación, tanto en lo legal como en la atención psicosocial.”</p>	<p style="text-align: center;">Revictimización</p>

Anexo 3. Matriz de la definición de *Acción Sin Daño* (ASD)

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
	<p>Entrevista 2: “¿La acción sin daño? Bueno, yo trabajo en el área de infraestructura vial, Mis 15 años de experiencia han sido en ahí. La ventaja en esta área de infraestructura vial es que nosotros cumplimos unos apéndices; cumplimos con una especie de fórmula que nos exigen los pliegos para hacer unas obras. Entonces el riesgo es mínimo porque lo que debes hacer es cumplir un apéndice y unas obligaciones contractuales. Es muy difícil que tú hagas acción con daño. Sin daño, se da precisamente por eso: por cumplir con unos apéndices. Eso nos permite a nosotros desarrollar de manera organizada las tareas. Ya las acciones y las inversiones sociales que uno hace en el área de infraestructura vial, sí generan muchas veces esas acciones sin daño porque, obviamente, no estamos impregnados de las obligaciones o de la inversión del Estado, sino que es una política más privada, más de la buena intención que tienen las empresas, por los gerentes de las compañías. Entonces eso facilita que uno sea más medido y no esté contaminado con esas intenciones que tienen las empresas del Estado.”</p>	<p>Cumplimiento de los objetivos institucionales</p>
<p>Definición de la acción sin daño en el ejercicio profesional</p>	<p>Entrevista 3: “Acción sin daño es tener en cuenta su ética profesional, también basados en esos principios, valores y compromisos, enfocándose al bien común, al bienestar de la comunidad, ayudar a la población más vulnerable.”</p> <p>Entrevista 4: “La acción sin daño... creo que la podríamos definir, aunque para mí es ahorita un concepto nuevo. Estoy en el ámbito educativo, y no lo conocía. Pero puedo, quizá, entenderlo en el escenario de la actuación: una actuación pensada, una actuación juiciosa, sin llegar a usar mis conocimientos para manipular a las personas, manipular comunidades y sacar información de ellos en beneficio propio.”</p> <p>Entrevista 6: “La acción sin daño en el ejercicio del Trabajo Social tiene que estar enfocado a volverse como un instrumento que genere alternativas de atención, en el marco de las acciones que cualquier persona, cualquier comunidad, cualquier grupo social, pueda generar para mitigar las tensiones, mitigar los riesgos, mitigar acciones que se contribuyan a situaciones de violencia, y contribuir a generar condiciones que posibilitan las transformaciones y la paz de la sociedad. En ese sentido, la acción sin daño va en que cualquier atención, cualquier proyecto, cualquier intervención, cualquier situación con una persona o con una comunidad, tiene que enfocarse en mitigar todos los riesgos, hacer todas las estadísticas, todas las probabilidades de ver todas las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, para que por ninguna circunstancia las personas involucradas tengan situaciones de riesgo. Entonces la acción sin daño va enfocada en no entorpecer, cambiar los fenómenos que naturalmente se dan en las comunidades, pero va en el marco de ser más sensibles frente a lo que la gente quiere en los determinados contextos en los que viven.”</p> <p>Entrevista 7: “En la estructura que cada profesional tiene; es decir: cuando es consciente del contexto en que está trabajando, ya sean víctimas, ya sea a nivel de salud, reitero respecto a las orientaciones que puede dar para que cada persona sea autogestora de su cambio y ahí puede generar daño o mejorar realmente.”</p> <p>Entrevista 8: “La acción sin daño la defino, desde mi quehacer profesional, como aquellas precauciones, aquellas acciones y prácticas que yo debo tener en cuenta a la hora de hacer intervención frente a una persona que ha sido víctima de algún hecho.”</p> <p>Entrevista 9: “La acción sin daño es cuando nosotros respetamos los derechos del otro y aprendemos a respetar también cuáles son nuestros derechos y deberes. Entonces, cuando nosotros respetamos a la persona, ahí estamos haciendo una acción sin daño. Cuando nosotros no respetamos a la persona, no respetamos sus derechos, no respetamos su condición, no respetamos, no sabemos cuál es nuestro enfoque o a qué vamos, básicamente estamos maltratando, y maltratamos constantemente. No solamente en el Trabajo Social, sino cuando vamos en un bus, cuando vamos a la tienda, cuando interactuamos con cualquier persona, si no respetamos a la otra persona, le estamos haciendo un daño. Respetar los derechos de la otra persona y reconocerlo como un individuo diferente a todos. Creemos que, porque nosotros tenemos unos principios y unos valores, creemos que todo el mundo tiene que ser igual, y no es así. La modernidad ya es diferente en temas de inclusión.”</p>	<p>Cumplimiento de la ética profesional y la acción planificada en la intervención</p>

<p>Entrevista 10: “No tengo conocimiento sobre lo que es el tema de acción sin daño, pero por sus siglas o, de pronto, por lo que pude leer hoy, el tema de acción sin daño es cómo evitarle a esa persona el devolverse en el tiempo frente a un hecho que le generó un impacto; llámese un abuso sexual, conflicto armado, el tema del <i>bullying</i>; o sea: retroceder esa persona en lo que le afectó. Para mí es eso.”</p> <p>Entrevista 11: Conociendo e identificando la mayor cantidad de características de la familia, de la población, que aporten y contribuyan a tomar decisiones o generar una relación de ayuda mucho más efectiva, y con información que lleve a que la intervención sea realmente favorable y no se limite o se incline hacia un solo lado, desconociendo la integralidad del asunto o el problema.</p> <p>Entrevista 12: “Es todo aquello que yo realizo dentro de mi profesión, de manera cuidadosa, responsable, honesta, profesional, ética, para no realizar alguna afectación con las personas con las que trabajo. Lo veo de esa manera. El cuidado que uno debe tener en cada caso, en cada gestión, en cada acción, para cumplir el objetivo, básicamente de lo que uno realiza con la población objeto.”</p> <p>Entrevista 13: “Es un enfoque en el cual se hacen reflexiones y críticas sobre el actuar o sobre los planes de acción; los cuales deben estar enfocados hacia lo que la persona realmente necesita desde su contexto y situación particular.”</p> <p>Entrevista 14: “Cuando se interviene con individuos o grupos, es nuestro deber incorporar la concertación y el diálogo plural con respeto por la dignidad, la libertad y la autonomía de cada uno de estos.</p> <p>Entrevista 16: “Bueno, la acción sin daño yo la asumiría como tratar de mitigar esos impactos negativos en el usuario. Porque también me daba cuenta que muchas veces ellos han tenido tantas experiencias con tantos profesionales y han sido dañados, o ponen muchas expectativas en los profesionales que, ya cuando hablan con uno, no sé qué número sea, ellos pierden mucha credibilidad. Entonces es difícil seguir un proceso diciendo: venga, nosotros hacemos acompañamiento, que la realidad que tienen se puede transformar, pero que se trabaje conjuntamente, no que ponga todas las expectativas en el profesional, sino que es un trabajo que sale de los dos. Nosotros damos un apoyo. O sea: que tenga bien claro que él también participa en la transformación de su realidad; no dejar todas las expectativas en el trabajador social, todas las expectativas al psicólogo, a las instituciones, sino que es un trabajo conjunto, corresponsal.”</p> <p>Entrevista 17: “La acción sin daño es que las actuaciones que hagas desde tu profesión, en una empresa o en una entidad, no denigren o afecten los derechos de las personas para las cuales tú estás trabajando o con las que tú estás trabajando. Entonces me explico: comunidades, familias o la misma empresa, porque también uno puede hacer daño por eso, y no le quita a uno que sea profesional.”</p> <p>Entrevista 18: “La acción sin daño es cuando yo actué bajo los parámetros de la ética; obviamente bajo mis valores personales, pero también profesionales, donde aplicó los protocolos, los procedimientos correctos que me marcan en la labor que yo debo desarrollar. Porque también sucede que son dilemas éticos, que a veces uno como persona puede parecerle algo, pero de pronto los usuarios o las mismas comunidades a veces tienen razón... Pero también uno tiene que enmarcarse en la labor, para quién está prestando el servicio, para quién lo está desarrollando, o en el marco en lo que en realidad o puede llegar a decirle a la gente o en dado caso prometerle. Eso me pasa mucho porque a veces las comunidades quieren X, Y y Z, y resulta que desde el campo de uno no puede llegar a prometer sino sólo X. Entonces siempre la acción sin daño es más hacia ese disgusto que yo, por ser honesta y muy clara, decirle las cosas tal y como son desde el principio y cómo son los procedimientos, hasta dónde es factible lo que ellos están pidiendo. Porque pasa también mucho que yo puedo quererlo como personas, pero también tengo que mirarlo como profesional y bajo el marco que a mí me permite también la entidad con la que trabajo.”</p> <p>Entrevista 20: “No sé, yo creería que pensaría que en trabajo comunitario debe ser la honestidad en consecuencia con lo que te decía anteriormente: ser honesto con la gente en cuanto a lo que la gente puede lograr y a lo que no, a lo que pueden esperar del Estado y a lo que no.”</p> <p>Entrevista 21: “La acción sin daño depende de los principios y valores. Lo que tú no quieres que te hagan a ti, jamás vas a hacerle a los demás, y menos cuando se trata del ejercicio profesional. Que dentro de esas consideraciones siempre van a haber personas que no van a tener ni el nivel educativo ni el nivel social ni el nivel intelectual que tú tienes. Por lo tanto, tienes que</p>	
--	--

	<p>aprender a respetar a todo ser humano, porque por el solo hecho de ser persona, merecen el mismo respeto y el mismo trato.”</p> <p>Entrevista 22: “Desde el principio de corresponsabilidad, nosotros no podemos llegar a intervenir sin el consentimiento de la otra persona. Y sobre todo en temas de atención psicosocial la persona debe estar consciente que tiene derechos, pero también deberes; que es lo que a veces dentro del ejercicio profesional no se entiende y llegamos de una vez como a invadir ciertos espacios pensando que nuestras políticas, programas y proyectos son los adecuados. Entonces, desde principios de corresponsabilidad, cooperación y solidaridad, con las mismas comunidades podríamos evitar un poco el realizar intervenciones que generen daño o que definitivamente no cubran necesidades que tienen las personas o no se cumplan expectativas que se tienen frente a la resolución de la problemática.”</p> <p>Entrevista 23: “...digamos que para mí la carta de navegación dentro de la intervención es el Código de ética. Toda actuación que no esté enmarcada dentro de ese Código de ética, dentro de esos principios que están consagrados en el Código de ética, pues generan daño a la persona o a la población que está atendiendo. Me posicionaría desde ahí.”</p>	
--	--	--

Anexo 4. Matriz de los principios y valores del Trabajo Social y el enfoque ético de la ASD

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías Inductivas
Principios y valores del Trabajo Social relacionados con el enfoque ético de la ASD	<p>Entrevista 3: “Confidencial de cada uno de los aprendices. Tenemos que tener nuestra ética profesional para poder tener esa confidencialidad de la información que manejamos.”</p> <p>Entrevista 10: “La empatía, la confidencialidad, el tema de la honestidad, siendo claros en el momento de <i>hacer la valoración en la intervención, la solidaridad con la otra persona.</i>”</p> <p>Entrevista 18: “¿Qué valores? Yo diría que la honestidad, la reserva, el secreto. El profesional en la intervención que uno esté realizando debe tener la reserva.”</p>	Confidencialidad
	<p>Entrevista 1: “Pensaría yo que la autonomía, porque es uno de los valores de acción sin daño. Nosotros en el ejercicio tenemos mucho eso: autonomía frente a cómo aboradas tu determinado caso en cualquier ámbito. Pensaría yo que ese.”</p> <p>Entrevista 2: “¿Solidaridad, compromiso, conocimiento integral, trabajo en equipo? Todas las anteriores. Tú, al ser trabajadora social, tienes que tener un don de servicio, eso es lo más importante, ese es como nuestro plus. Es la diferencia que tenemos con las demás áreas. Las demás áreas también tienen muy buena voluntad, pero Trabajo Social tiene el don de servicio. Si tú tienes ese don de servicio, aportas a un trabajo en equipo de una manera completa. Entonces tienes que ser solidario, tienes que trabajar en equipo, tienes que ser ético, tienes que ser integral, tienes que tener mucho conocimiento, no solamente de Trabajo Social, sino de las demás áreas, para poder trabajar con ellas, pero sobre todo el don de servicio. Eso te evita a ti hacer acción sin daño.”</p>	Autonomía
	<p>Entrevista 3: “La justicia, honradez, lealtad, transparencia...”</p>	Honradez
	<p>Entrevista 9: “El respeto, la honestidad con uno mismo, la tolerancia, una buena comunicación. Yo creo que el amor a lo que uno hace. Si uno no tiene amor, no sirve para ser trabajador social. Es tener pasión, porque tú vas a encontrar trabajadoras sociales que se creen doctoras y no somos doctoras. Nosotras estamos es trabajando con población vulnerable. Nosotros no somos ni el gerente del banco. Incluso el gerente del banco tiene que trabajar con población vulnerable, pero nosotros sí tenemos que enfocarnos en que trabajamos nosotros. Muchas quieren trabajar en recursos humanos y en esa parte, pero nosotros estamos dirigidos más a población vulnerable. Que se le está vulnerando algún derecho, a nosotras –nos decía una coordinadora– <i>nos toca trabajar con los feitos.</i> A nosotras no nos toca trabajar con niños que estén en un colegio, que tienen todos los derechos garantizados y que, si ellos tienen alguna dificultad, básicamente van a llamar al psicólogo y al terapeuta, y ellos van a solucionar sus problemas. No, a nosotros nos toca trabajar con población vulnerable; no toda, pero sí un alto porcentaje... Entonces es eso: es entender que, si nosotros no tenemos el amor hacia nuestra profesión, no vamos a funcionar, vamos a tener dificultades con los usuarios, vamos a tener dificultades con los trabajadores, con todo el mundo.”</p> <p>Entrevista 14: “Justicia social, equidad, respeto, paz y tolerancia.”</p> <p>Entrevista 17: “Respeto por la diferencia, el respeto por los diferentes puntos de vista sobre una temática o sobre una problemática. El conocimiento, porque uno tiene que conocer de qué se está hablando, de qué se está tratando el tema, para evitar los daños. A veces uno, por ignorante, es la palabra. Puede estar incurriendo en esa falta.”</p> <p>Entrevista 18: “Actuar con respeto, sobre todo respeto. Responsabilidad con la acción o el trabajo que no estoy haciendo, en desarrollarlo y entregarlo oportunamente.”</p> <p>Entrevista 12: “Creo que lo mencioné anteriormente: los valores; inicialmente cómo persona y todos los valores que aplicas cómo profesional, que es ser responsable, respetuoso, ético, honesto; el compromiso por lograr lo que tú tienes que lograr con esa persona o con ese grupo de personas. Básicamente también son aquellas que uno como ser humano práctica diariamente. Todos los valores que se pueden poner en práctica. Me parece que uno, principalmente es la honestidad, el respeto, la responsabilidad, el compromiso. Si tú lo haces ya, todo viene con resultados positivos porque no vas a generar ningún tipo [de daño]; o dentro de lo que tu hagas puedes, de alguna manera, garantizar un amplio porcentaje de que vas a lograr el objetivo y, sobre todo, que no vas a generar daños en esa persona.”</p> <p>Entrevista 13: “Respeto, dignidad humana, integridad y empatía.”</p>	Respeto

<p>Entrevista 14: “Justicia social, equidad, respeto, paz y tolerancia.”</p> <p>Entrevista 23: “Cuando aun sabiendo que desde mi área tengo que hacer alguna actuación, no remito y me quedo con el caso, como si fuera un caso mío. Y, por ejemplo, si sé que la mujer requiere intervención desde el área de psicología, porque requiere muchas otras cosas, desde su parte humana, desde su parte personal, y no lo hago, generó una acción con daño. Entonces yo dije que es respeto y corresponsabilidad. El respeto, el valor también desde la posición que el otro tiene de hacer cambios o de no hacerlos.”</p>	
<p>Entrevista 5: “La transparencia, la equidad y el equilibrio.”</p> <p>Entrevista 22: “La transparencia es fundamental. Independientemente de la institución en la cual labores, debe ser un ejercicio transparente, que la gente entienda porque está participando en los diferentes procesos o qué objetivos se espera alcanzar en esa participación.”</p> <p>Entrevista 16: “Pues yo creo que, ¿valores?, como la transparencia. O sea: ser muy –no quiero que suene duro, pero que sea muy realista– yo, como profesional, qué le puedo aportar a él, que no tenga unas expectativas irreales, porque para el sería frustrante. Entonces, ser muy transparente en el proceso, en lo que se puede lograr. Igual, nosotros siempre, como profesionales, estamos incentivando a que el usuario participe y salga exitoso... Porque es lo que nosotros queremos... Entonces diría que los valores son como la transparencia. Y yo aplico algo: ¿cómo me gustaría que me trataran a mí si yo estuviera en esa situación? Eso me aterriza muchísimo. Como para estar en los zapatos de esa persona, utilizo el juego de roles: me pongo en los zapatos de paciente, el usuario: ¿cómo me gustaría que me trataran? Eso básicamente lo aplico en las intervenciones.”</p> <p>Entrevista 20: “En el tema de los valores, en el Estado está arreglado. Nosotros tenemos un sistema integrado, el llamado modelo de integración de las distintas instituciones. Los valores están definidos dentro de la institución pública, se rige por esos valores públicos, y todos esos valores están enfocados al servicio público. Entonces es el principio de legalidad, el principio de eficiencia, principio de efectividad, principio de economía, el principio de transparencia, el principio de publicidad; todo lo que tiene que ver con el ejercicio de la función pública; todos tienen que ver para evitar el daño. Yo pienso que se aplica más con el trabajo y casa, o en el de familia. Pero mi experiencia en comunidad, todo lo que uno trabaja con la gente, es para promover mejores condiciones socioeconómicas y políticas, para que puedan tener un mejor nivel de vida, porque para eso es el trabajo comunitario. Y en esa acción se hacen visibles los principios de ética y ética profesional, también los principios que establece el Estado, de acuerdo a la actuación pública.”</p>	Transparencia
<p>Entrevista 6: “La integridad del trabajador social, en cuanto a que todas las acciones deben ser honestas, responsables, éticas; y qué tiene que ser confrontaciones directas desde el rol personal, desde el rol profesional, pero sin atentar contra las personas y, obviamente, tener las competencias profesionales para poder hacerlo. No es indiferente que los conocimientos son una contribución importante y significativa, o si no cualquier persona podría ejercer el rol que hace un trabajador social. No quiero desmeritar a las personas que realizan servicio comunitario; sin embargo, si hay unas competencias que la carrera establece y que nos permite atender y ayudar a las poblaciones vulnerables y también las no vulnerables.”</p> <p>Entrevista 9: “El respeto, la honestidad con uno mismo, la tolerancia, una buena comunicación. Yo creo que el amor a lo que uno hace.”</p> <p>Entrevista 18: “Actuar con respeto, sobre todo respeto. Responsabilidad con la acción o el trabajo que no estoy haciendo, en desarrollarlo y entregarlo oportunamente y bien. La honestidad; es, sobre todo, actuar con honestidad y con verdad siempre.”</p>	Honestidad
<p>Entrevista 12: “Me parece que uno, principalmente, es la honestidad, el respeto, la responsabilidad, el compromiso.”</p> <p>Entrevista 18: “Actuar con respeto, sobre todo respeto. Responsabilidad.”</p> <p>Entrevista 11: “Todos. Yo creo que la responsabilidad, la disposición en las acciones que se hagan desde Trabajo Social.”</p> <p>Entrevista 7: “El amor, la responsabilidad, el compromiso, en sí, son valores inherentes al Trabajo Social y el ser humano como tal. En ese sentido, creo que todo el tiempo lo estamos poniendo en práctica en el desarrollo de nuestro trabajo.”</p> <p>Entrevista 6: “La integridad del trabajador social en cuanto a que todas las acciones deben ser honestas, responsables, éticas; y qué tiene que ser confrontaciones directas desde el rol personal, desde el rol profesional, pero sin atentar contra las personas.”</p>	Responsabilidad

<p>Entrevista 23: Bueno, no sé si sea un valor, lo digo desde mi trabajo: corresponsabilidad, por decirlo de alguna forma, entre el trabajador social y la población, la persona que esté atendiendo, la familia que esté atendiendo. ¿Por qué lo veo yo como un valor? Porque es algo recíproco; es decir: yo, como trabajador social, como trabajadora social, soy consciente que toda intervención que yo haga, desde cualquiera de los niveles de atención o de los niveles de actuación profesionales de Trabajo Social, tiene un efecto en la persona o en la familia. Cualquier actuación, cualquier intervención. Y esa intervención profesional, donde finalmente la familia, la persona, toman decisiones con su vida, eso hace que yo desde la ética también entienda que el otro está en la plena capacidad para decir no quiero seguir esa orientación que usted me está dando, o no quiero hacer esos cambios en mi vida, o no me interesa, o en este momento no, o el contexto no lo permite. Es, un poco, respetar también. El respeto, el valor, también desde la posición que el otro tiene de hacer cambios o de no hacerlos, y yo ser consciente de que es la vida de esa persona, es su vida. Yo no soy quién para tomar decisiones o cambiarle su vida; finalmente porque yo solo estoy dando una orientación frente a una situación, y asimismo le corresponde a la familia hacer esos cambios o no dentro del proceso de intervención. Si, por ejemplo, en comisaría de familia yo puedo orientar a una mujer que es víctima de violencia intrafamiliar, para que active otras redes de apoyo que le permitan generar independencia económica, por ejemplo, de su pareja, que es un factor que genera mayor dependencia y no permite que salga del ciclo de la violencia, en dos, tres, cuatro sesiones, orientación al respecto, activar redes institucionales. Pero depende también de qué es responsabilidad de esa mujer, lo que hace con su vida, y en ese sentido no estoy haciendo daño, así la mujer muera, porque yo hago todo lo que desde mi posición es competente para hacer y activar todas las rutas de atención. Cuando es una acción con daño, se podría decir, cuando no activo, cuando no hago lo que me corresponde desde mi intervención.”</p>	
<p>Entrevista 4: “La actitud exenta de juicios, también sería el compromiso ético, el compromiso profesional, pero básicamente creo que es la ética.” Entrevista 5: “La transparencia, la equidad y el equilibrio profesional por encima de todo está.” Entrevista 8: “La autodeterminación de las culturas.” Entrevista 14: “Justicia social, equidad, respeto, paz y tolerancia.”</p>	Equidad
<p>Entrevista 3: “La justicia, honradez, lealtad, transparencia.” Entrevista 5: “La transparencia, la equidad y el equilibrio.” Entrevista 6: “Hablar de valores en el Trabajo Social, pues tiene muchas aristas. Yo lo definiría como en una acción y atención desde los derechos humanos, siempre prevaleciendo a las personas dentro de la dignidad y dentro de las necesidades que tenemos que transformar en la identificación, obviamente, de problemas de la sociedad, de los individuos.” Entrevista 11: “Todos. Yo creo que la responsabilidad, la disposición en las acciones que se hagan desde Trabajo Social: la honestidad, el compromiso para el ejercicio profesional y que no termine siendo un factor de riesgo esa intervención.” Entrevista 12: “Creo que lo mencioné anteriormente: los valores; inicialmente cómo persona y todos los valores que aplicas cómo profesional, que es ser responsable, respetuoso, ético, honesto; el compromiso por lograr lo que tú tienes que lograr con esa persona o con ese grupo de personas. Básicamente también son aquellas que uno como ser humano práctica diariamente. Todos los valores que se pueden poner en práctica. Me parece que uno, principalmente es la honestidad, el respeto, la responsabilidad, el compromiso. Si tú lo haces ya, todo viene con resultados positivos porque no vas a generar ningún tipo [de daño]; o dentro de lo que tu hagas puedes, de alguna manera, garantizar un amplio porcentaje de que vas a lograr el objetivo y, sobre todo, que no vas a generar daños en esa persona.” Entrevista 13: “Respeto, dignidad humana, integridad y empatía.”</p>	Valores relacionados con los derechos humanos
<p>Entrevista 1: “Pensaría yo que la autonomía, porque es uno de los valores de acción sin daño. Nosotros en el ejercicio tenemos mucho eso: autonomía frente a cómo abor das tu determinado caso en cualquier ámbito. Pensaría yo que ese.” Entrevista 2: “¿Solidaridad, compromiso, conocimiento integral, trabajo en equipo? Todas las anteriores. Tú, al ser trabajadora social, tienes que tener un don de servicio, eso es lo más importante, ese es como nuestro plus. Es la diferencia que tenemos con las demás áreas. Las demás áreas también tienen muy buena voluntad, pero Trabajo Social tiene el don de servicio. Si tú tienes ese don de servicio, aportas a un trabajo en equipo de una manera completa. Entonces tienes que ser solidario, tienes que trabajar en equipo, tienes que ser ético, tienes que</p>	Todos

	<p>ser integral, tienes que tener mucho conocimiento, no solamente de Trabajo Social, sino de las demás áreas, para poder trabajar con ellas, pero sobre todo el don de servicio. Eso te evita a ti hacer acción sin daño.”</p> <p>Entrevista 3: “La justicia, honradez, lealtad, transparencia, confidencialidad, porque aquí manejamos información. Confidencial de cada uno de los aprendices. Tenemos que tener nuestra ética profesional para poder tener esa confidencialidad de la información que manejamos.”</p> <p>Entrevista 4: “La actitud exenta de juicios, también sería el compromiso ético, el compromiso profesional, pero básicamente creo que la ética profesional está por encima de todo.”</p> <p>Entrevista 5: “La transparencia, la equidad y el equilibrio.”</p> <p>Entrevista 6: “Hablar de valores en el Trabajo Social, pues tiene muchas aristas. Yo lo definiría como en una acción y atención desde los derechos humanos, siempre prevaleciendo a las personas dentro de la dignidad y dentro de las necesidades que tenemos que transformar en la identificación, obviamente, de problemas de la sociedad, de los individuos. El equilibrio y la justicia porque todas las acciones tienen que ser marcadas en equidad. No puede ser por decisiones que marquen un desequilibrio entre los contextos que se desarrollen. Tener en cuenta que, obviamente, va enlazado con el tema de los derechos humanos, los valores y las éticas de esas personas y la diversidad cultural. Aquí entra mucho el tema del enfoque diferencial, étnico, el enfoque de discapacidad, los grupos que participan con diferentes situaciones, las misiones; todo enmarcado en un bien común. La integridad del trabajador social en cuanto a que todas las acciones deben ser honestas, responsables, éticas, y qué tienen que ser confrontaciones directas desde el rol personal, desde el rol profesional, pero sin atentar contra las personas y, obviamente, tener las competencias profesionales para poder hacerlo. No es indiferente que los conocimientos son una contribución importante y significativa, o si no cualquier persona podría ejercer el rol que hace un trabajador social. No quiero desmeritar a las personas que realizan servicio comunitario. Sin embargo, sí hay unas competencias que la carrera establece y que nos permite atender y ayudar a las poblaciones vulnerables y también las no vulnerables.”</p> <p>Entrevista 7: “El amor, la responsabilidad, el compromiso, en sí, son valores inherentes al Trabajo Social y el ser humano como tal. En ese sentido, creo que todo el tiempo lo estamos poniendo en práctica en el desarrollo de nuestro trabajo.”</p> <p>Entrevista 8: “La autodeterminación de las culturas.”</p> <p>Entrevista 9: “El respeto, la honestidad con uno mismo, la tolerancia, una buena comunicación. Yo creo que el amor a lo que uno hace. Si uno no tiene amor, no sirve para ser trabajador social. Es tener pasión, porque tú vas a encontrar trabajadoras sociales que se creen doctoras y no somos doctoras. Nosotras estamos es trabajando con población vulnerable. Nosotros no somos ni el gerente del banco. Incluso el gerente del banco tiene que trabajar con población vulnerable, pero nosotros sí tenemos que enfocarnos en que trabajamos nosotros. Muchas quieren trabajar en recursos humanos y en esa parte, pero nosotros estamos dirigidos más a población vulnerable. Que se le está vulnerando algún derecho, a nosotras –nos decía una coordinadora– <i>nos toca trabajar con los feitos</i>. A nosotras no nos toca trabajar con niños que estén en un colegio, que tienen todos los derechos garantizados y que, si ellos tienen alguna dificultad, básicamente van a llamar al psicólogo y al terapeuta, y ellos van a solucionar sus problemas. No, a nosotros nos toca trabajar con población vulnerable; no toda, pero sí un alto porcentaje... Entonces es eso: es entender que, si nosotros no tenemos el amor hacia nuestra profesión, no vamos a funcionar, vamos a tener dificultades con los usuarios, vamos a tener dificultades con los trabajadores, con todo el mundo.”</p> <p>Entrevista 10: “La empatía, la confidencialidad, el tema de la honestidad, siendo claros en el momento de hacer la valoración en la intervención, la solidaridad con la otra persona.”</p> <p>Entrevista 11: “Todos. Yo creo que la responsabilidad, la disposición en las acciones que se hagan desde Trabajo Social: la honestidad, el compromiso para el ejercicio profesional, y que no termine siendo un factor de riesgo esa intervención.”</p> <p>Entrevista 12: “Creo que lo mencioné anteriormente: los valores; inicialmente cómo persona y todos los valores que aplicas cómo profesional, que es ser responsable, respetuoso, ético, honesto; el compromiso por lograr lo que tú tienes que lograr con esa persona o con ese grupo de personas. Básicamente también son aquellas que uno como ser humano practica diariamente. Todos los valores que se pueden poner en práctica. Me parece que uno, principalmente es la honestidad, el respeto, la responsabilidad, el compromiso. Si tú lo haces ya, todo viene con resultados positivos porque no vas a generar ningún tipo [de daño]; o dentro de lo que tu hagas</p>	
--	---	--

	<p>puedes, de alguna manera, garantizar un amplio porcentaje de que vas a lograr el objetivo y, sobre todo, que no vas a generar daños en esa persona.”</p> <p>Entrevista 13: “Respeto, dignidad humana, integridad y empatía.”</p> <p>Entrevista 14: “Justicia social, equidad, respeto, paz y tolerancia.”</p> <p>Entrevista 16: “Pues yo creo que, ¿valores?, como la transparencia. O sea: ser muy –no quiero que suene duro, pero que sea muy realista– yo, como profesional, qué le puedo aportar a él, que no tenga unas expectativas irreales, porque para el sería frustrante. Entonces, ser muy transparente en el proceso, en lo que se puede lograr. Igual, nosotros siempre, como profesionales, estamos incentivando a que el usuario participe y salga exitoso... Porque es lo que nosotros queremos... Entonces diría que los valores son como la transparencia. Y yo aplico algo: ¿cómo me gustaría que me trataran a mí si yo estuviera en esa situación? Eso me aterriza muchísimo. Como para estar en los zapatos de esa persona, utilizo el juego de roles: me pongo en los zapatos de paciente, el usuario: ¿cómo me gustaría que me trataran? Eso básicamente lo aplico en las intervenciones.”</p> <p>Entrevista 17: “Respeto por la diferencia, el respeto por los diferentes puntos de vista sobre una temática o sobre una problemática. El conocimiento, porque uno tiene que conocer de qué se está hablando, de qué se está tratando el tema para evitar los daños. A veces uno, por ignorante, es la palabra. Puede estar incurriendo en esa falta.”</p> <p>Entrevista 18: “¿Qué valores? Yo diría que la honestidad, la reserva, el secreto. El profesional en la intervención que uno esté realizando debe tener la reserva. Actuar con respeto, sobre todo respeto. Responsabilidad con la acción o el trabajo que no estoy haciendo en desarrollarlo y entregarlo oportunamente y bien. Es sobre todo actuar con honestidad y con verdad siempre.”</p> <p>Entrevista 20: “En el tema de los valores, en el Estado está arreglado. Nosotros tenemos un sistema integrado, el llamado modelo de integración de las distintas instituciones. Los valores están definidos dentro de la institución pública, se rige por esos valores públicos, y todos esos valores están enfocados al servicio público. Entonces es el principio de legalidad, el principio de eficiencia, principio de efectividad, principio de economía, el principio de transparencia, el principio de publicidad; todo lo que tiene que ver con el ejercicio de la función pública; todos tienen que ver para evitar el daño. Yo pienso que se aplica más con el trabajo y casa, o en el de familia. Pero mi experiencia en comunidad, todo lo que uno trabaja con la gente, es para promover mejores condiciones socioeconómicas y políticas, para que puedan tener un mejor nivel de vida, porque para eso es el trabajo comunitario. Y en esa acción se hacen visibles los principios de ética y ética profesional, también los principios que establece el Estado, de acuerdo a la actuación pública.”</p> <p>Entrevista 21: “Yo no solamente me enfoco en Trabajo Social. Ustedes, porque son estudiantes de Trabajo Social, entonces están averiguando dentro de eso. Yo solamente lo estoy enfocando en el ejercicio profesional porque lamentablemente en este momento, en que todos los estudiantes a nivel universitario piensan que el enfoque ético es una postura, y se les olvida que es el saber hacer en contexto que define lo que usted es, cómo es, y que eso lamentablemente no es. En la universidad no se lo enseñan. Eso es formación desde la casa.”</p> <p>Entrevista 22: “La transparencia es fundamental, independientemente de la institución en la cual labores. Debe ser un ejercicio transparente, que la gente entienda por qué está participando en los diferentes procesos, o qué objetivos se espera alcanzar en esa participación.”</p> <p>Entrevista 23: Bueno, no sé si sea un valor, lo digo desde mi trabajo: corresponsabilidad, por decirlo de alguna forma, entre el trabajador social y la población, la persona que esté atendiendo, la familia que esté atendiendo. ¿Por qué lo veo yo como un valor? Porque es algo recíproco; es decir: yo, como trabajador social, como trabajadora social, soy consciente que toda intervención que yo haga, desde cualquiera de los niveles de atención o de los niveles de actuación profesionales de Trabajo Social, tiene un efecto en la persona o en la familia. Cualquier actuación, cualquier intervención. Y esa intervención profesional, donde finalmente la familia, la persona, toman decisiones con su vida, eso hace que yo desde la ética también entienda que el otro está en la plena capacidad para decir no quiero seguir esa orientación que usted me está dando, o no quiero hacer esos cambios en mi vida, o no me interesa, o en este momento no, o el contexto no lo permite. Es, un poco, respetar también. El respeto, el valor, también desde la posición que el otro tiene de hacer cambios o de no hacerlos, y yo ser consciente de que es la vida de esa persona, es su vida. Yo no soy quién para tomar decisiones o cambiarle su vida; finalmente porque yo solo estoy dando una orientación frente a una situación,</p>	
--	---	--

	<p>y asimismo le corresponde a la familia hacer esos cambios o no dentro del proceso de intervención. Si, por ejemplo, en comisaria de familia yo puedo orientar a una mujer que es víctima de violencia intrafamiliar, para que active otras redes de apoyo que le permitan generar independencia económica, por ejemplo, de su pareja, que es un factor que genera mayor dependencia y no permite que salga del ciclo de la violencia, en dos, tres, cuatro sesiones, orientación al respecto, activar redes institucionales. Pero depende también de qué es responsabilidad de esa mujer, lo que hace con su vida, y en ese sentido no estoy haciendo daño, así la mujer muera, porque yo hago todo lo que desde mi posición es competente para hacer y activar todas las rutas de atención. Cuando es una acción con daño, se podría decir, cuando no activo, cuando no hago lo que me corresponde desde mi intervención, cuando aun sabiendo que desde mi área tengo que hacer alguna actuación no remito y me quedo con el caso, como si fuera un caso mío; y, por ejemplo, si sé que la mujer requiere intervención desde el área de psicología, porque requiere muchas otras cosas, desde su parte humana, desde su parte personal, y no lo hago, generó una acción con daño. Entonces yo dije que es respeto y corresponsabilidad.”</p>	
--	--	--

Anexo 5. Matriz de valores del enfoque ético de la ASD

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
Valores del enfoque ético de la ASD	<p>Entrevista 1: “La autonomía, como lo dije anteriormente.”</p> <p>Entrevista 2: “¿Qué valores? Bueno, la solidaridad, el compromiso, el conocimiento, uno integral. No sé, el trabajo en equipo es clave para poder hacer acción sin daño.”</p> <p>Entrevista 3: “El respeto, la honradez, la transparencia, la justicia. No recuerdo si la justicia está dentro de un valor. La solidaridad, la integralidad. Bueno, creo que eso ya son como principios. ¡La integralidad!”</p> <p>Entrevista 4: ¿Los valores? El respeto, la integración, el reconocimiento social del otro, la responsabilidad, la solidaridad.”</p> <p>Entrevista 5: “La transparencia, la equidad, la escucha y el respeto.”</p> <p>Entrevista 6: “Los valores del enfoque de acción sin daño pueden ser: el respeto hacia los individuos y usuarios, y los procesos que estos realicen en su organización. Por esto mismo, la autonomía y dignificación, la justicia y honestidad.”</p> <p>Entrevista 7: “La responsabilidad, el compromiso, el respeto y la autonomía.”</p> <p>Entrevista 8: “El respeto y la autodeterminación.”</p> <p>Entrevista 9: “En esta, es básicamente la comunicación, el respeto, la tolerancia, la honestidad, la confidencialidad, el respeto a la vida, la justicia, la dignidad, la libertad. Diría que esos.”</p> <p>Entrevista 10: “La empatía y la confidencialidad.”</p> <p>Entrevista 11: “Igual: los mismos de Trabajo Social.”</p> <p>Entrevista 12: “La honestidad, la responsabilidad, el compromiso. Yo creo que los he dicho siempre: practicar la ética y los principios que nosotros tenemos como profesionales. Velar, vuelvo y lo digo, por lo que tu tengas que hacer por esa población en donde tu estés, ya sea con población de infancia; bueno, tanta población que uno maneja como trabajador social, tantos campos de acción, pero siempre vas a tener que ser una profesional íntegra y manejar los valores para poder ser ético. Así mismo, cumplir con el objetivo.”</p> <p>Entrevista 13: “Los mismos: respeto, dignidad humana, integridad y empatía.”</p> <p>Entrevista 14: “Dignidad, autonomía y libertad.”</p> <p>Entrevista 16: “¿Qué valores? Pues yo pienso que la responsabilidad. La responsabilidad de asumir los casos, el profesionalismo. (...) Lo que nosotros podemos inculcar a los pacientes. ¿En qué? Pues pienso que como potencializarlos, porque ellos tienen una situación problema. Por eso nos están buscando a nosotros como profesionales. Entonces es también como inculcarles que también es un proceso y que ellos también pueden salir exitosos; que no solo van a ser víctimas, sino que de ese proceso que ellos pasaron, pueden pasar al segundo nivel. Que para mí serían victoriosos. Entonces me parece que es cómo trascender ese nivel. Y para mí esa sería una intervención exitosa; o sea: como el darse cuenta de que esto que me sucedió le puede ayudar a otras personas, y no tenía idea que yo era tan fuerte. No victimizarse siempre y pensar que siempre va a estar en esa etapa, que él va a estar en otro nivel. Que sería: de víctima, a victorioso.”</p> <p>Entrevista 17: “¿Otro valor? No sé cómo decirlo, pero es como que tus intereses como persona no jueguen en eso que estás trabajando; en eso que manejes, porque esos intereses hacen que, una vez estén a juicios de valor equivocados, entonces le toca a uno. Aunque es difícil desprenderse un poquito de esos intereses, o de esa pasión que le genera cierto tema para hacer, entre comillas, objetivo; porque sabes que es complejo el tema de la objetividad, pero hay que intentarlo.”</p> <p>Entrevista 18: “Pues lo mismo. Siempre el respeto y la honestidad. Yo creería que son esos mismos. Si yo quiero actuar sin daño, tengo que ser honesta, consecuente, y tengo que hablar con la verdad, tengo que actuar con responsabilidad. No puedo dejarme llevar tampoco por percepciones personales. Con profesionalismo, la honestidad como principal.”</p> <p>Entrevista 20: “Bueno, debería estar la transparencia, debería estar el secreto profesional, la confiabilidad y el acceso a la información; la honestidad y la ética profesional; la no discriminación, la imparcialidad. Tiene que haber algo que se relacione con discriminación positiva; es decir: que no se aplica a todo el mundo de la misma manera, en la que se tengan en cuenta las circunstancias de cada persona para saber qué es lo que le conviene a una persona; porque esto puede no</p>	Valores

	<p>convenirle a otro, puesto que depende de muchas situaciones. No se puede medir con el mismo rasero a todos. No todas las situaciones son iguales, pero todos tienen los mismos derechos.”</p> <p>Entrevista 21: “El primero y el principal: el respeto por la dignidad y la vida.”</p> <p>Entrevista 22: “Es un enfoque que maneja el sentido del respeto, fundamentalmente hacia la otra persona. Entonces pienso que es el principal valor.”</p> <p>Entrevista 23: “Respeto. Respeto por la diferencia.”</p>	
--	--	--

Anexo 6. Matriz de las acciones en el enfoque ético de la ASD

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
Acciones que se enmarcan dentro del enfoque ético de la ASD	<p>Entrevista 1: “Digamos que ahí hay varios elementos, porque el deber ser del ejercicio es que tú siempre actúes de manera ética frente a cualquier situación que vivas con la comunidad o con el cliente externo, en el área que tú trabajes. Pero cuando tú también trabajas para una empresa, ahí se empiezan a tejer otros valores también; y es el valor por el cual te contrata la empresa. En el ejercicio profesional es muy distinto a la teoría, porque la acción sin daño dice simplemente: <i>bueno, es una reflexión ética, es una reflexión constante de lo que tú haces</i>. Pero cuando tu trabajas, por ejemplo, para una empresa de armas, como trabajadora social, tú tienes que responder a esa empresa; digamos que contra tus valores. En la medida de lo posible tu equilibras eso, todo ese objetivo contractual, pero cuando no lo puedes equilibrar, ahí empiezan a jugar todos estos elementos de la acción sin daño.”</p> <p>Entrevista 3: “El actuar, el comportamiento enfocado. Como te digo, todo está relacionado con los valores, los principios y los compromisos de cada uno de los profesionales. Si se cumplen esos tres aspectos fundamentales, pues está cumpliendo con su ética profesional.”</p> <p>Entrevista 9: “Eso va muy ligado a los valores. Cuando yo tengo una acción con respeto las personas, se van a sentir bien. Si yo tengo una acción con tolerancia, con honestidad, pues ellos se van a sentir bien. Cuando hago bien mi trabajo, cuando no pasó por encima de mis creencias, sino en el énfasis con el que yo estoy trabajando, entonces esas son las acciones. Porque yo puedo estar trabajando con una fundación LGBTI, y yo no estoy de acuerdo con muchas cosas, pero tengo que estar en función de lo que ellos me manden y respetar el enfoque en donde yo estoy laborando.”</p> <p>Entrevista 8: “Me parece que, sin tener un orden específico, lo principal es el respeto, y después la autodeterminación de la persona.”</p>	Ejercicio constante de la ética
	<p>Entrevista 2: “¿Qué acciones? Bueno, primero, eso hay que aprendérselo de memoria, pero eso es súper importante y lo inculcan mucho en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca; que uno tiene los tres pasos: <i>diagnosticar</i>, que hagas una caracterización de donde te vas a meter, en vez de ir a la ciega. Si tú tienes claro qué población vas a trabajar, así sea una persona, un grupo pequeño, una familia o una comunidad completa, tienes que conocerla. Eso es súper importante. Después tú <i>planeas</i>, entonces tú te sientas y te tomas la molestia de pensar cómo vas a hacer las cosas. Y al final <i>ejecutas</i>, con esos valores que yo te digo. Porque el ejercicio es muy simple; o sea: actuar es muy simple. Pero nosotros como trabajamos con seres humanos, eso es muy difícil porque la gente cambia de un día para otro, de un segundo para otro. Entonces, si tú tienes claro dónde estás metida, qué pretendes hacer, porque uno tiene que delimitar las cosas muy claro. Entonces tú dices: <i>voy a llegar hasta aquí, no hago más, ni hago menos</i>; y lo ejecutas. Y, por último, te tomas la molestia de evaluar, pero esa evaluación normalmente no la hace. No porque no lo tenga claro, sino porque lo debiste hacer... Si pretendes continuar con el proceso y mejorar algunas de las partes, pero si no evalúas mientras estás ejecutando, muy seguramente el resultado no va a salir tan predecible como debió ser. Si tú lo planeas, sabes dónde estás metida, ejecutas dedicada con disciplina, el resultado va hacer correcto. Y esas acciones siempre las tienes que hacer con ética; o sea: con esos principios que uno tiene como trabajador social, que es el don del servicio, estar al servicio de los demás. Eso es súper claro.”</p>	Proceso metodológico adecuado
	<p>Entrevista 4: “¿Acciones? El trabajo colectivo, También el trabajo también, reconocimiento de la diferencia.”</p> <p>Entrevista 5: “El tema del ejercicio de la escucha a la comunidad, sería una de las acciones. El tomar en cuenta siempre sus opiniones. El quién lo quiere, para qué lo quieren. Generar puntos medios, en generar un equilibrio en lo que necesito yo como empresa y lo que necesita la comunidad, por parte de nosotros.”</p> <p>Entrevista 11: “Generar estrategias que permitan identificar el problema y cómo se pueden generar estrategias de solución que no afecten considerablemente a algunas de las personas, o para beneficio de las demás. Tiene que ser algo demasiado integral, como lo requiere nuestra profesión. No quedarnos sesgados hacia un solo miembro de la familia, por ejemplo, o a conocer solo una</p>	Ejercicio profesional

	<p>versión. Entonces yo creo que esas acciones deben ir encaminadas al conocimiento, lo más completo, de la situación problema, incluso de conocer conceptos de otras áreas del trabajo interdisciplinario que, permitan tomar una posición y brindar una orientación más adecuada para que no haya una afectación más de la que ya trae la familia o la situación en la que se esté interviniendo.”</p> <p>Entrevista 13: Evaluación constante de las acciones para continuidad o ajuste. Lectura detallada de contexto para una mejor comprensión y orientación de las acciones. Identificación de capacidades, fortalezas y dificultades de las personas a intervenir.”</p> <p>Entrevista 15: “Yo consideraría lo que le digo, básicamente, como es sin intención, puede haber mucho; o sea: puede ir desde el omitir información, el no activar una ruta, no dar una respuesta, el silencio institucional, generar un juicio, de pronto sin intención. Pueden haber varias. Muchas veces la dinámica laboral supera lo profesional. Entonces, en ese orden de ideas, caería uno muchas veces en alguna situación; una con mayor gravedad que en otras.”</p> <p>Entrevista 16: “Bueno, yo creo que, como explicarle al paciente que nosotros hacemos parte de una institución, que nos gustaría acompañarlo mucho más en el proceso. O sea: como enseñándole. Yo diría a las chicas que estaban en urgencias: <i>mira, yo soy la trabajadora social de urgencias, pero mi compañera, que es una persona muy profesional, te va a esperar en hospitalización. El caso queda para ella, y como ella es una profesional exitosa, tiene todas las herramientas para seguir tu proceso.</i> Explicándoles que nosotros, como parte de una institución, estamos flotando. Entonces, explicar bien al paciente los procesos, para que no se sienta solo.”</p> <p>Entrevista 22: “El trabajo interdisciplinario, acciones de prevención que nos permitan generar diagnósticos acertados para que precisamente en el momento de la intervención se evite el daño en esa intervención. El reconocimiento de la población y el enfoque que se le quiera dar a la intervención, no a todas las personas les funciona el mismo enfoque, básicamente.”</p>	
	<p>Entrevista 6: “Dentro de las acciones que se realizan para mitigar la acción con daño, que deben ser tenidas en cuenta, primero las intervenciones que se hagan en diferentes contextos deben ser consensuadas en los territorios, el contexto. Pues siempre va a haber diversas situaciones que debemos enfrentar. Va a haber personas que están de acuerdo, que son como los puentes que quieren trabajar, y son como los que conectan las capacidades locales. Pero también van a existir las personas que desertan y que no están de acuerdo con la atención. También hay que tener en cuenta que las atenciones en los contextos pueden tener incidencia positiva o negativa. En ese sentido, cuando un profesional actúa en territorio, pues obviamente que su intención no es hacer daño, Pero es muy importante que antes se realicen los análisis pertinentes para que los mensajes y las acciones que se realicen sí sean siempre con una interacción de la comunidad, del individuo, para que sea una retroalimentación continua del trabajo. También hay que tener en cuenta el impacto y todo lo que tiene que ver con cuáles van a ser esos resultados esperados y esos resultados no esperados, porque en todas las fases de los procesos siempre se tienen que tener en cuenta algunas secuelas que, aunque no nos esperábamos, pueden darse en estos procesos. Bueno, entonces el enfoque debe ser sensible a no hacer daño, y es cuando estas acciones deben tener una postura, deben tener un enfoque en donde el eje central sea la gestión y sea un proyecto sensible para que las comunidades lo atiendan, se permeen de él, lo analicen y, obviamente, cuando el profesional se vaya, se continúe con él, y no que se genere una dependencia. Que cuando el profesional se retire, la misma comunidad deserte y no quiera continuar con él.”</p> <p>Entrevista 20: “Pues es que yo creo que son las mismas que le enseñan a uno desde la universidad. Primero, del conocimiento para hacer un diagnóstico de la situación, y que ese diagnóstico de la situación incluya todas las variables que te permitan un conocimiento integral. Esa sería una primera opción. Y lo segundo, es tener en cuenta el punto de vista de los involucrados. No se puede tomar una acción, definir un plan de acción, sin tener en cuenta las partes interesadas, las personas involucradas, y tratar de definir un plan de acción que responda a las necesidades de todos. Eso implica un conflicto, lo que te llevará una acción de conciliación de los intereses para poder tener algo que responda a una aceptación, así no sea satisfactorio para todo el mundo, pero que sea aceptable y que la gente sienta que de alguna manera sirva la intervención. Así que se debe tener una posición de negociación para llegar a acuerdos.”</p>	<p>Acciones con equilibrio y consenso</p>
	<p>Entrevista 7: “Creo que la primera acción que se enmarca en el enfoque es la preparación y el conocimiento del contexto en el que estamos trabajando. Es decir: si nosotros estamos trabajando con víctimas del conflicto armado, pues debemos, evidentemente, conocer toda la normatividad, conocer la población como tal, la cultura, esos años que ellos sufrieron, por supuesto, y de</p>	<p>Lectura del contexto</p>

	<p>acuerdo con eso, ya podríamos tener un enfoque. Lo mismo sucede cuando trabajamos con familias: cuáles son sus situaciones particulares, cuáles son sus características como familia. Entonces yo pienso que el ejercicio profesional real para evitar una acción con daño; es decir: evitar la acción sin daño, es prepararnos mucho para el abordaje en cada una de las intervenciones que nosotros desarrollamos.”</p> <p>Entrevista 12: “Me imagino yo que, para no generar algún tipo de daño, uno tiene que tener un manejo adecuado de la información, conocer de manera adecuada a la persona, a la población o grupo con el que uno esté trabajando, para poder obtener la mayor información y generar un amplio contexto para intervenir. Si tú no tienes la información adecuada, si no estás bien <i>dateado</i>, pues de pronto eso va a generar daños. Esa sería una acción: tener la mayor información posible, generar o tener las herramientas o las metodologías adecuadas para generar un plan de acción con esta población, de acuerdo al objeto de donde estés realizando tu labor, para poder regenerar un plan de acción, un plan de intervención y tener una metodología para poder llegar al objetivo.”</p> <p>Entrevista 23: “La anterior era como de valores, esta ya es más práctica. Pues yo creo que en el momento el evaluar un caso, por ejemplo, evaluar el contexto en el que se desarrolla el caso. Es decir: siempre tener esa premisa de evaluar contextualmente las situaciones. No puedo decir que todos los casos de violencia intrafamiliar. Entonces siempre voy a actuar de la misma forma, sino que cada caso es un contexto que está enmarcado en un contexto particular y, por tanto, mis acciones deben estar enmarcadas en el contexto particular de la situación. Por ejemplo: no puedo decir que todas las parejas que han vivido violencia intrafamiliar tienen que separarse. Habrá unas parejas en las que sí es necesario por alguna situación o por un contexto particular, que sea mejor que la familia esté separada; como habrá otras que no. Y eso se tiene que evaluar dentro del ejercicio profesional, y más allá de mirar el fin último. Por ejemplo: de la intervención del Trabajo Social, de cómo hacemos esa intervención. En la comisaría de familia tenemos diferentes niveles de intervención. Yo estoy en el último nivel, que es el seguimiento. Lo que hace el seguimiento es verificar que las medidas adoptadas por la comisaría de familia se estén cumpliendo y la efectividad de las mismas. Ese es el objetivo del seguimiento. En el camino de cómo hacemos ese seguimiento, es como cobra la misma importancia de qué es lo que estoy haciendo o para qué estoy haciendo ese seguimiento. Entonces: cómo hago una entrevista con esa familia, cómo a través de mis preguntas permito que la familia reflexione, resignifique muchas cosas de su vida, cómo a través de activación de redes permito que la familia vea otros panoramas distintos a los que ha visto hasta ese momento, cómo a través de una consulta en domicilio puedo ver otros escenarios distintos que no veo acá en la comisaría, Y ese cómo, pues también hace parte de la intervención para evitar el daño, en la forma de cómo intervenimos.”</p>	
--	--	--

Anexo 7. Matriz de las áreas de intervención y el enfoque ético de la ASD

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
<p>Áreas de intervención del Trabajo Social y el enfoque ético de la ASD</p>	<p>Entrevista 1: “En todas, por lo que te digo. Porque es una acción permanente la acción sin daño. Es ese proceso de reflexión, es ese proceso de intencionalidad de no hacer daño, pues aplica para todo. El deber ser, ese es el deber ser.”</p> <p>Entrevista 2: “¡No! En todas. Yo tengo muy poca experiencia en otras áreas del Trabajo Social, que son las comunes, como es con la infancia, con conflictos armados, con hospitales, con colegios. Realmente siempre he trabajado en infraestructura vial, pero yo no me imagino una, o un trabajador social sin ética. No solo Trabajo Social. No me imagino ninguna profesión que no tenga eso. Pero eso no te lo da la profesión. Eso te lo da ser una persona. Entonces no es un tema que tú tengas que entrar a evaluar. Eso te lo va a dar el día a día.”</p> <p>Entrevista 5: “Por lo menos, en el caso nuestro, nosotros trabajamos en el área de obra civiles y tenemos que hacer un acercamiento con las comunidades que se van a ser, de alguna manera, intervenidas a través de lo que nosotros hacemos en la obra. Entonces la idea es cómo llegar a un punto intermedio en donde los usuarios se sientan satisfechos por las horas que nosotros desarrollamos, que son en beneficio de su comunidad; y no solamente eso, sino, de pronto, que a futuro la zona genere una valorización adicional a lo que se tiene. Es como llegar a ese punto en donde yo sé que la obra le incomoda, pero a pesar de que la obra le incomode, usted va a tener muchos beneficios con respecto a lo que nosotros estamos haciendo. En el caso de nosotros, que colocamos redes, es bastante complejo el tema. A la gente le molesta, le incomoda el ruido, le incomoda la hora, pero finalmente se mejoran temas de inundaciones, encharcamientos, mejora su calidad de vida de alguna manera. Entonces es como en este ámbito donde se puede colocar.”</p> <p>Entrevista 6: “El enfoque de acción sin daño se aplica a todos los escenarios de un trabajador social, porque siempre tenemos que contribuir a la promoción de los derechos, a la prevención de las vulneraciones, a promocionar en los niños, las niñas, los adolescentes, los adultos y adultos mayores todas las responsabilidades y tengan el acceso y la equidad en los servicios, las fuentes; que tengan el derecho a ser felices, al buen vivir, a la satisfacción de sus necesidades. Entonces, desde el área clínica, del área social, de la protección, del área penitenciaria, desde el área organizacional, todas las acciones y todas las atenciones que tengamos con la población con la que trabajemos, tienen necesariamente que tener en cuenta, en el marco de lo ético, todo lo que realicemos para que no vaya a hacerle una secuela o vaya a generar un impacto negativo en la comunidad. Pues así podemos fallar en nuestra ética profesional.”</p> <p>Entrevista 7: “En todas las áreas del Trabajo Social sí se aplica el enfoque de acción sin daño, por lo que te decía: depende de nosotros, preparar y conocer un poco cuál es el trabajo que vamos a desarrollar, dependiendo del contexto.”</p> <p>Entrevista 9: “En todas las áreas, porque nosotros trabajamos con personas. No hay ninguna área que yo diga que no.”</p> <p>Entrevista 10: “Me imagino que debe estar en todas las áreas, porque es evitar generarle a la otra persona una revictimización de cualquier hecho que le suceda, llámese en el colegio cuando tú eres orientador, cuando se trabaja con familia, cuando se trabaja con caso. Pienso que en todas debe estar y me imagino que uno viene procesando y lo viene trabajando con la familia, pero tenemos desconocimiento de qué es. Yo hasta ahora lo conozco. No lo había escuchado, pero me imagino que es una temática que se viene trabajando. Solo que no tenemos las herramientas claras o la bibliografía de todo el tema de cómo se elabora y cómo se debe manejar.”</p> <p>Entrevista 11: “En todas las áreas.”</p> <p>Entrevista 12: “En todas, porque tú en todas las áreas trabajas con seres humanos, en todas. Como trabajador social siempre vas a estar en contacto con la población, con la comunidad, con el individuo, y siempre debes realizar acciones para evitar situaciones de riesgo o vulnerabilidad para las personas. Y, al contrario, generar o desarrollar espacios que le permitan a esa persona o grupo generar acciones para disminuir su problemática; en fin, ese tipo de cosas. Si estamos</p>	<p>Escenarios profesionales</p>

	<p>hablando de ética, tú siempre tienes que ser ético- Y si tienes que, en tu profesión, generar acciones para no hacer daño, tú lo tienes que aplicar siempre. Entonces en todas áreas vas a tener este enfoque. Siempre en la práctica profesional de todas las áreas.”</p> <p>Entrevista 13: “En todas, puesto que los trabajadores sociales intervenimos realidades de seres humanos y debemos tener presente los principio y acciones de la ASD, para actuar de manera eficiente y eficaz.”</p> <p>Entrevista 14: “En todas las áreas del quehacer del trabajador social.”</p> <p>Entrevista 20: “En todas.”</p> <p>Entrevista 21: “En todas partes. En todo, absolutamente en todo. Si yo, como docente, justificó que tú hagas trampa, si yo estoy en nivel hospitalario justificó que alguien venga y mate a otro en el hospital, o no le hago la intervención correspondiente y le justificó que era que la gente estaba ocupada y por eso llegó el otro herido, que se muera. En todas áreas y en todo momento. Hasta en la vida personal hay ética. Si en su vida personal no hay ética, por eso tenemos el tergiversar el pensamiento, porque lo único que hacen los jóvenes en este momento es que no piensan es seguir estereotipos, entonces está de moda ser bisexual porque las mujeres se vuelven lesbianas de un momento a otro, y los hombres son homosexuales de un momento a otro. Pero es que también le gustan los hombres, entonces me voy con un hombre. Más la mujer que tengo ahí, entonces estamos en una tergiversación de valores en situación, porque no tenemos unos principios y unos valores.”</p> <p>Entrevista 23: “En todas, obvio. Hay unas en las que se enmarca más, sobre todo en temas de justicia, en temas de justicia familiar, justicia restaurativa, todo el tema de conflicto, todo el tema de justicia. Ahí creo que es más evidente, más latente, pero en general en todos los campos de acción es una acción sin daño.”</p>	
	<p>Entrevista 3: “En el área individual de atención psicosocial.”</p> <p>Entrevista 8: “En el enfoque asistencial, en el enfoque comunitario. Yo creo que en esos niveles de intervención, en los que tenemos y debemos tener en cuenta el enfoque sistémico para tener en cuenta qué valores aplican.”</p>	<p>Enfoques de Intervención</p>
	<p>Entrevista 4: “¿En qué áreas? En el trabajo colectivo, el trabajo con grupos, con comunidad, el trabajo comunitario, básicamente. Pero también en el ejercicio individual, en el ejercicio profesional individual que hacemos cada uno de nosotros en los ámbitos en que nos desarrollamos.”</p> <p>Entrevista 22: “En todas las áreas. Desde niveles individuales hasta nivel comunitario. En todos los campos de la acción.”</p>	<p>Métodos de intervención</p>

Anexo 8. Matriz de las faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD

Categoría deductiva	Respuestas de las profesionales entrevistadas	Categorías inductivas
<p>Faltas leves y graves en el enfoque ético de la ASD</p>	<p>Entrevista 6: “Desde el área profesional, yo considero que no hay ni leves ni graves. Yo pienso que cualquier acción que en algo atente contra un individuo, contra la familia, contra una comunidad, ya es grave. No creo que esté como para situaciones medias o con intenciones medianas, sino que en el marco del equilibrio de las acciones que realizamos como profesionales éticos, con una cultura de servicio, siempre procurando la atención directa a los usuarios, siempre atendiendo la responsabilidad, una actitud consciente, una actitud de transformación y de compromiso activo, pero siempre teniendo en cuenta que en cualquier escenario tenemos que estar siempre alertas para que la comunidad lea lo que queremos decir, y por eso la intención de la intervención debe ser consensuada con ellos para que dejemos todo los riesgos de las acciones con daño.”</p> <p>Entrevista 7: “No se puede materializar como leve o grave porque finalmente es un daño, y cada persona sabe cómo manejar ese daño si lo hace. No es lo mismo trabajar con una familia que ha sido víctima de conflicto armado, por ejemplo, y que ya superó los daños y que ya superó los daños de la parte emocional. pero de pronto no en la parte material o económica. En ese sentido, si nosotros le vamos a dar una orientación, hacer un abordaje, y al significado de leve o mayor, grande como tal, lo da realmente las personas y cosas que nosotros trabajamos. Son ellos, no nosotros.”</p> <p>Entrevista 8: “No considero que ninguno sea leve. Cualquier acción con daño es grave.”</p> <p>Entrevista 12: “Considero que, si se genera un daño, no podría ser leve. O sea: medir ahí un grado, de si es leve o no leve. Cuando tú generas un daño, pues estás afectando. Yo lo veo siempre en la intervención con el otro. Entonces tú estás afectando a esa persona, a ese grupo o comunidad o a ese colectivo, y estas generando un daño leve o no leve, lo estas generando. Entonces, enmarcar qué es leve y qué no es leve, pues sería complicado para mí, porque cuando tú haces algo que daña al otro, que afecta al otro de manera negativa, pues tú ¿cómo lo calificas, de leve o no leve? Ya generaste el daño; entonces, si ya se genera eso, no creería que habría un leve o no un leve, sino: ya lo hiciste. Es decir: ¿tú enmarcarías cualquier tipo de daño en algo grave? Sí, en una falta grave.”</p> <p>Entrevista 14: “Para el enfoque de acción sin daño, toda falta es grave, ya que no respetar la dignidad, autonomía y libertad de las personas, que se constituyen en los mínimos éticos del enfoque.”</p> <p>Entrevista 20: “Yo creo que cualquier falta a la ética es grave. No creo que haya faltas leves. Cuando se trata de aplicar los principios éticos, no se me ocurre una falta. Yo pensaría que cualquier falta de ética, en cualquier profesión, debería considerarse como grave.”</p>	<p>Todas las acciones con daño son graves</p>
	<p>Entrevista 2: “No cumplir lo anterior. Si tú no conoces dónde vas a trabajar, muy seguramente vas a hacer acción con daño. Eso pasa mucho. Yo tengo la experiencia de un trabajo que estoy desarrollando ahorita con caminantes venezolanos, que es una población que está ingresando al país de manera absurda, desordenada, haciendo caos. Con unas minorías y muchas empresas y muchas entidades del gobierno y fundaciones sin ánimo de lucro, se están haciendo muchas acciones para esos grupos, sin medir bien qué es lo que se tiene que hacer, sin conocer la población, sin conocer cuáles son las pretensiones de esos migrantes. Entonces se mandan a la loca a hacer y entregar. Eso se vuelve acciones con muy buenas intenciones que se llamarían acciones sin daño, y que se vuelven acciones con daño porque vuelves a las personas dependientes de una acción o de una ayuda. Entonces: empresas privadas que dan un desayuno, por ejemplo, tienen muy buenas intenciones; y seguramente una trabajadora en la empresa dijo: ¡No hagamos! Ayudemos a la gente que, pobrecitos, que vienen sin comer. Y resultó que se les vuelve es un restaurante, porque las buenas intenciones sin planear, sin conocer, sin tomarse la pausa para poderlo planear bien, generan eso. Entonces, ¿qué se le vuelve a esa buena intención?: Un problema, un daño para la sociedad, un daño para las mismas personas que están pasando por esa situación. Entonces, no planear, no conocer, no limitar las acciones, genera eso: acciones con daño.”</p> <p>Entrevista 3: “Graves, pues la corrupción, pienso yo ¡Sería gravísimo!”</p>	<p>Faltas graves</p>

Entrevista 4: "Pues yo creo que la grave es utilizar nuestra profesión como para sacar beneficio propio, o manipular, o participar en algo que no sea lícito. Eso sería gravísimo. ¿Leve? Leve, para mí, es que el compromiso siempre debe estar allí claro, pues nosotros nos formamos como trabajadores sociales con el fin de ser personas que apoyamos, que servimos. ¿Algo leve? No. No sé qué."

Entrevista 5: "Grave, sería utilizar a la comunidad como para conseguir un fin, y nunca ayudarles ni darle la prestación que se necesita."

Entrevista 9: "Graves, cuando le vulnero algún derecho, cuando le falto el respeto le estoy vulnerando el derecho, pero cuando le vulnero un derecho, donde se ve afectada toda su familia o donde esa persona se puede ver muy afectada. Si yo le faltó el respeto a la persona, pero igual yo hago mi función y le garantizo los derechos, pues no pasó nada, sería leve. Pero cuando esa persona se ve afectada y su círculo familiar, social, individual de esa persona, ya es grave, y grave como profesional, para uno mismo."

Entrevista 10: "El no permitir que esa persona elabore la situación. Estar siempre devolviéndole en el tiempo, recordando una situación que generó una afectación, y eso no viene a ser leve, eso viene a ser muy grave porque no permite el desarrollo de una persona en la sociedad. No solo cuando nosotros trabajamos directamente con el usuario o con el niño, el grupo familiar sino a nivel social, como estamos siempre recordando o afectando a la otra persona, porque uno tiene la capacidad de saber en dónde te duele y cómo tengo que hacerlo para que te afectes. Es un tema que se debe trabajar a nivel social, y no es un tema solo del Trabajo Social, es el tema que se tiene. Desde lo que estoy mirando, se debería trabajar hasta en colegios. ¿Y qué otras acciones en lo que estás trabajando que pueda ser leve o grave? Por ejemplo, yo trabajo con indígenas y el tema de una acción sin daño es comprender todo su enfoque diferencial y no querer siempre imponer nuestra cultura. Independientemente de que trabajemos y seamos *orientales*, ellos tienen una cultura diferente que hay que rescatarle y respetarle, y desafortunadamente el profesional siempre quiere imponer su conocimiento y su forma de desarrollarse de manera occidental en la sociedad: que te tienes que vestir de cierta manera, que te tienes que comportar de cierta manera y no respetamos esa cultura. Y eso es una parte muy compleja de nosotros no permitir, no reconocer la diferencia en el otro. Pienso que ahí también estaría la acción sin daño. Yo reconozco, puede que no lo acepte y no tenga que hacerlo, pero tengo que aceptar y comprender que una persona diferente a mí, llámese por ser indígena, *room*, mestizo, afrocolombiano, hay una diferencia y uno tiene que reconocerla y respetarla."

Entrevista 11: "Grave, cuando centraría mi atención en esa persona que es la que genera el conflicto y es la que está reclamando mayor atención para la resolución del conflicto familiar. Que me sentara en una sola persona y no en el contexto familiar social, desde lo sistémico. Esa podría ser grave. O sea: la grave es cómo enfocarse solo en una persona, ver el problema solo desde una persona (subjetivo). Y la leve es como si tomar todos los miembros de una familia, pero pasar a uno por alto. Sí, porque podría ser el que está poniendo un poco más de incidencia en el conflicto, o más algo personal que no contribuya a la dinámica familiar."

Entrevista 22: "Acción grave, en mi caso, tiene que ver con el respeto de los derechos humanos, como, por ejemplo, la omisión de rutas, la persona pierda la vida, especialmente mujeres."

Entrevista 23: "Bueno, realmente del enfoque de la acción sin daño poco he leído. Sí he leído el tema de restitución de tierras. Así que no sabría decir si hay como un marco. Hablaría de lo que yo creo. Como graves: discriminación a la persona frente a su género, a su condición diferencial, de acuerdo a la condición que pertenezca; que atente contra la garantía de alguno de sus derechos. Entonces, una persona, una mujer lesbiana que venga a buscar ayuda a la comisaría de familia y no se le brinde porque el profesional entienda que familia es la que está compuesta por un hombre y una mujer; sabiendo que el enfoque de género, y desde todas las modificaciones, se ha entendido que [la] familia es conformada por cualquier persona que decide hacerlo parte de su familia. Y ahí está el enfoque de género. Ahí sería una falta gravísima, estarían primando las concepciones personales frente a la concepción de vida del profesional, antes que una concepción de derechos humanos. De pronto esa mujer puede ser víctima de una situación grave y se le estaría vulnerando algún derecho. Y, de pronto, leve es que a la mujer se le haya brindado toda la atención, la intervención que requería, pero que en el ejercicio o trámite que se lleve a cabo esas intervenciones, en el cómo puedo yo recibir y decir: *es que me toca porque la ley me dice que...*; pero en el cómo la trato, cómo entiendo su situación, el cómo yo intervengo y trato sus situaciones como profesional."

<p>Entrevista 3: “Leves, pues la falta de confidencialidad. El tener que poder transmitir esa información que ya no depende del punto de uno, sino para poder colaborarle a la gente, pues tenemos esa información ya no como tan confidencial, sino poderla transmitir a otras instituciones para que ellas intervengan en el individuo, en la persona.”</p> <p>Entrevista 5: “Como leves, que no responda al ciudadano o a la comunidad de manera oportuna, no generar respuesta a las necesidades que tiene.”</p> <p>Entrevista 9: “¿Leves? Cuando le falto el respeto a la persona, y me creo <i>doctoritis</i>.”</p> <p>Entrevista 11: “Digamos que leve podría ser no dar mayor trascendencia a un miembro de la familia que esté generando conflicto y que reclame sus derechos o su posición frente a la familia, con el problema o la situación que tengan. Pasarlo por alto, me parece leve porque puede ayudar, no a generar más conflicto, sino, pues, como a trascender, a pasar.”</p> <p>Entrevista 22: “Una acción donde, de pronto, uno de los objetivos planteados dentro de la intervención no se alcance, ya sea por razones de tiempo o diferentes circunstancias en cuanto al nivel de alcanzar metas cuantitativas.”</p>	<p>Faltas leves</p>
---	----------------------------



Consejo Nacional de Trabajo Social

NUEVA SEDE:

Calle 78 No. 12 A - 15
Localidad de Chapinero,
Bogotá, D.C.

Teléfonos: 320 3048933, 320 3048020 y 317 2641681

correogeneral@consejonacionaldetrabajosocial.org.co

www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co

GRUPO

ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO:

T.S. ***Nora Eugenia Muñoz Franco***

Presidenta

T.S. ***Clara Inés Rodríguez Hoyos***

Directora ejecutiva

CORRECCIÓN DE ESTILO:

Álvaro Reyes Calixto