

## Resumen Tesis Marrubi Rodríguez

La calidad ética es un concepto que está comenzando a tomar peso tanto en el ámbito académico como en la práctica profesional con personas con discapacidad. La calidad ética es imprescindible y complementaria a la calidad técnica necesaria en los servicios profesionalizados dirigidos a la atención a personas.

El principal objetivo de esta tesis doctoral ha sido realizar una propuesta metodológica que aumente la calidad ética de las organizaciones socioeducativas en el ámbito de la discapacidad intelectual y de las intervenciones profesionales a través de una adaptación de la auditoría ética de F. Reamer (2000).

Se realiza por un lado, como fundamentación teórica de la investigación, un recorrido por los modelos, conceptos y paradigmas de intervención relativos a la discapacidad intelectual. Se propone, además, la necesidad de ampliar el concepto de calidad organizacional con el de calidez ética, lo cual supone una importante aportación de la ética aplicada a la mejora de las entidades y de la *praxis* profesional.

Así mismo, se propone como trabajo de campo generar un proceso de cambio en las organizaciones y prácticas profesionales que trabajan en el ámbito de la discapacidad intelectual. Se trata de que la reflexión ética de la *praxis* produzca cambios significativos y un desarrollo más coherente con el paradigma del enfoque centrado en la persona. Para ello se formula un proceso metodológico participativo que ha sido aplicado en un centro de educación especial y ocupacional de Navarra, en concreto Los Centros El Molino.

Este proceso ha constado de las siguientes fases:

Una primera fase de estructuración, en la que se conoce a la organización, se realiza la propuesta y se organiza a las personas participantes (grupo motor).

La segunda fase de diagnóstico consta de dos sub-fases, la primera sub-fase con el objetivo ha sido conocer el riesgo ético mediante del diagnóstico cuantitativo a través de la adaptación de las 17 áreas de riesgo propuestas por F. Reamer (2000) en la auditoría ética. En esta primera fase se ha realizado una adaptación de los ítems específicos que se incluyen en cada área de análisis ético, generando, como primera aportación de la tesis, la propuesta de una escala de valoración de calidad ética para el ámbito de la discapacidad intelectual.

La segunda sub-fase, también de diagnóstico como se ha señalado anteriormente, supone una aportación añadida al proceso metodológico de la auditoría propuesta realizada por F. Reamer (2000). El objetivo de esta segunda fase ha sido profundizar de manera cualitativa en los aspectos que han resultado en un riesgo ético alto y extraer posibles propuestas de mejora a través de grupos focales y de reflexión.

Finalmente, la tercera y cuarta fase consisten en la implementación y evaluación de dichas acciones de mejora, así como la reformulación y ajuste de las medidas adoptadas para reducir el riesgo ético.

Señalar los resultados más relevantes de la tesis, que han sido:

1. Identificar el riesgo ético de la organización.

	ÁREAS DE RIESGO	MEDIA
1	ÁREA 5: LÍMITES EN LAS RELACIONES Y CONFLICTOS DE INTERÉS	1,58
2	ÁREA 11. ASESORAMIENTO	1,62
3	ÁREA 16: EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN	1,84
4	ÁREA 17: TOMA DE DECISIONES ÉTICAS	1,66
5	ÁREA 12: DERIVACIONES	1,93
6	ÁREA 13: FRAUDE Y NEGLIGENCIAS	1,93
7	ÁREA 7: INFORMACIONES DIFAMATORIAS	2,08
8	ÁREA 10: DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONALES	2,08
9	ÁREA 9: SUPERVISIÓN	2,09
10	ÁREA 15: SITUACIONES DE PERJUICIO	2,16
11	ÁREA 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO	2,20
12	ÁREA 4: OFERTA DE SERVICIOS	2,37
13	ÁREA 8: REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	2,37
14	ÁREA 1: DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS	2,39
15	ÁREA 2: CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	2,40
16	ÁREA 6: DOCUMENTACIÓN	2,57
17	ÁREA 14: FIN Y ABANDONO DE SERVICIOS	3,06

2. Revisión ética de procedimientos y documentación.

3. Reflexiones éticas:

- Unificar visiones y valores.
- Criterios éticos profesionales y organizacionales, teniendo un impacto directo en la calidad de la atención (según las propias personas participantes en el proceso).
- Espacio de participación y diálogo, siendo este espacio semanal un resultado de mejora de la práctica y dinámica profesional en sí misma.

4. Propuestas de mejora sobre necesidades inminentes:

- Documentación organizacional (misión, visión y valores, redacción de informes, manejo de información).

- Ética aplicada cotidiana (derechos en las aulas, identificación de situaciones de negligencia, confidencialidad e intimidad, límites en las relaciones, informaciones difamatorias, toma de decisiones éticas).
- Procedimientos y documentación complementaria a la calidad (consentimiento informado, derivaciones, fin y abandono de servicios).
- Creación comité de ética organizacional.
- Continuidad del proceso con el apoyo de la gerencia: grupos de reflexión ética y propuestas de mejora.

Por último, destacar algunas de las aportaciones que esta tesis doctoral realiza al ámbito. Tras todo el proceso y desarrollo de la investigación, se pueden afirmar varias conclusiones significativas en diversas líneas: en torno a la discapacidad y su concepto, en torno a la ética aplicada y la calidad de las intervenciones socio-educativas y, por último, respecto al proceso de auditoría ética, de esta manera se destaca que:

El concepto de discapacidad ha cambiado y se ha asentado en las últimas décadas, sobre todo tras la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006.

En la actualidad, manejar modelos que partan del enfoque centrado en la persona es imprescindible y, por tanto, un compromiso que las entidades y profesionales deben asumir.

Estos aspectos implican un cambio en la forma de hacer, pues hay que reemplazar los modelos mentales y de atención basados en la rehabilitación a modelos apoyados en las oportunidades y las capacidades.

Este cambio no es sencillo ya que, para que toda esta transformación sea real, ha de darse una transformación ética en nuestra manera de entender y sentir a las personas con discapacidad que conlleve posibilidades efectivas de dignidad.

Incluir modelos éticos en las prácticas organizacionales y profesionales coherentes a los valores humanistas del enfoque centrado en la persona permite reconocer que todas las personas con discapacidad, por el mero hecho de ser personas, tienen el mismo derecho a tener derechos y dignidad que cualquier otra.

Tras esta investigación hemos podido constatar que esta transformación ética no es un asunto sencillo que se logra de un día para otro, sino que implica un complejo proceso, un cambio de valores y creencias básicas implícitas de las que muchas veces no somos conscientes y que están muy arraigadas en organizaciones y profesionales.

Por ello la implantación de procesos reflexivos éticos, en este caso la auditoría ética, son fundamentales para lograr un cambio en la praxis y alcanzar la calidad organizacional y de atención deseada.

Herramientas para el diagnóstico y transformación ética son una necesidad explícita en las organizaciones de atención a la discapacidad, sobretodo en este momento socio-histórico en el que la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad impone unos mínimos que han de asumirse.

La incorporación de reflexiones y conocimientos éticos mejora de manera significativa la atención e intervención, complementando la calidad de gestión de la organización con la calidez que se materializa en valores, principios y actitudes en la intervención y toma de decisiones.

Es importante señalar que la aplicación del proceso de auditoría ética ha permitido hacer explícitas creencias y maneras de hacer en Los Centros El Molino. Al ponerles nombre y reconocerlas ha sido posible transformar y mejorar la forma de percibir a las personas con discapacidad, sus posibilidades y sus vidas desde un enfoque ético.

En el desarrollo de este proceso es imprescindible la implicación activa de los agentes implicados. Como se ha señalado, la transformación ética efectiva pasa por una evolución en los valores y modelos mentales. Para ello se requiere de espacios de reflexión habituales sobre la praxis, adquisición de conocimientos éticos en relación a las intervenciones y oportunidades de aplicación.

Para el abordaje ético reflexivo ha sido muy importante poder concretar y materializar la ética en aspectos cotidianos. La auditoría ética enmarcada en las 17 áreas ha permitido llegar de manera natural a la ética aplicada.

Uno de los aspectos interesantes de la auditoría es que ha de adaptarse a cada organización, por lo que los resultados pueden ser muy variables dependiendo de las características de la entidad de que se trate. Esto puede generar procesos muy diversos de auditoría ética, así como de abordaje de las propuestas de mejora.

El proceso y herramienta de auditoría ética ha resultado muy eficaz para la identificación de cuestiones éticas en la organización y para establecer el riesgo ético existente en las diversas áreas. Se considera que la conjugación de una primera parte compuesta por la escala y una segunda fase con grupos focales permite una toma de conciencia en relación a la ética y la práctica desarrollada.

Incluir los grupos focales, aportación de esta tesis doctoral. Se consideran aspecto clave en la obtención de información cualitativa focalizada en el análisis y discusión de temas concretos, favoreciendo el abordaje reflexivo de la ética aplicada.

Esta segunda fase, aportada a la propuesta de Reamer ha resultado de sumo interés ya que ha permitido, no sólo identificar el estado ético de las áreas, sino también abordar y e iniciar una transformación ética efectiva en la organización.

Uno de los aspectos que no ha llegado a plasmarse en esta tesis doctoral es la aplicación y evaluación de las medidas de mejora. En la actualidad se ha constituido el comité de ética organizacional y ha iniciado su actividad como organismo referente ético en los centros. Del mismo modo, se ha iniciado la aplicación de medidas de mejora y, una vez finalizado este curso académico, se procederá a la evaluación y reformulación —si fuera necesario— de dichas propuestas.

Como posibles aspectos a mejorar respecto a la investigación, incorporar en los procesos de auditoría ética en organizaciones de características similares a las familias de las personas atendidas. La visión y vivencias de las propias familias podría aportar información muy significativa en el abordaje ético de la organización pues, en muchas ocasiones, en el ámbito de la discapacidad las familias son un agente clave.

La incorporación de la ética aplicada en las organizaciones y profesionales es un aspecto clave en la transformación de los mismos. Favoreciendo toma de decisiones éticas, acciones fundamentadas y praxis humanizadas.

Para finalizar, señalar el gran interés que esta investigación tiene en el ámbito de la discapacidad, ya que aporta una herramienta innovadora que permite mejorar significativamente la calidad de las intervenciones en organizaciones psico-socio-educativas. Tanto en Navarra como a nivel nacional, se considera una propuesta pionera que puede aplicarse y desarrollarse en otras entidades con características similares al de Los Centros El Molino, con la finalidad de obtener resultados efectivos y positivos en la mejora de su calidad organizacional y de su calidez ética.