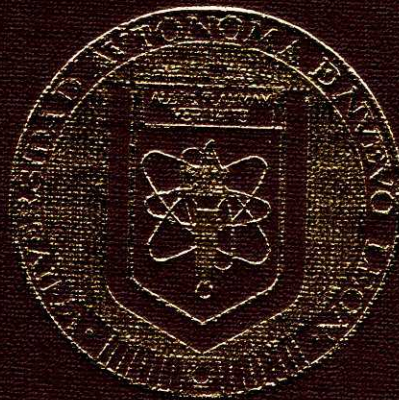


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y  
DESARROLLO HUMANO  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



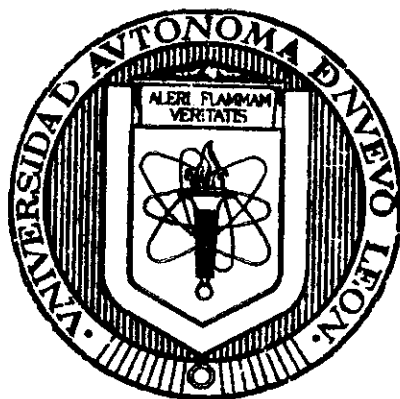
"LAS OPINIONES DE LOS TRABAJADORES  
SOCIALES SOBRE EL EJERCICIO DE SU  
ROL PROFESIONAL"

TESIS QUE OPTA POR EL TÍTULO DE  
MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA  
RITA HERLINDA MACHADO CRISPIN

ENERO DE 2008

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y  
DESARROLLO HUMANO  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



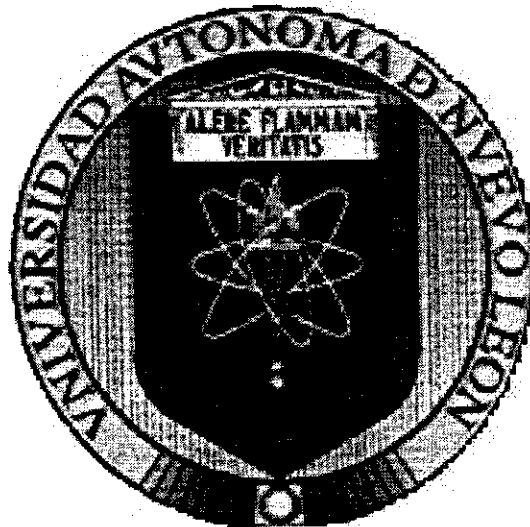
**"LAS OPINIONES DE LOS TRABAJADORES  
SOCIALES SOBRE EL EJERCICIO DE SU  
ROL PROFESIONAL"**

**TESIS QUE OPTA POR EL TITULO DE  
MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA  
RITA HERLINDA MACHADO CRISPIN**

**ENERO DE 2008**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**“LAS OPINIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES SOBRE EL  
EJERCICIO DE SU ROL PROFESIONAL”**

TESIS QUE OPTA POR EL TÍTULO DE  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

**RITA HERLINDA MACHADO CRISPÍN**

ASESOR DE LA TESIS  
Dra. Guillermina Garza Treviño

ENERO DE 2008

Un Trabajador Social no vale por su título universitario que ha logrado ni tampoco por su currículum. Vale por la organización científica de su trabajo, expresado a través de su vocación de investigador y su acción planificada junto a quienes demandan la misma. No vale por la adhesión a la tecnocracia y a la cultura señorial. Vale porque siente, vive, se identifica con seres humanos y no con abstracciones. De ahí la necesidad permanente de evaluación hacia su persona, acerca de lo que hace, cómo lo hace mientras lo esta haciendo. La evaluación no es un momento metodológico exclusivo para aplicar a otros.

Natalio Kisnerman

Para los fines de este trabajo académico, la autora se ha referido tanto al género masculino como femenino con el pronombre masculino, en especial cuando se hace referencia a Trabajadores Sociales, únicamente con el propósito de simplificar el texto.

## AGRADECIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento:

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

A la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano

A todos los maestros de la División de Estudios de Posgrado.

A la Dr. Guillermina Garza Treviño, asesora de tesis, se hace un reconocimiento muy en especial. La agudeza dirigida a la observación de los detalles, la exigencia en el desarrollo lógico y el interés por la elaboración de un buen trabajo, que logró enriquecer escolar, personal y profesionalmente a una Trabajadora Social.

A la M.T.S. María Teresa Obregón Morales.

A la M.C. Mercedes Villafranca Treviño.

Dra. Martha Leticia Cabello, por su apoyo, ayuda y preocupación.

A todas las Trabajadoras Sociales que participaron. Compañeras que contribuyeron enormemente a la realización de esta obra. Sin su ayuda nada hubiera sido posible.

A la Lic. María Cristina Cordero Mendoza, jefa, compañera y amiga. Lo que se ha hecho ha sido gracias a ella, porque sus palabras de aprobación y su buen corazón dieron la oportunidad de alcanzar un sueño.

Al Lic. Jaime Gauna Santamaría.

A la Sra. Claudia Díaz Flores, a la Lic. María de la Luz Gauna Aguirre, a la Sra. Silvia Hernández Álvarez, a la Lic. Rosa Nelly García Serrato, a la Srita. Rosa María Dávila Meléndez, a la M.C. Anabel Adame Contreras, a la Srita. Lucía Contreras Alvarado y a la Srita. Ana Celia Alanís Valdéz. Todas ellas amigas y hermanas, porque su ayuda sostén y cariño incondicional fueron el soporte perfecto para este trabajo.

A mi madre, mujer que sembró el deseo de seguir adelante.

A mi padre, hombre bueno que ha sido ejemplo de fortaleza, lucha y tesón. A quién con profundo amor agradezco todo cuanto ha hecho por mí.

Los anteriores agradecimientos están precedidos, desde luego, por el que debo permanentemente... a Dios.

## RESUMEN DE LA TESIS

La tesis titulada Las Opiniones de los Trabajadores Sociales sobre el Ejercicio de su Rol Profesional, esta enfocada en los Trabajadores Sociales que laboran en las distintas Instituciones de Monterrey y su Área Metropolitana. Sus objetivos, se dirigen a identificar las opiniones de los profesionales del Trabajo Social con respecto al ejercicio de su rol profesional.

En el marco teórico se hace referencia a las definiciones de rol, su funcionamiento, sus formas de representación, sus enfoques en la teoría psicológica y sociológica en Trabajo Social, así como sus diferencias con el término de función. De igual forma, se muestran los distintos modelos de roles encontrados en la literatura.

La metodología de este estudio incluye el marco operativo, en el que se define el diseño de investigación, el universo de estudio, la construcción del instrumento y los métodos utilizados para analizar los datos.

En el análisis descriptivo de los datos se exponen los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en cuatro secciones. La primera, muestra el perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales; la segunda sección identifica sus opiniones con respecto al ejercicio de su rol profesional; la tercera, precisa los roles en los que han actuado y la cuarta sección presenta la distinción de los roles como función o rol que realizaron los profesionales del Trabajo Social.

En el apartado de conclusiones de este estudio, se exponen precisamente las conclusiones finales sobre los resultados más relevantes que se obtuvieron, después de haber realizado el proceso de análisis.

Este estudio busca mostrar un fenómeno relativamente desconocido. Pretende además despertar el interés en la realización de investigaciones en el campo del Trabajo Social y servir de plataforma para futuros estudios.

A largo plazo, se espera que este trabajo contribuya de manera significativa a que se considere como prioritaria la necesidad de llevar a cabo investigaciones sobre los profesionales del Trabajo Social, su actuación y la forma en que su actuación impacta a la sociedad.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
AGRADECIMIENTOS	V
RESUMEN DE TESIS	VI
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Perspectivas del Trabajo Social	2
1.2. Los roles de intervención en Trabajo Social	3
1.3. Planteamiento del problema	5
1.4. Objetivos del estudio	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Teoría sociológica y psicológica de los roles	9
2.2. Concepto de rol	10
2.2.1. Funcionamiento de rol	11
2.2.2. Efectos en la representación de rol	13
2.3. Enfoques de la teoría psicológica y sociológica del rol en Trabajo Social	15
2.4. Diferencia entre rol y función en Trabajo Social	17
2.5. Modelos de roles de Trabajo Social	18
2.5.1. Modelos Norteamericanos de roles de Trabajo Social	19
2.5.2. Modelos Latinoamericanos de roles de Trabajo Social	40
2.5.3. Modelo Escocés de roles de Trabajo Social	45
2.6. La representación de los roles en Trabajo Social	47
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	49
3.1. Diseño	49
3.2. La muestra	50
3.3. Diseño del instrumento	51
3.4. Prueba Piloto	52
3.5. Administración del instrumento	52
3.6. Definición de Variables	53
3.7. Análisis de datos	55
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS	57
4.1. Perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales	57



4.2. Análisis descriptivo de las variables de opinión	64
4.3. Identificación de los roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales en el ejercicio de su rol profesional de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg	71
4.4. Distinción de roles, como función o rol, que llevaron a cabo los Trabajadores Sociales	72
CONCLUSIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	85

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

		<b>Página</b>
<b>Gráfica 1</b>	Grupos de edad	57
<b>Gráfica 2</b>	Nivel académico	58
<b>Gráfica 3</b>	Escuela de egreso	59
<b>Gráfica 4</b>	Años de egreso	60
<b>Gráfica 5</b>	Antigüedad en el trabajo	61
<b>Gráfica 6</b>	Años de experiencia profesional	62
<b>Gráfica 7</b>	Campos de trabajo	63
<b>Gráfica 8</b>	La institución asigna el rol de los Trabajadores Sociales	64
<b>Gráfica 9</b>	Congruencia del rol de Trabajo Social con el rol ideal de Trabajo Social	65
<b>Gráfica 10</b>	Congruencia entre el rol de Trabajo Social aprendido en la formación escolar y lo que se hace	65
<b>Gráfica 11</b>	Conflicto en el rol de Trabajador Social en labores dependientes de una autoridad	66
<b>Gráfica 12</b>	Comportamientos contradictorios en el rol profesional	66
<b>Gráfica 13</b>	Actuación en distintos roles que son contradictorios al rol Profesional de Trabajo Social	67
<b>Gráfica 14</b>	Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros de Trabajo Social	67
<b>Gráfica 15</b>	Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros de trabajo	68
<b>Gráfica 16</b>	Comportamientos del Trabajador Social en un rol des-humanizado	69
<b>Gráfica 17</b>	Sentimientos que indican un proceso donde el Trabajador Social desvaloriza a su rol	70
<b>Gráfica 18</b>	Roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de roles de Ezequiel Ander-Egg (1984)	71
<b>Gráfica 19</b>	Rol Administrador	72
<b>Gráfica 20</b>	Rol Ejecutor	72
<b>Gráfica 21</b>	Rol Educador Social Informal	73
<b>Gráfica 22</b>	Rol Concientizador	73
<b>Gráfica 23</b>	Rol Proveedor de Servicios	74
<b>Gráfica 24</b>	Rol Evaluador	74
<b>Gráfica 25</b>	Rol Informador	75
<b>Gráfica 26</b>	Rol Gestor	75
<b>Gráfica 27</b>	Rol Investigador	76
<b>Gráfica 28</b>	Rol Planificador	76
<b>Gráfica 29</b>	Rol Reformador de Instituciones	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<b>Figura 1</b>	Punto focal de intervención del Trabajo Social	4
<b>Figura 2</b>	Rol Capacitador	21
<b>Figura 3</b>	Rol Mediador	22
<b>Figura 4</b>	Rol Integrador/Coordinador	23
<b>Figura 5</b>	Rol Administrador	24
<b>Figura 6</b>	Rol Educador	25
<b>Figura 7</b>	Rol Analista /Evaluador	26
<b>Figura 8</b>	Rol Intermediario	27
<b>Figura 9</b>	Rol Facilitador	28
<b>Figura 10</b>	Rol Iniciador	29
<b>Figura 11</b>	Rol Negociador	30
<b>Figura 12</b>	Rol Movilizador	31
<b>Figura 13</b>	Rol Defensor	32
<b>Figura 14</b>	Modelo de Práctica Profesional de Trabajo Social	38
<b>Figura 15</b>	Funcionamiento de la estructura social y los roles	44

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	<b>Página</b>
Anexo 1	85
Anexo 2	86

**ÍNDICE DE CUADROS**

	<b>Página</b>
<b>Cuadro 1.</b> Modelo de intervención Tarea-Rol para Trabajo Social con individuos y sistemas sociales	39

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

El Trabajo Social es visto como una respuesta a necesidades e intereses de personas, grupos y comunidades que se ven afectados en su desarrollo, al mismo tiempo constituye una profesión que llena una función estratégica que expande redes en el campo de los servicios sociales. El profesional de Trabajo Social además se interesa en la dinámica entre personas y su medio ambiente, ayudando a que éstas se capaciten para desarrollar su propio potencial y habilidades.

Esta perspectiva permite identificar las metas apropiadas para dirigir el quehacer profesional en el contexto de las necesidades humanas a nivel individual, grupal organizacional o comunitario. Como disciplina de intervención en la realidad social la práctica de Trabajo Social es el producto de una herencia histórica-académica, en respuesta a los fenómenos humanos en situaciones sociales, buscando mejorar su funcionamiento social a través de diferentes estrategias, cuyas características y formas de operar dependen del contexto cultural, político, económico, social o institucional de cada país (Elliot, 1997).

El Trabajo Social como disciplina de intervención en la realidad social está constituido por una combinación de conocimientos, valores y habilidades (Johnson, 1992) que se relacionan con el pensar y sentir de las personas en su contexto social. Como práctica institucionalizada, se caracteriza por el desempeño de roles que son empleados para enlazar a las personas con la realidad social (O'Connor, 1988). En su intervención con los clientes los Trabajadores Sociales realizan una variedad de roles que le permiten intervenir para restaurar la capacidad de su funcionamiento social y crear condiciones sociales favorables para lograr sus metas.

En Trabajo Social existe una diversidad de roles, que juegan un papel imprescindible en la actuación de los Trabajadores Sociales, esta diversidad se ve reflejada en los modelos que de ellos se han elaborado. Autores como Krist -Ashaman y Hull (1977) y Ander-Egg (1984) establecen trece, Hepworth y Larsen (1990) indican solamente cuatro, Siporin (1975) señala

que son treinta y cinco los roles que al Trabajador Social le toca desempeñar, en tanto que Kisnerman (1984) propone solamente uno. De acuerdo al tipo y número de roles que al Trabajador Social le corresponde actuar es necesario entonces, plantear algunas preguntas ¿cuántos roles existen?, ¿se ejecutan todos al mismo tiempo?, ¿se define solamente un rol para el Trabajador Social?, ¿qué puntualiza la literatura sobre el tema?, ¿señalan lo mismo la literatura norteamericana y la latinoamericana respecto de los roles para el Trabajador Social?.

En la revisión de la literatura de Trabajo Social el término de rol surge junto al de función. Kruse (1976:78) ratifica que "generalmente en estos abordajes el concepto de rol, aparece íntimamente relacionado con el de función" ya que se ha utilizado habitualmente el término de función para definir el de rol. Sin embargo, ésta utilización ha estado más cerca de un sentido administrativo que social (Kruse, 1976). Entonces: ¿significan lo mismo para el Trabajador Social los conceptos de rol y función?. "Por lo pronto señalamos que a pesar de que se confunde con el rol, no son sinónimos (Kisnerman, 1984:150)". En este sentido, ¿el término función es correcto para el Trabajador Social en la descripción de su actuación?, ¿emplea el Trabajador Social como sinónimos los términos de rol y función? ¿es factible que para los Trabajadores Sociales su actuación está más cerca de función que de rol?. Para estas interrogantes no se tiene respuesta ya que no existen investigaciones sobre esta cuestión. Kruse (1976:88) indica al respecto: "no conocemos ningún estudio específico del tema y sólo de vez en cuando aparecen menciones tangenciales", además de que "hace varios años que en el servicio social latinoamericano nadie aborda un análisis de los roles... (Kruse, 1976:65)".

La literatura sobre roles en el campo de Trabajo Social es limitada, probablemente existe un desinterés por el tema. Sin embargo, este desinterés no se debe interpretar como la parsimonia para escribir sobre la cuestión, se refiere más bien en un sentido de dificultad, pues "la profesión ha estado viviendo un proceso de creación de nuevas formas de intervención y, por lo tanto no era la hora de analizar términos de la teoría de roles y funciones (Kruse, 1976:65)". Además, la teoría de roles se encuentra claramente ligada al estructural funcionalismo y la inclinación de Trabajo Social se ha dado en rutas como el existencialismo ó la dialéctica, colocándose así, en posibilidades de criticar fuertemente las limitaciones del estructural funcionalismo y la incapacidad que éste tiene para explicar el cambio social. Lo que ha traído como consecuencia el desaliento para abordar el tema de los roles (Kruse, 1976).

Este estudio tiene como propósito explorar los conceptos de rol y función en la práctica del Trabajo Social. De ninguna manera pretende ser definitivo, por el contrario se considera que su principal mérito será el de suscitar posteriores debates y estimular la realización de nuevas investigaciones.

### **1.1. Perspectivas de Trabajo Social.**

La sociedad es el marco de actuación para el Trabajador Social y su complejidad ha permitido un creciente campo para el desarrollo de su profesión. Ya sea en instituciones privadas o de Gobierno, tanto a nivel micro como marco estructural los Trabajadores Sociales han incrementado su rango de acción (Krist-Ashaman y Hull, 1977). En este amplio

rango de actuación se encuentran las instituciones de salud, la comunidad, las familias, las organizaciones de la sociedad civil, el Gobierno y las empresas del sector privado (Castellanos, 1993).

Dentro de las organizaciones e instituciones, los Trabajadores Sociales se ubican frente a los clientes y es ahí donde se encuentra el espacio de su intervención. Para intervenir, el Trabajador Social estudia la situación, planea las estrategias más adecuadas, determina las diferentes maniobras a seguir, establece las distintas clases de servicios que se han de proporcionar, fija los propósitos y las unidades de atención e implementa roles (Johnson, 1992).

Con el fin de concretizar su intervención, el Trabajador Social emplea los componentes de su práctica los cuales le permiten efectuar su misión de forma creativa y le facultan para analizar los problemas, alcanzar las metas y tomar decisiones. Mediante el primer componente, definido como conocimiento, el Trabajador Social determina cuales son las teorías que ha de usar, comprende la dinámica de los individuos, las situaciones que lo rodean y establece las destrezas necesarias para actuar en las distintas situaciones sociales que interviene. Con las habilidades, como segundo componente, el Trabajador Social, dispone lo que es idóneo para cada situación y fija de manera especial la realización de las acciones que ha decidido implementar (Johnson, 1992). Finalmente, junto a los valores que representan el tercer componente, el Trabajador Social concreta que es lo mejor a realizar con cada individuo en particular; con los valores se definen las pautas de actuación que se han de seguir, para la realización de los propósitos (Krist-Ashaman y Hull, 1977).

Cada uno de estos dispositivos de la práctica, proporcionan los patrones de conducta que el Trabajador Social traducirá en roles y con los cuales buscará realizar sus objetivos. Es mediante los roles, según lo indica Siporin (1975), que los objetivos y actividades de la profesión han de cumplirse. "Las funciones sociales y los propósitos del Trabajo Social son realizados por profesionales esencialmente mediante un repertorio de roles de ayuda (Siporin, 1975:32)". Campton y Galaway (1989) apuntan específicamente, que son roles de intervención los que emplea el Trabajador Social en su actividad de introducir cambios para llegar a las metas establecidas.

## **1.2. Roles de intervención en Trabajo Social.**

El concepto de roles de intervención desarrollado por Campton y Galaway (1989:505) se precisa como el "grupo de comportamientos usados por el Trabajador Social en la ayuda, para lograr los cambios decididos en el cliente ó la situación". Así mismo, explican que el concepto de roles de intervención está compuesto básicamente por dos elementos: roles e intervención.

El rol es definido como "un conjunto de pautas y reglas de comportamiento socialmente identificadas y fácilmente reconocibles, constituyendo un marco de interacción en las relaciones interpersonales y grupales (Ander-Egg, 1985:267)". E implican como lo señala Johnson (1992:251) "acción e interacción por y con el cliente; una relación recíproca".

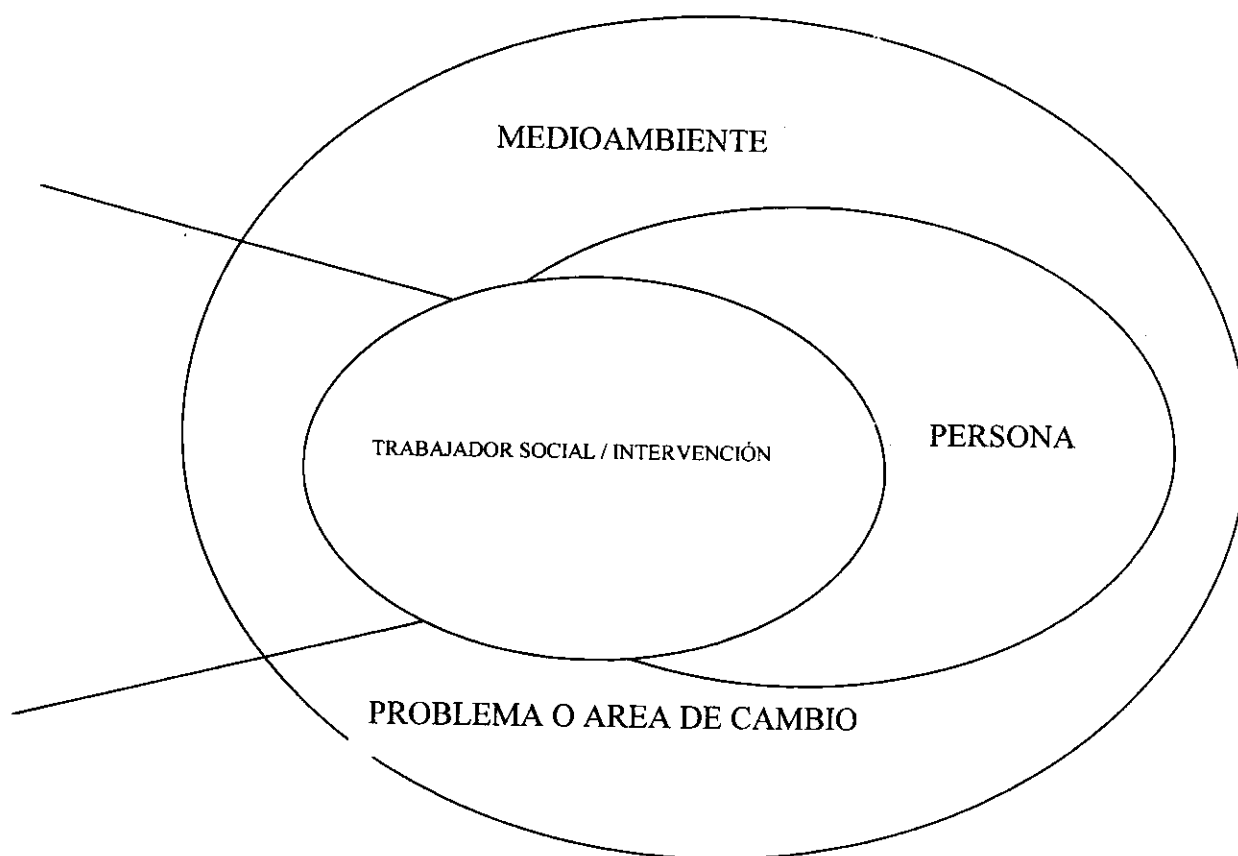


Cada rol concreta particulares modos de actuación y contribuye a clarificar el comportamiento de los individuos (Montero, 1982). El rol involucra “el desempeño de una conducta característica, típica de la posición, por quienes la ocupan (Montero, 1982: 229)”. Dicha conducta se va estructurando como un patrón, que enlaza a su vez una serie de actitudes que se han de manifestar por parte del actor, en cada situación (Montero, 1982).

Por otra parte, la intervención se define como “la acción específica de un Trabajador Social, en relación con los sistemas o procesos humanos en orden de introducir cambios (Johnson, 1992:67)”. La intervención es una acción intencionada y se realiza en un contexto social determinado (Kisnerman, 1984). Es ejecutada específicamente, por el Trabajador Social, en el punto intermedio entre los individuos y su medio ambiente facilitando su interacción (Morales y Sheafor, 1992). Figura 1.

La intervención que realiza el Trabajador Social, “se conduce mediante la promulgación de roles que definen específicos, obligatorios y esperados comportamientos y requerimientos para la aplicación de la actitud, conocimiento y habilidad (Siporin, 1975:32)”.

**Figura 1**  
**Punto focal de intervención del Trabajo Social.**



**Fuente:** Morales, Armando T. y Bradford W. Sheafor  
Social Work. A profession of many Faces. Universidad de California, 1992:16

En el contexto del Trabajo Social los roles definidos para el profesional de esta área son Intermediario, Capacitador, Educador, Mediador, Defensor (Campton y Galaway, 1989), Investigador, Maestro, Reforzador (Siporin, 1975), Proveedor de Servicios, Informador, Consultor, Evaluador, Planificador, Administrador (Ander-Egg, 1984), Educador Social (Kisnerman, 1984), Defensor, Facilitador, Terapeuta Familiar (Hepworth y Larsen, 1990) Movilizador, Negociador (Krist-Ashaman y Hull, 1977) Coordinador (Johnson, 1992), Consultor de Recursos y Sensibilizador (Payne, 1995). Lo que implica que “cualquiera de estos roles pueden ser usados para conseguir los objetivos planteados por el Trabajador Social y el cliente; estos proveen a los individuos y al Trabajador Social con alternativas para intervención (Campton y Galaway, 1989:515)”.

En Trabajo Social, Johnson (1992:250) señala que “el rol es el camino que usa el Trabajador Social en una específica situación de ayuda” y no necesariamente se ejecutan independientemente unos de otros, pueden complementarse entre ellos para conseguir los objetivos del cliente. Los clientes con sus deseos, necesidades, recursos y expectativas contribuyen también, a determinar el rol ó los roles que el Trabajador Social ha de asumir; es así, que las “diferentes estrategias y diferentes tipos de servicio llaman al Trabajador Social a actuar en diferentes roles (Johnson, 1992:250)”.

### **1.3. Planteamiento del problema.**

Asquith y otros (2005) indican que la representación de los roles del profesional de Trabajo Social en un campo en particular es un proceso muy complejo, debido a que los roles se precisan específicamente de acuerdo a cada país, su cultura, las condiciones sociales, el entorno, los cambios demográficos, la pobreza y la exclusión social entre otras cosas.

Aunado a la complejidad que representa para los Trabajadores Sociales la precisión de los roles en campos en particular, surgen al mismo tiempo problemas para una efectiva actuación dentro de las distintas áreas en los cuales se desempeñan.

Los problemas, que se manifiestan en la actuación y que dificultan a los Trabajadores Sociales la integra realización de sus roles, se visualizan desde cuatro perspectivas.

La primera, tiene que ver con los conocimientos, técnicas y habilidades de los profesionales del Trabajo Social, lo que Johnson (1992) denomina como elementos de la práctica.

El Trabajador Social que carece de éstos elementos para su actuación, estará ante la dificultad de no poseer los mecanismos que le permitan elaborar un patrón de conducta que le faculte intervenir con los clientes. De igual manera no será capaz de definir, según lo señala Krist- Ashaman y Hull (1977), las pautas de actuación que se han de seguir y que se traducirán en roles para la realización de los objetivos. Al mismo tiempo, el Trabajador Social se encontrará incapacitado para estudiar las situaciones, planear las estrategias, determinar las maniobras, establecer los servicios, fijar las metas e implementar los roles como lo indica Johnson (1992), de tal manera que los objetivos y actividades de la profesión no se cumplirán.

La segunda perspectiva, se relaciona con algunos de los inconvenientes que surgen de la interacción del Trabajador Social con sus colegas y con otros profesionales.

El Trabajador Social ejecuta su rol interactuando con compañeros Trabajadores Sociales y con otros profesionales, dicha interacción podría darse en adecuadas condiciones; sin embargo, existe la posibilidad que la dinámica de las relaciones profesionales se realice bajo una serie de conflictos que evidentemente impactarán la realización de su papel.

Algunos de los conflictos profesionales son los denominados por Secord y Backman (1975) como conflicto en la misma categoría y conflicto con otras categorías. El primero, tiene que ver con el incumplimiento en las expectativas y el comportamiento del rol que el Trabajador Social realiza ante sus compañeros de profesión. El segundo, está también relacionado con el incumplimiento en las expectativas y el comportamiento como Trabajador Social; sin embargo, esta situación se da ante compañeros de trabajo que no son de su profesión.

Los conflictos en la misma categoría y con otras categorías, impedirían al Trabajador Social la construcción de un patrón de comportamiento, lo que Secord y Backman (1975) han denominando como cumplimiento en el rol. En caso de no ser elaborado un patrón de conducta, se contribuiría a que la interacción profesional entre el Trabajador Social, sus colegas y otros profesionales no se produzca; ya que la información necesaria sobre la cual los compañeros de trabajo, del profesional de Trabajo Social, pueden orientar su propio comportamiento no existe (Nadel, 1986).

De igual manera, si la interacción profesional no se genera, es posible que la complementariedad de los roles tampoco se establezca, lo que favorecería al desarrollo de otro conflicto. La complementariedad, es el proceso en el que las expectativas de conducta y el cumplimiento de la actuación, entre los Trabajadores Sociales y el resto de sus compañeros de labores, se integran perfectamente (Payne, 1985).

Otro de los problemas de tipo profesional en la actuación del rol, es el relacionado con la incongruencia entre el deber ser de los Trabajadores Sociales y su hacer como profesionales. Es decir, lo que idealmente ha de realizarse y lo que realmente se encuentran llevando a cabo. Las diferencias entre lo ideal y lo real del trabajo profesional conducen a los Trabajadores Sociales a "estar divididos entre lo que han visto como deseable y lo que la realidad cotidiana les permite como posible (Ander-Egg, 1984: 47)". La incongruencia impediría que las normas y expectativas establecidas para el rol no sean cumplidas por el Trabajador Social, además de que las diferencias entre lo ideal y lo real llevarían también al incumplimiento del rol (Secord y Backman, 1975).

Si la interacción de los Trabajadores Sociales se da bajo conflictos e incongruencias no sólo se verán afectados los resultados directos de su trabajo, sino también sus relaciones con otros profesionales y las relaciones con los clientes a los cuales sirve. No podrá darse como lo señala Payne (1995), la acción e interacción con los clientes afectando así el logro de sus objetivos.

La tercera perspectiva tiene que ver con los factores institucionales. Uno de estos factores está relacionado con la posición de trabajo que los profesionales del Trabajo Social ocupan dentro de las estructuras organizacionales. Estas posiciones los ubican como subordinados sometidos a una autoridad superior, lo que podría resultar para algunos Trabajadores Sociales en una limitante a su eficiencia. Además, es posible que puedan sentirse molestos al someterse a órdenes o percibirse como incapaces debido a que sus acciones se encuentren sujetas a aprobación. Estas situaciones son consideradas según Myers (1975) como conflictos en roles de baja posición y quienes en ellos se encuentran derivan en actitudes de enojo y frustración.

La actuación de los roles requiere de comportamientos, que en algunas ocasiones son determinados por las instituciones. Al mismo tiempo, algunos de estos comportamientos demandan el conducirse de manera insensible. Si los Trabajadores Sociales realizan roles que les exigen un comportamiento indiferente se volverán deshumanizados y actuarán de manera fría, distante, severos, duros e inhumanos en sus relaciones con los clientes. Esta acción deshumanizada es señalada por Myers (1975) como la actuación en un rol deshumanizante.

Como resultado de los requisitos para la representación de su rol, es posible que los Trabajadores Sociales comiencen a sentir apatía o pérdida de su idealismo profesional. La pérdida del idealismo conduciría, como lo indican Myers (1975) a la extinción del rol, en donde el proceder de los Trabajadores Sociales llegará a degenerar en actitudes impersonales y despreciativas hacia los clientes.

Por otra parte, el Trabajador Social tiene que enfrentarse al hecho de realizar comportamientos opuestos al representar su rol y también actuar al mismo tiempo en distintos roles, impuestos por la institución, que le resultan contradictorios. Este tipo de problemática es señalada por Payne (1995) como conflicto intra rol y conflicto inter rol. Si los Trabajadores Sociales experimentan este tipo de conflictos no emplearán sus conocimientos y destrezas en la ayuda a sus clientes manifestando frustración o insatisfacción con el rol.

Otro de los problemas que tiene que ver con los factores institucionales, es la falta de claridad en el tipo de comportamiento que el Trabajador Social debe de realizar. Es posible que en algunas instituciones el patrón de conducta que se ha de ejercer no esté claramente definido; esta imprecisión provocaría un conflicto en el Trabajador Social al no saber con exactitud que se espera de él, al mismo tiempo este conflicto producirá ambigüedad en el rol y ocurrirán sentimientos de incertidumbre y comportamientos inapropiados (Secord y Backman, 1975).

La cuarta perspectiva se relaciona con los factores personales tales como la autoestima, los valores, las creencias y las actitudes que implícitamente se reflejan en el actuar de los Trabajadores Sociales. Tales factores, representan un indicador de la conducta y manifiestan una tendencia del comportamiento, así lo señala Hernández y otros (1999). Estos factores son positivos o negativos, e impactarían en el comportamiento y la representación del rol.

Sin embargo, los factores negativos podrían dar paso al surgimiento de conflictos entre el profesional como persona y el rol que desempeña; este conflicto es señalado por Secord y Backman (1975) como conflicto entre la persona y su rol, en él los Trabajadores Sociales deben afrontar el hecho de llevar a cabo actividades que se encuentran en contra de lo que son como individuos.

Los conflictos que surgen como resultado de los factores personales tendrían como consecuencia que las necesidades y expectativas personales de los Trabajadores Sociales no sean cubiertas. Estos conflictos derivarían en incompatibilidades con otros roles, lo que reflejaría tendencias y sentimientos encontrados, vergüenza, incomodidad y frustración (Secord y Backman, 1975).

La actuación de roles se torna un asunto de suma importancia en donde el análisis de las opiniones, en la representación de roles del Trabajador Social, le permitirá al propio profesional del Trabajo Social replantearse a sí mismo y direccionar su actuación de manera eficaz, congruente y libre de conflictos.

#### **1.4. Objetivos del estudio.**

1. Determinar el perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales de esta investigación.
2. Identificar las opiniones que los Trabajadores Sociales tienen sobre el ejercicio de su rol profesional.
3. Precisar los roles que han actuado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).
4. Distinguir los roles, como función o rol, de acuerdo a los Trabajadores Sociales.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Teoría psicológica y sociológica de los roles.**

La teoría de roles en la psicología establece, según lo indica Stoetzel (1974), que los individuos que viven en una sociedad no existen aislados, más bien se integran en grupos y al hacerlo se corrobora una diferenciación en sus comportamientos; tales comportamientos corresponden a planos sociales determinados y a funciones sociales diferentes.

La teoría psicológica de los roles sostiene que existe una apretada trama de relaciones, principalmente entre las nociones de rol y de estatus; estableciendo que ambas significaciones son indisolubles, definiendo como principio fundamental: la acción dinámica entre ellos (Montero, 1982). Estos conceptos son utilizados como “modelos para la explicación, comprensión e interpretación de la interacción social (Montero, 1982: 224)” y para interpretar también, la conducta de los seres humanos, sus valores, ideología y actitudes (Montero, 1982).

El rol, en la teoría psicológica, pone en acción a la posición y la posición da lugar al rol y “el adquirir una posición significa acceder al desempeño de uno o más roles, desempeño que permite tener y mantener la posición (Montero, 1982: 248)”; es decir, un individuo que asume un rol deberá empezar a conducirse de acuerdo a las normas establecidas para él (Montero, 1982).

Además, la teoría psicológica hace evidentes hechos y fenómenos que se manifiestan en las relaciones entre los individuos tales como conflictos de rol, conflicto intra e inter rol, ambigüedad e incongruencias de los roles, así como también otorga explicaciones concretas sobre el funcionamiento de las relaciones entre los individuos (Montero, 1982).

En la teoría sociológica de los roles, se reconoce la existencia de los roles como una categoría estratégica que le permitirá realizar estudios sobre el comportamiento de los individuos dentro de la sociedad (Nadel, 1986).

Para la teoría de roles sociológica, la sociedad no sólo consta de individuos, también la conforman las leyes, las reglas o normas que dan paso a las frecuencias de comportamiento, las cuales pueden posteriormente ser analizadas y explicar con ellas los derechos, los deberes y las tareas de los individuos (Nadel, 1986).

Las frecuencias de comportamiento son sociológicamente relevantes ya que son siempre comportamiento respecto de otros, son además repetitivas, recurrentes y tiene un cierto grado de frecuencia. Un rol determinado, se constituye en un determinado comportamiento el cual se hace presente en la interacción representando para otros actores un conjunto de datos sobre los cuales puede orientar sus propias acciones (Nadel, 1986).

La utilidad de la noción de rol, en la teoría sociológica, según lo señala Nadel (1986:53) se “basa en el hecho de que suministra un concepto intermediario entre el de sociedad y el de individuo” y evidencia el concepto de rol como área trascendental en el cual el comportamiento individual se convierte en una conducta social.

La importancia de saber que hace la persona en el rótulo, es decir, que tipo de comportamiento típico realiza, ya que esta acción justifica que al individuo se le clasifique, se especifica en la teoría sociológica (Nadel, 1986).

La teoría sociológica, permite utilizar y mezclar en un todo conceptos como sociedad, comportamiento social, estructura social, individuos, status y rol proporcionando los dispositivos necesarios que permiten identificar con precisión cada uno de los términos; colocando así, las bases para el análisis del comportamiento de los individuos dentro de una sociedad (Nadel, 1986).

## **2.2. Concepto de rol.**

Etimológicamente, según lo indica Gallino (1995:667) la palabra rol “proviene del término francés rôle, contracción del latín rotulus...”. “Rotulus es hoja de papel arrollada que lleva un escrito y luego debe recitar un actor en una pieza de teatro (Ander-Egg, 1985:266)”. Es así, que el término se utiliza desde hace mucho tiempo en el lenguaje teatral para designar los atributos particulares de un actor, de ahí que en el lenguaje del español se elija también usar el vocablo papel (Gallino, 1995).

Teóricos como Parsons (1999) Giddens (1997) y Nadel (1986) puntualizan el término de rol como el comportamiento que se espera de los individuos en sus relaciones con otros sujetos y plantean que las personas que ejecutan el rol se encuentran ubicadas en una posición.

El comportamiento esperado del rol se configura por un conjunto de normas (Myers, 1995) y de expectativas compartidas por cierto número de personas (Montero, 1982); tales normas y expectativas convergen en un individuo en cuanto que ocupa una posición (Gallino, 1995) y tiene un carácter normativo (Montero, 1982).

En el área de la Psicología Social Montero (1982:229) define específicamente al rol como:

El desempeño de una conducta característica, típica de la posición, por quienes la ocupan. Esa conducta se estructura como un patrón, que implica igualmente una serie de actitudes ligadas a la situación. Una persona puede desempeñar, simultáneamente, diversos roles, y por ende, estará ocupando diversas posiciones, si bien nunca se representa todos los posibles roles de las personas al mismo tiempo.

Existen determinados rasgos especiales que distinguen el concepto de rol. Por definición la noción de rol se refiere a un comportamiento que puede ser diferencial y con características que él mismo constituyó; además, el comportamiento se materializa dentro de un marco de interacción ya que se da siempre respecto de otros individuos. Tal comportamiento es repetido, reiterado y periódico (Nadel, 1986) y "representa para otros actores situados en sus respectivos roles un conjunto de datos para identificar y estimar y sobre los cuales pueden orientar sus propias acciones (Nadel, 1986:58)".

Finalmente, el concepto de rol es importante en las ciencias del comportamiento ya que sirve "para integrar las varias acciones del individuo, muestra cómo las diversas acciones de un grupo forman una unidad en las acciones grupales y asocia al individuo con el grupo y la sociedad (Secord y Backman, 1975: 412)".

### **2.2.1. Funcionamiento del rol.**

La gran red de roles y posiciones subsiste gracias a un delicado equilibrio, y éste depende del contexto ambiental y social, así como también de los actores (Montero, 1982). Sin embargo, hacia el interior de esta entramada red se configuran una compleja serie de consideraciones que explican su funcionamiento.

Inicialmente una de las consideraciones en la comprensión de los roles, es saber qué hacen los individuos en el rol. Nadel (1986) señala, que es imprescindible saber qué hace el sujeto. Es decir, que clase de acción propia efectúa, ya que esto es el motivo para su posterior categorización. Se debe saber que hace un rey, un empresario o un doctor para posteriormente ubicarlos en la posición correspondiente y demandar de ellos una conducta específica.



La clasificación de los individuos en una categoría, es otra acepción importante en la comprensión del funcionamiento del rol. Secord y Backman (1975), especifican tres bases para integrar a los sujetos en categorías. En la primera de ellas se agrupan a los individuos que ocupan la misma posición en un sistema social, en donde los actores tienen que llenar ciertas expectativas sobre su conducta y su grupo es reconocido por la sociedad. La segunda base, se centra en las cualidades del actor que ocupa un rol. La tercera categoría, sitúa a aquellos individuos que ocupan una posición especial en un grupo pequeño. En este rango se coloca a las personas, de una misma categoría, por su función en el grupo.

Los vínculos íntimos dentro de las categorías de rol consiguen ser estimados al reflexionar sobre las relaciones del rol en términos de obligaciones y derechos. Se podría considerar dos categorías del rol como las de un doctor y el paciente, en las que desde el punto de vista de la categoría de rol el comportamiento del doctor se estima como obligaciones y las expectativas acerca del comportamiento del cliente se contemplan como derechos (Secord y Backman, 1975).

La asignación de rol, es otra acepción para el conocimiento del mismo. Se denomina asignación, al proceso de posesión y perfeccionamiento del rol. En el que algunos roles son impuestos a las personas, pero otros valen ser catalogados como asumidos. Los primeros se refieren a acontecimientos de la vida diaria y se instauran en función del sexo, la edad o las relaciones familiares; y los segundos se aluden a aquellos individuos que los asumen voluntariamente (Kruse, 1976).

La actuación del rol, es también otra noción importante en la comprensión sobre el ejercicio de los roles. Independientemente de que los roles se asignen o asuman se necesita de ellos una actuación en la acción, lo que Secord y Backman (1975) han denominado como actuación de rol y esta puede o no corresponder a las expectativas del resto de los individuos. La conducta o actuación de rol es definida "como la representación de un rol o papel en la acción, o sea, externamente (Montero, 1982: 229)".

Es primordial resaltar que los sujetos que realizan la representación en la acción, son llamados actores. Las actuaciones del rol de un actor, son las actuaciones del actor en una categoría de rol que, se supone, son adecuados a las expectativas de ese rol (Secord y Backman, 1975).

Todas las personas que actúan un mismo rol pueden, concretamente, constituir una categoría social (Montero, 1982). "Los actores que ocupan categorías de roles relacionados se denominan compañeros de rol (Secord y Backman, 1975: 400)". En donde las expectativas en una categoría de rol especifican ciertos comportamientos hacia los actores en las misma y en otras categorías (Montero, 1982).

El número, la importancia y profundidad de los rasgos de la personalidad de los actores comprometidos de alguna manera con el ejercicio del rol, se define como compenetración del rol. En algunos individuos ésta compenetración implica involucrar estratos profundos de su personalidad, pero en otros casos apenas se envuelve (Gallino, 1995: 678). Siendo la compenetración un aspecto importante en el entendimiento de la compleja red de los roles.

La identidad del rol, es otro elemento esencial en el discernimiento del funcionamiento de los roles y es definida como "el carácter y el rol que el individuo crea para sí mismo como actor de la categoría del rol, es decir, la forma en que quiere pensar de sí mismo y cuando esta actuando (Secord y Backman, 1975: 408)". Al mismo tiempo, según lo indica Secord y Backman (1975: 408) "es una concepción algo idealizada de la ejecución de un individuo".

Las identidades del rol son las manifestaciones propias del autoconcepto de un actor. "El autoconcepto puede considerarse como una serie de posiciones o ideas que un individuo tiene sobre sí mismo como persona (Secord y Backman, 1975: 408)" y es más que una realización algo idealizada de los sujetos, son las fuentes principales de sus acciones y además permite ser utilizado para identificar errores y evaluar el rol (Secord y Backman, 1975).

Las expectativas del rol, es otra de las significaciones sobre el rol. Secord y Backman (1975) exponen que las expectativas poseen una naturaleza anticipatoria y normativa. Muestran que si cada sujeto en la interacción comparte expectativas sobre su conducta y la del otro individuo, entonces se espera que no sólo la otra persona actúe de cierta forma, sino también se cree que debe comportarse de esa forma. Cuando expectativas de conducta y actuación convergen perfectamente se evidencia la complementariedad de los roles (Payne, 1985).

### **2.2.2. Efectos de la representación de rol.**

En la representación de los roles, es posible que un rol sea incompatible con otro rol, lo que se define como un conflicto de roles y los conflictos implican "tendencias de acción encontradas sentimientos de impropiedad, vergüenza, incomodidad y frustración de necesidades (Secord y Backman, 1975:415)".

El conflicto de rol también puede surgir de las particularidades propias de los actores individuales que obstruyen la ejecución de un rol o bien "del hecho de que el rol que un individuo tiene que desempeñar no es adecuado a sus necesidades (Secord y Backman, 1975:437)".

De acuerdo a lo que señalan Secord y Backman (1975:438) son tres las características individuales que producen dificultades en la representación del rol:

Primera, el actor puede carecer de ciertas capacidades y atributos necesarios para la feliz realización de un rol. Segunda, puede tener un concepto de sí mismo contrario a las expectativas del rol que se supone debe cumplir. Finalmente, puede tener actitudes y necesidades que interfieren con el cumplimiento de un rol particular.

Las características individuales que dificultan la representación del rol sientan las bases para el surgimiento del conflicto entre la persona y su rol. En este conflicto, el rol no admite la expresión de las necesidades, no demanda utilizar las destrezas y habilidades ó no se ajusta al temperamento y personalidad del individuo (Secord y Backman, 1975). "En estos casos la discrepancia no surge de las incapacidades del individuo sino de su insatisfacción con el rol (Secord y Backman, 1975: 440)".

Por otra parte, cuando el rol de una persona entra en conflicto y es incompatible con él mismo se produce el conflicto inter-roles (Payne, 1995). Al mismo tiempo, cuando se manifiestan contrariedades entre los distintos papeles que un mismo actor tiene que desempeñar se está ante un conflicto intra-rol (Payne, 1995). En este conflicto, los distintos papeles que debe personificar un individuo entran en contradicción, debido a que sus comportamientos son discordantes (Gallino, 1985).

Regularmente los individuos tienden a incorporar los roles y cuando se actúan por primera vez, se logra llevarlos a cabo de manera autoconsciente; sin embargo, conforme el rol se interioriza la autoconciencia desciende (Myers, 1995). "Lo que se sentía extraño en principio como parte de una representación consciente, ahora es genuino (Myers, 1995:204)".

En algunos casos los roles exigen comportarse de manera distante, fría ó insensible. Tal es el ejemplo de los roles deshumanizantes, en donde la conducta se ve alterada juntamente con el pensamiento y los sentimientos. Los individuos tienen que condicionarse a sí mismos para realizar adecuadamente su rol (Myers, 1995).

El comportamiento de los individuos asumidos ó asignados en un rol deshumanizante se vuelve riguroso, duro, inhumano, insensible, severo e indiferente ante otros individuos (Myers, 1995).

Al mismo tiempo, las actividades ó responsabilidades asignadas contribuyen para que en algunas ocasiones los individuos que ejecutan un rol determinado, comiencen a sentir apatía o pérdida del idealismo como resultado de los requisitos de su rol. La pérdida del idealismo conduce a la extinción del rol, en donde el proceder de los individuos llega a degenerar en actitudes impersonales y despreciativas (Myers, 1995). "Los profesionales del servicio humano a menudo experimentan el poder transformador de un nuevo rol en la extinción de su idealismo inicial (Myers, 1995:204)". En algunos situaciones, los roles les

exigen mantener distancia emocional, produciendo relaciones tensas, llegando a ver a los clientes como objetos (Myers, 1995).

La representación del rol, tiene que ver con la posición que se ocupa. El impacto de la posición en la autopercepción tiene trascendencia sobre las personas. Los individuos que se encuentran en posiciones altas regularmente se perciben superiores y por el contrario, las personas que se encuentran en posiciones bajas llegan a percibirse de forma inferior. Myers (1995:205) señala al respecto, que “los individuos asignados a una posición superior llegan a verse a sí mismos como merecedores de un tratamiento favorable” y confirma que “un papel sumiso pueden tener efectos rebajantes (Myers, 1995:205)”:

Los roles en posiciones supeditadas, en ocasiones y según los individuos, minan y quebrantan la eficiencia de las personas, según lo afirma Myers (1995:205) al indicar que “los roles rebajantes socavan la autoeficiencia”.

Por otra parte, en algunas ocasiones las normas y las expectativas no son claras, lo cual “produce un conflicto por la incertidumbre del individuo acerca de lo que se espera (Secord y Backman, 1975; 416)”. La falta de claridad en las normas y las expectativas deja a los individuos sin saber cómo comportarse permitiendo el paso a imprecisiones, ambigüedades, conflictos y procedimientos inapropiados dentro del rol. De igual manera, cuando las normas y expectativas de las categorías entran en conflicto, surgen disparidades. Estas disparidades se traducen en diferencias entre lo que el actor cree que debe hacer y lo que los demás esperan que haga. Las disparidades, crean una serie de problemas que conducen al incumplimiento del rol (Secord y Backman, 1975).

El incumplimiento en la representación del rol se produce cuando el actor no siempre lleva su proceder tal como los demás esperan, inclusive puede hacerlo de forma contraria ó incumplirlo totalmente (Montero, 1982).

Las sanciones, se establecen al incumplimiento en la representación de los roles como un castigo a la trasgresión de las normas. Cada rol anticipa procedimientos respecto de lo cual las desviaciones son consideradas por los individuos, como una violación a la disposición de las relaciones. En tal caso, se debe aplicar un correctivo que puede ser muy severo ó inexistente. Sin embargo, los correctivos en ciertas ocasiones no están claramente formulados de manera escrita, sino más bien de forma oral (Gallino, 1985).

### **2.3. Enfoques de la teoría sociológica y psicológica del rol en Trabajo Social.**

De acuerdo con Payne (1995) existen aportaciones que subrayan la importancia de la penetración de ideas sociológicas y socio-psicológicas al Trabajo Social. Entre las más importantes se encuentran las referentes a la comprensión de las relaciones entre los individuos y de aquellos aspectos de la personalidad.

Dentro estas nociones se encuentran las desarrolladas por la teoría de los roles, la cual está conectada y es parte de la teoría estructural-funcionalista concerniente a la Sociología (Kruse, 1976).

La teoría de los roles como parte de la teoría estructural funcionalista, permite considerar a los individuos que ocupan determinadas posiciones en la estructura social y explica que cada posición lleva anexa un rol o papel; sostiene además, que los roles se configuran por las expectativas sociales y por el etiquetado; e indica que la conducta de los roles se altera según sea la situación en la que se encuentren los actores (Payne, 1995). La teoría de roles proporciona así mismo, una noción clara sobre los rótulos que las personas aplican para indicar el lugar que les corresponde según su clasificación social.

La teoría de roles no ofrece instrumentos para la modificación de la conducta, tampoco proporciona las herramientas para intervenir en las situaciones, se limita solamente a poner de manifiesto la conducta de los sujetos, las interacciones entre los individuos y la manera en que sus actuaciones mueven a las personas (Payne, 1995).

La teoría de los roles se refiere "a nuestras interacciones con los demás y al modo en que sus expectativas nos mueven a responder (Payne, 1995:200)"; facilita los conocimientos para el entendimiento de las relaciones interpersonales, los diferentes aspectos de la personalidad y los modos de actuar de los sujetos (Payne, 1995).

La teoría de roles contribuye en gran manera a clarificar, al Trabajador Social, lo que está pasando en una situación determinada, las relaciones entre los sujetos y las conductas que pueden ser aplicadas y entendidas como roles (Payne, 1995).

Con los principios de la teoría de los roles, los Trabajadores Sociales logran no sólo identificar los roles que están ejecutando cada uno de los actores que intervienen en una circunstancia, sino que también consiguen determinar cuando los roles son ambiguos, cuando se encuentran en conflicto, cuando existe complementariedad, o cuales son sus derechos y obligaciones, favoreciendo esto a evitar un desgaste entre sus relaciones y las del cliente; además de alcanzar los propósitos que se han establecido (Payne, 1995).

Al mismo tiempo, esta teoría proporciona al Trabajador Social los elementos necesarios para identificar no solamente su rol dentro de una situación dada, sino incluso reconocer la categoría en que se encuentra, la función que juega dentro de su grupo, establecer cual será su comportamiento, cuales sus obligaciones y quienes sus compañeros de rol. Permitiéndole emplear en la práctica el bagaje cognitivo que posee y lograr, mediante la aplicación de su rol, la intervención en las situaciones problemas de los clientes.

La intervención que realiza el Trabajador Social, “se conduce mediante la promulgación de roles que definen específicos, obligatorios y esperados comportamientos y requerimientos para la aplicación de la actitud, conocimiento y habilidad (Siporin, 1975: 32)”.

Los Trabajadores Sociales analizan las situaciones y determinan los propósitos, para después elegir las técnicas y los roles que mejor convengan para posteriormente intervenir en la realidad (Johnson, 1992).

Los roles permiten al Trabajador Social manejar la información que mejor considere y actuar también de la forma en que mejor le parezca, Payne (1995:203) lo confirma al señalar que: “podemos tener diversos papeles (la analogía teatral es intencionada) en una obra y así actuamos de diferente manera según sea el papel que nos toque representar”.

Utilizar la teoría de los roles significa, para el Trabajador Social, no sólo entender y comprender las situaciones sociales, sino también la posibilidad de ejecutar roles para alcanzar sus objetivos, realizar sus tareas y llevar a cabo sus funciones. Siporin (1975:32) señala que “la tarea, los propósitos y funciones sociales del Trabajo Social son realizados por profesionales esencialmente mediante un repertorio de roles”.

#### **2.4. Diferencia entre rol y función en Trabajo Social.**

Existe un término que tiene una gran variedad de significados, ese término es sin duda el de función. La diversidad de significados del vocablo función, probablemente sea el motivo por el cual se ocasiona confusión en su utilización (Kisnerman, 1984).

“Sociológicamente, aún cuando función y rol son dos conceptos diferentes, es muy fácil su asimilación (Kruse, 1976:82)”: “Se trata de dos cuestiones en ciertos aspectos entrecruzados, pero que pueden y deben diferenciarse (Ander-Egg, 1985:267)”.

Inicialmente la discrepancia estriba en que no debe mezclarse el concepto administrativo de función y el concepto sociológico de función (Kruse, 1976), con el concepto de rol.

El vocablo de función se emplea en la administración de personal y hace referencia “a una actividad o un conjunto de actividades ó tareas que se realizan como medio para alcanzar o asegurar ciertos fines (Kruse, 1976:82)”.

Por otra parte, la función es puntualizada desde el punto de vista sociológico como una “contribución particular objetivamente proporcionada por un proceso o comportamiento

estructural al mantenimiento de un estado específico de un determinado sistema social o de una parte o de un subsistema del mismo (Gallino, 1995:449)".

Es así, que función es una aportación concreta al mantenimiento de un conjunto e implica actividades específicas. En tanto que rol se relaciona con una conducta determinada, que es regulada por normas y que ejecuta un individuo dentro de una red social (Kruse, 1976).

Kisnerman (1984:150) ratifica la diferenciación entre rol y función, al exponer que "mientras rol es el papel que se ejerce, función es aquello que se hace ejerciendo aquel. Es lo que afirma el rol, lo que tiene que ver con lo que se hace en forma regular y sistemática para alcanzar objetivos profesionales". En tanto que Mendoza (1986:79) también afirma que "las funciones poseen un carácter metódico y sirven de vínculo entre la actividad práctica y los marcos teóricos, los cuales se explicitan en los objetivos".

Kruse (1976) establece que en relación al Trabajo Social, cuando se pronuncia el término función se está mucho más cerca de un uso administrativo y confirma que al tener el Trabajador Social un sinnúmero de tareas o labores a realizar con el propósito de contribuir a la consecución de un objetivo, se habla de la realización de funciones más que de rol.

En Trabajo Social se obliga hablar de roles por cuanto se impone el ejecutar una conducta esperada, y de función en cuanto que se lleven a cabo aportaciones específicas para el logro de las metas.

## **2.5. Modelos de roles de Trabajo Social.**

El modelo es "una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que surge de una teoría y como tal puede ser contrastada empíricamente en la práctica (Kisnerman, 1984)".

Mendoza (1986:52) señala que los modelos "hacen referencia a un campo específico particular de la ciencia, ya que permiten la posibilidad de ir descubriendo las distintas relaciones que conforman un hecho o fenómeno". Además, con los modelos, se va edificando una relación estrecha entre la teoría y la práctica, que de igual manera admite transitar de lo abstracto a lo concreto (Mendoza, 1986).

Los modelos en Trabajo Social conforman el deber ser. Son construcciones hechas a partir de la teoría que se ha formulado y que además logran ser revisados en la realidad (Kisnerman, 1984), son de igual manera "representaciones formales de los sistemas reales (Mendoza, 1986:52)".

Mendoza (1986:52) indica que un modelo formal es:

La expresión simbólica en términos lógicos de un sistema ideal que representa la estructura de un sistema real original y las distintas variables que lo conforman, así como las relaciones casuales y causales que entre ellos se establecen.

Dentro de la literatura de Trabajo Social, se identifican modelos de roles que se han elaborado como un esquema de referencia para explicar la práctica. Estos modelos reflejan el entorno social y aluden a la realidad en la que pretenden intervenir. Los modelos de roles en Trabajo Social apuntan a lo que idealmente en la práctica deben realizar los Trabajadores Sociales y describen los posibles papeles que han de actuarse.

El repertorio de roles de Trabajo Social es expuesto por autores, tanto de la literatura Estadounidense como Hispanoamericana y Escocesa.

Las publicaciones del Trabajo Social norteamericano cuentan con escritores como: Johnson (1992), Krist-Ashaman y Hull (1977), Hepworth y Larsen (1990), Siporin (1975), Payne (1995) Campton y Galaway (1989) quienes no solamente enuncian una serie de roles, sino que además, logran definir lo que ellos son, como funcionan y su importancia para el Trabajo Social.

Dentro de la bibliografía Latinoamericana Ander-Egg (1976) elabora para los Trabajadores Sociales un catálogo de roles; en él se definen los comportamientos que han de guiar las acciones de los profesionales. En tanto que Kisnerman (1984) y la Asociación Mexicana de Escuelas de Trabajo Social A.C. (1970) definen de manera muy precisa un único rol para los profesionales del Trabajo Social.

En Escocia, Asquith y otros (2005) logran establecer la gama de papeles que los Trabajadores Sociales llevan a cabo dentro de su labor diaria y al igual que los autores estadounidenses concretan las conductas que han de realizarse en cada rol.

### **2.5.1 Modelos Norteamericanos de roles de Trabajo Social.**

A) Modelo: Krist-Ashaman y Hull (1977).

Existen tres niveles y cuatro sistemas en donde se involucra la experiencia del Trabajador Social con los clientes.



Los tres niveles son el micro, el mezo y el macro. El micro nivel envuelve al Trabajador Social con un sólo individuo, el mezo incluye colaborar con grupos pequeños y el macro nivel abarca una cantidad mayor de personas. Los cuatro sistemas son: el sistema cliente, el sistema de tarjeta, sistema de agente de cambio y sistema de acción.

El sistema de cliente incluye a las personas quienes se beneficiarán finalmente del proceso de cambio. En la micro práctica, el sistema de cliente comúnmente es un individuo, y en mezo práctica un grupo pequeño (por su naturaleza íntima, las familias yacen en algún lugar entre micro y mezo práctica). Un macro cliente de sistema comúnmente involucra un número de personas (tales como clientes con problemas similares para quien el macro proceso de intervención se inició), una agencia o una comunidad entera. La macro práctica beneficia a números más grandes de personas. Por lo tanto, cuando se habla de macro roles de práctica, el sistema de cliente es casi siempre un macro cliente de sistema.

En el sistema de agente de cambio, es el individuo quién inicia el proceso de macro cambio. El sistema de acción, de este modelo, incluye a las personas con quien se acuerda trabajar para lograr el macro cambio que se ha propuesto.

El Trabajador Social podrá ser el sistema de acción o podrá trabajar con otros quienes también componen el sistema. En el sistema de acción los cambios son importantes y en él no importa de quién hace un mayor esfuerzo para realizar el cambio, el cual está basado sobre metas mutuas.

En este modelo frecuentemente la agencia, algún subsistema dentro de la agencia, ó la comunidad viene a ser el sistema al que se dirigen los esfuerzos de intervención.

Los roles en este modelo son expuestos junto a su figura de explicación y en ella se muestra la forma de funcionamiento de cada uno de los roles que se han de actuar por parte de los Trabajadores Sociales.

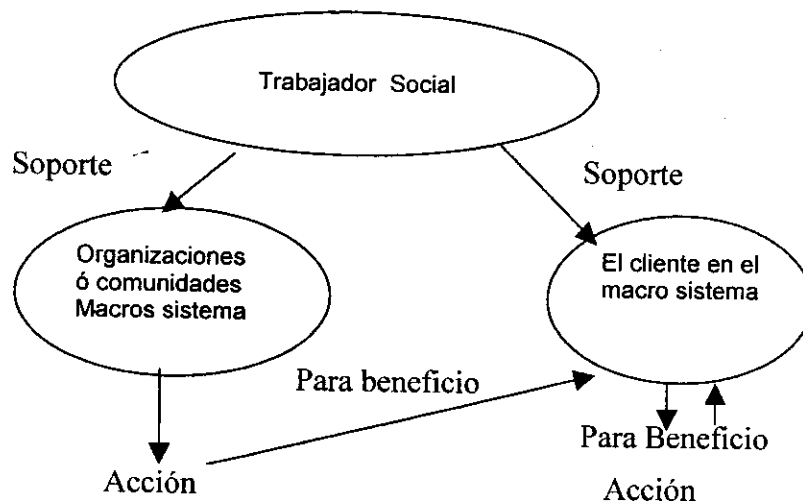
### Capacitador:

El rol capacitador provee apoyo, aliento y sugerencias a miembros de un sistema macro cliente. En este rol el Trabajador Social capacita a las personas para realizar acciones más fácilmente, completar exitosamente tareas ó resolver problemas.

En el rol de capacitador, un Trabajador Social ayuda a un cliente a ser capaz de manejar la tensión emocional generada en las circunstancias que se presentan como problemas. Las habilidades específicas usadas en lograr este objetivo incluyen transmitir esperanza, reducir la resistencia y ambivalencia, reconocer los sentimientos, identificando y soportando la presión social, dividiendo los problemas en partes para que puedan ser resueltos más fácilmente y manteniendo enfocadas las metas y los medios para lograrlas.

Los profesionales pueden funcionar en el rol de capacitador para micro, mezo o macro sistemas (figura. 2).

**Figura 2**  
**Rol de Capacitador.**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

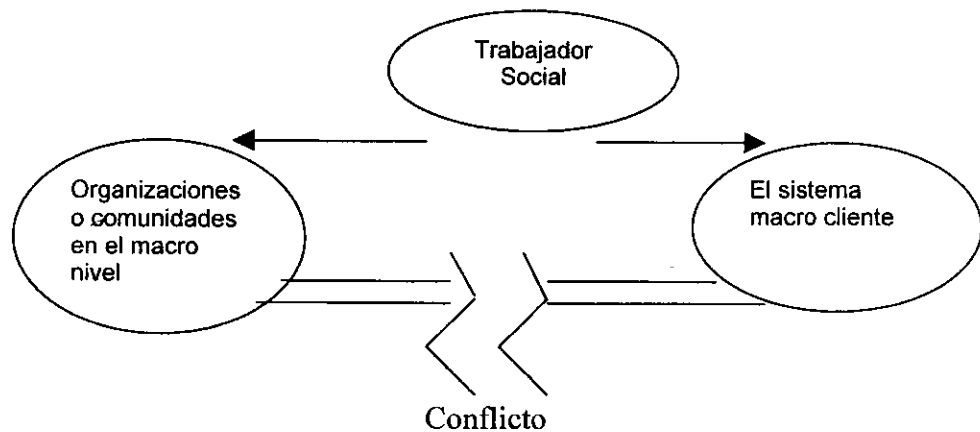
La figura 2 muestra el rol de capacitador en la macro práctica. Las flechas indican desde el sistema del Trabajador Social hacia la macro organización o sistema comunitario y al macro cliente de sistema y muestran el apoyo dado por el Trabajador Social al ayudar al macro sistema en emprender alguna acción. Las flechas posteriores conducen desde ambos macro sistemas, a la palabra de acción. Esta acción, a la vez, resulta en algunos beneficios para el macro cliente del sistema. Así, las flechas también que conducen desde la palabra de acción, respaldan al macro sistema cliente.

### Mediador:

El mediador resuelve argumentos o desacuerdos entre micro, mezo o marco sistemas en desacuerdo. A nivel macro, la mediación involucra ayudar en una comunidad, a un sistema comunitario ó algún otro sistema a trabajar con sus diferencias.

El rol de mediador implica el mejorar la comunicación entre los grupos ó individuos que se encuentran en conflicto y ayudarlos a realizar un compromiso. El mediador es neutral en sus acciones, no permanece a lado de algunos de los partidos en disputa. El mediador hace que se entiendan las posiciones de las partes. Regula las relaciones entre las organizaciones, las comunidades y los individuos. Los Trabajadores Sociales ayudan a clarificar las posiciones de las partes en desacuerdo, a reconocer las diferencias en la comunicación y colaboran con los involucrados a presentar sus casos claramente (figura. 3).

**Figura 3**  
**Rol Mediador.**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., Generalist practice with organizations and communities. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 3 ilustra el rol de mediador. El círculo del Trabajador Social se coloca entre el macro sistema comunitario u organizacional. Esto refleja la postura neutra del Trabajador Social, requiriendo que no se tome partido por alguno de los implicados. La línea rota abajo del círculo de Trabajador Social, significa que las líneas de comunicación se han roto. Este diagrama en particular refleja un Trabajador Social que media entre el sistema macro comunitario u organizacional, por un lado, y un macro sistema de cliente, por el otro. Sin embargo, la mediación puede ocurrir entre virtualmente cualquier tamaño de sistemas.

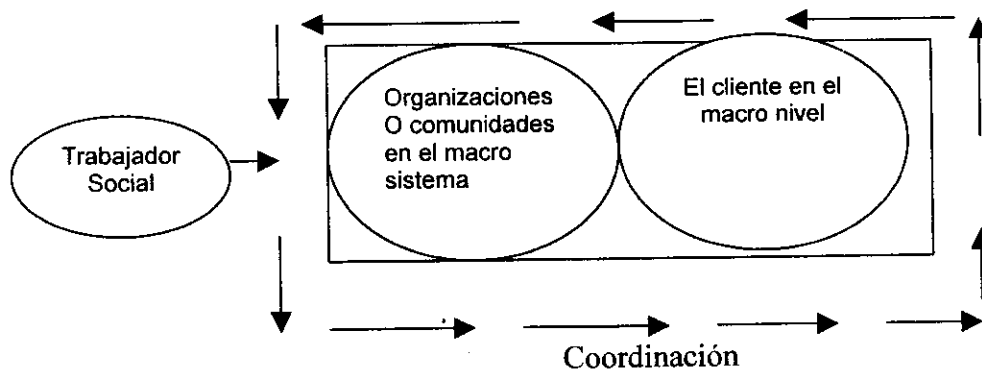
### Integrador /Coordinador:

La coordinación incluye conducir a los diversos sistemas, de manera organizada. El rol integrador, por lo tanto, implica para el Trabajador Social dos cosas. Por un lado, el lograr que diversos sistemas trabajen juntos; y por otra parte, organizar el desempeño de los sistemas involucrados.

Un Trabajador Social funciona como un integrador identificando oportunidades de coordinación, para proporcionar la asistencia técnica, en el desarrollo e implementación del servicio de enlace (figura 4).

**Figura 4**

#### **Rol de Integrador/ Coordinador**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

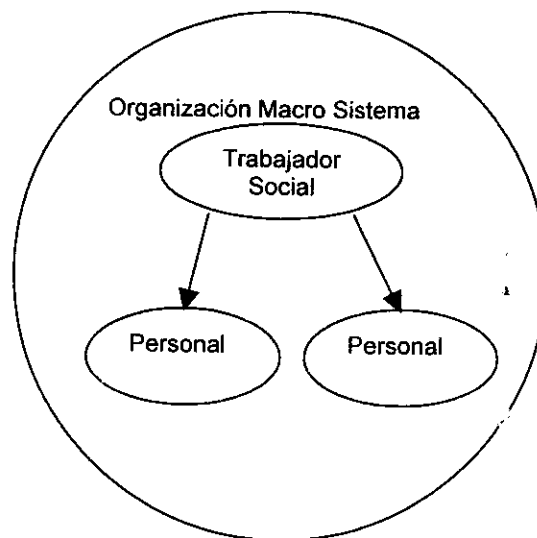
La figura 4 señala las organizaciones y el sistema macro cliente, que se encuentran en un mismo recuadro, ya que trabajan juntas. La flecha que va desde el Trabajador Social al cuadro indica el mando el Trabajador Social posee, para reunir y coordinar el desempeño de los sistemas. Las flechas que circulan alrededor del rectángulo reflejan el proceso de coordinación por parte del Trabajador Social.

Administrador:

El rol de administrador en Trabajo Social involucra asumir algunos niveles de responsabilidad administrativa para agencias de servicio social ó algunos otros sistemas organizacionales.

La administración involucra un variado número de tareas incluyendo la de planificar programas, conseguir y distribuir recursos, desarrollar y establecer procesos y estructuras organizacionales y evaluar e implementar cambios en el programa cuando sea necesario (figura 5).

**Figura 5**  
**Rol Administrador**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

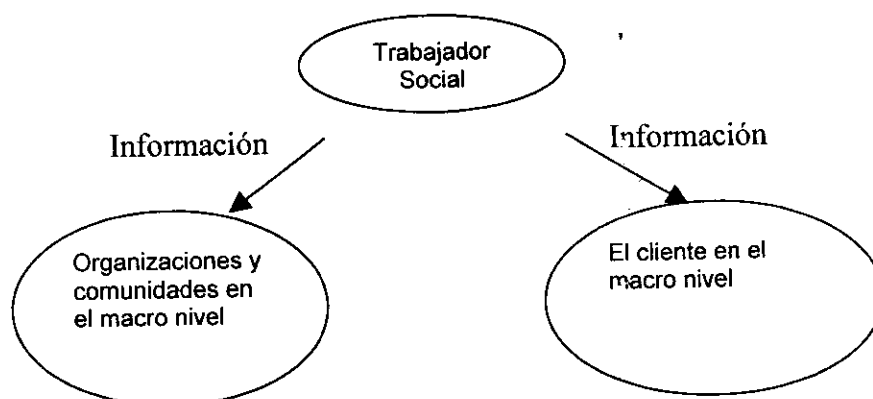
La figura 5 muestra el rol de administrador que comúnmente ocurre dentro de un contexto organizacional. Esta figura indica como el círculo del Trabajador Social es localizado sobre dos círculos de personal, las flechas que se dirigen desde éste círculo hacia las dos circunferencias de personal, indica que el Trabajador Social tiene un status administrativo y una autoridad sobre el personal. La órbita mayor es el ambiente organizacional que encierra a los tres círculos, esto indica que el rol del administrador usualmente ocurre en un contexto organizacional.

Educador:

Para ser un educador efectivo el Trabajador Social debe primero tener un conocimiento básico sobre lo que es la educación. Adicionalmente, el Trabajador Social debe ser un buen comunicador para que la información sea transmitida de manera clara y fácilmente entendida. El educador tiene la información necesaria para los procesos educativos y enseña las habilidades que se requieren a otros sistemas (figura 6).

**Figura 6**

**Rol Educador**



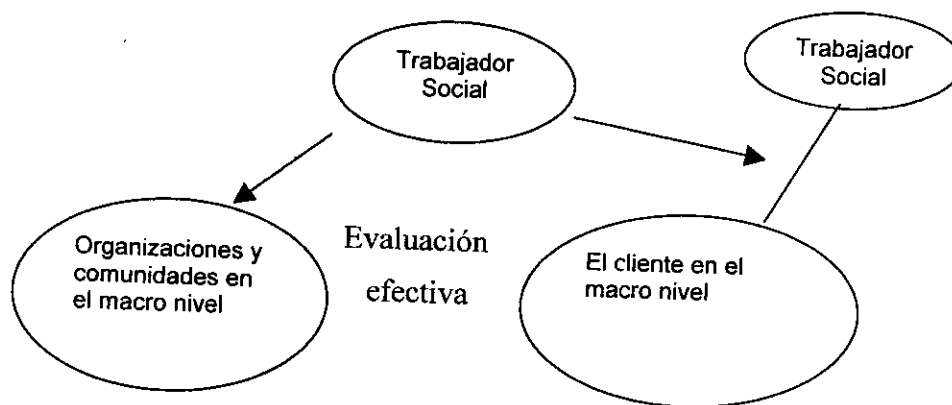
**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., Generalist practice with organizations and communities. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 6 ilustra el rol de educador en la macro práctica. Las flechas se dirigen desde el Trabajador Social hacia las organizaciones y/o comunidades y hacia el sistema macro cliente. Esto describe como el Trabajador Social proporciona información y enseña habilidades a otros sistemas.

Analista/Evaluador:

Una analista/evaluador puede determinar la efectividad de los programas ó de una agencia entera. El análisis sobre la efectividad es posible realizarlo en una organización ó una comunidad. El Trabajador Social con una base amplia de conocimientos sobre como funcionan varios sistemas puede analizar ó evaluar que tan buenos son los programas y sistemas de trabajo. Así mismo, los Trabajadores Sociales están en posibilidades de evaluar la efectividad de su intervención (figura 7).

**Figura 7**  
**Rol Analista / Evaluador.**



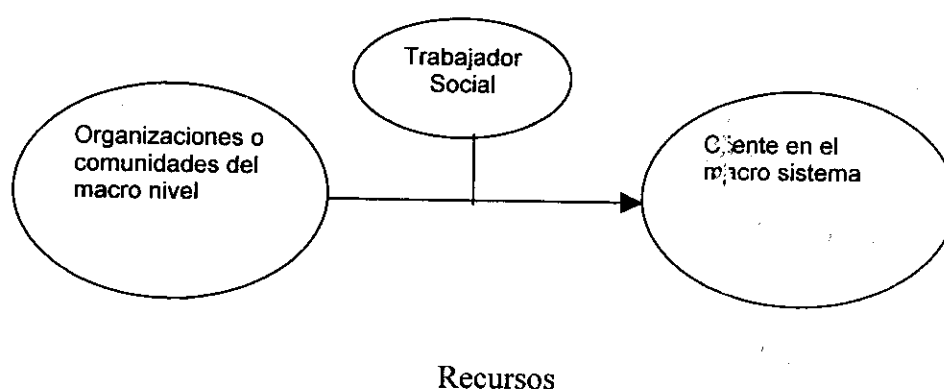
Fuente: Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., Generalist practice with organizations and communities. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 7 refleja como el analista/evaluador funciona. La flecha que va del Trabajador Social hacia la organización o comunidades indican como el Trabajador Social es un efectivo analista/evaluador de cualquier programa o agencia. Una segunda flecha que va del Trabajador Social a otro Trabajador Social y al sistema macro cliente significa que ellos pueden trabajar juntos hacia una misma dirección. La conexión de líneas ilustra a los profesionales en las relaciones de solución-problema con sus clientes. Las flechas muestran como los Trabajadores Sociales son responsables para evaluar su propia práctica con los clientes.

Intermediario:

El intermediario une cualquier tamaño de sistema (individuos, grupos, organizaciones o comunidades) con los servicios o recursos de la comunidad. Conseguir los recursos para el cliente, es el concepto de mayor importancia para en el rol intermediario (figura 8).

**Figura 8**  
**Rol Intermediario.**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

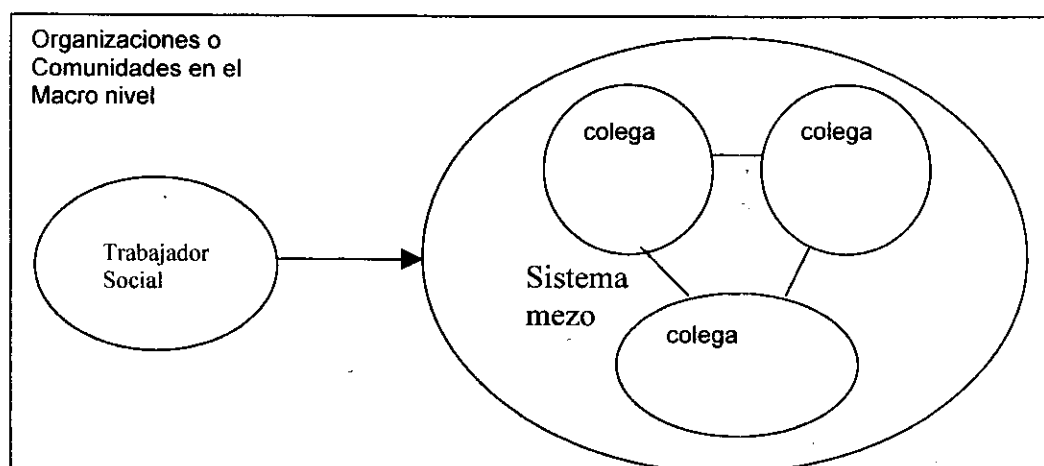
La figura 8 ilustra el rol de intermediario. Esta figura muestra como los Trabajadores Sociales se involucran activamente en la obtención de recursos para el sistema cliente comunitario u organizacional; en el rol de intermediario, el Trabajador Social obtiene recursos y los une a los individuos, grupos, organizaciones o comunidades. La flecha que va del sistema macro comunitario u organizacional representan los recursos que son para el sistema cliente.



Facilitador:

Aunque el rol de facilitador es muy común en la mezo práctica, los Trabajadores Sociales frecuentemente lo asumen en la macro práctica. En el macro contexto, un facilitador adopta la responsabilidad para acelerar el cambio, reuniendo personas y líneas de comunicación, canalizando sus actividades y recursos y proporcionando el acceso con los expertos (figura.9).

**Figura 9**  
**Rol Facilitador**



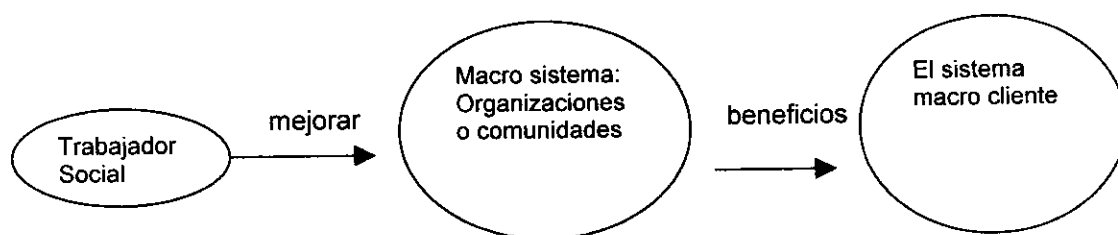
**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 9 describe el rol de facilitador. En ella se ilustran tres círculos etiquetados como "colega", estos son conectados con otros por medio de líneas. Estas líneas representan la interacción y la comunicación. Adicionalmente las líneas muestran como los colegas trabajan juntos para un mezo sistema. El círculo mayor, un mezo sistema puede ser una tarea o la planeación con organizaciones o una comunidad. La línea que va del Trabajador Social al círculo mezo sistema, describe su liderazgo. El Trabajador Social facilita cualquier interacción que ocurre. El número de colegas es arbitrario. En realidad cualquier número de colegas pueden ser involucrados.

Iniciador:

En la comunidad existe la posibilidad de que surjan dificultades, tener una necesidad ó existir simplemente una situación que puede ser mejorada y es importante reconocer que un problema no tiene que existir antes de una situación. Se puede prevenir un futuro problema o mejorar servicios existentes y esto es una razón satisfactoria para crear un esfuerzo de cambio. Así, el Trabajador Social observa que una política crea algunos problemas para ciertos clientes en particular y atrae la atención de su supervisor a esta situación para iniciar un proceso de modificación de la política (figura 10).

**Figura 10**  
**Rol Iniciador**



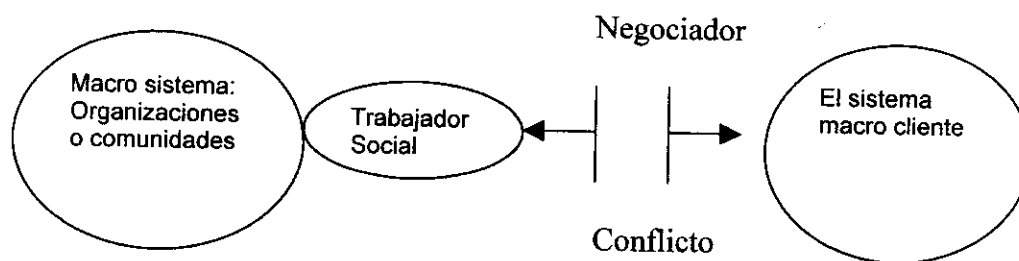
Fuente: Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., Generalist practice with organizations and communities. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 10 indica una flecha que se dirige del círculo del Trabajador Social en la izquierda del diagrama hacia el macro sistema en el centro. Esta flecha representa las actividades de los Trabajadores Sociales en la entrega del servicio.

Negociador:

El negociador es un intermediario que actúa para estabilizar disputas y/o resolver desacuerdos. Sin embargo, el negociador es diferente al mediador, ya que el negociador claramente toma sitio en una de las partes involucradas (figura 11).

**Figura 11**  
**Rol Negociador**



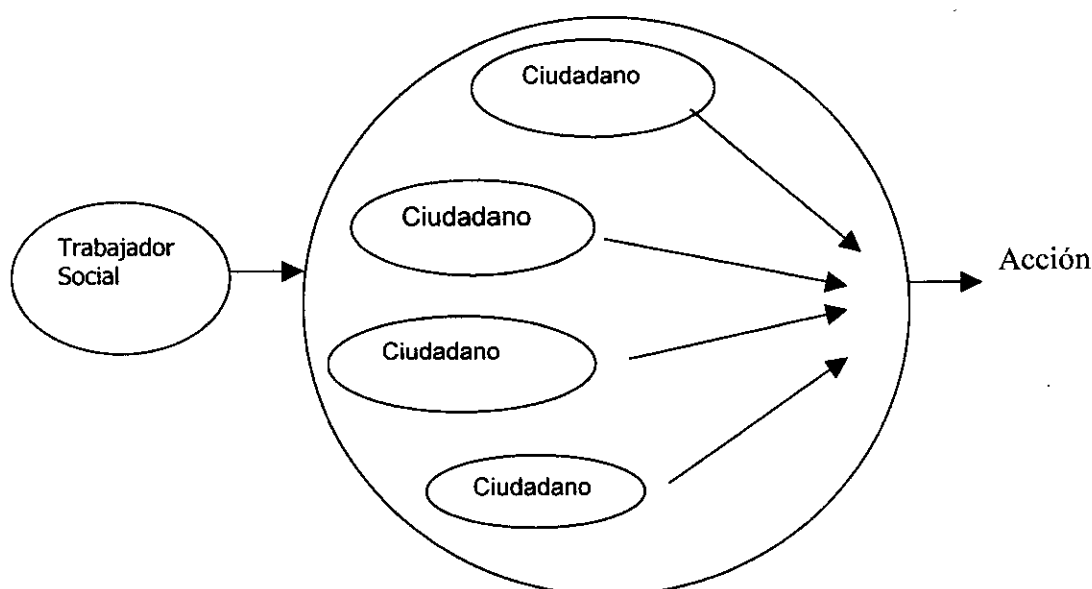
**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

El círculo macro sistema cliente y el círculo de Trabajador Social son ilustrados en la figura 11 y se ubican juntos sobre el sitio de la izquierda en la figura. Esto indica lo que es el negociador, que se localiza del lado del macro sistema. Dos líneas denotadas con flechas lejos de ellos en dirección opuesta caracterizan el conflicto. El sistema macro cliente en el lado derecho representa una organización o comunidad sumergidas en el conflicto con el macro sistema y el negociador, que se encuentran en el sitio opuesto.

Movilizador.

El movilizador identifica y convoca a las personas y los recursos de la comunidad para trabajar en equipo. Algunas veces, las metas del movilizador comprenden el lograr que los recursos sean más accesibles a los ciudadanos que los necesiten. Otras veces, los Trabajadores Sociales inician y desarrollan servicios (figura 12).

**Figura 12**  
**Rol Movilizador.**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 12 ilustra el rol de movilizador en la macro práctica. El círculo de Trabajador Social sobre la izquierda ilustra un profesional en el rol de movilizador en una macro práctica. El círculo grande representa un macro sistema comunitario. El ciudadano dentro del macro sistema comunitario muestra un número de residentes comunitarios. Los ciudadanos que se involucran, son parte del proceso de movilización, idealmente, una comunidad entera con virtualmente todos sus residentes podrían congregarse para participar en el macro-proceso de intervención; la flecha que conduce desde el Trabajador Social al macro sistema de comunidad representa los esfuerzos del Trabajador Social dirigido hacia la movilización de procesos y las flechas dentro el macro círculo comunitario, que conduce desde los círculos del ciudadano a la acción, representan los esfuerzos realizados por los ciudadanos en el proceso para encontrar soluciones a sus necesidades. La flecha más grande que conduce desde el macro sistema comunitario a la acción, representa el proceso de combinar los esfuerzos de todos los ciudadanos en alguna acción coordinada.

Defensor:

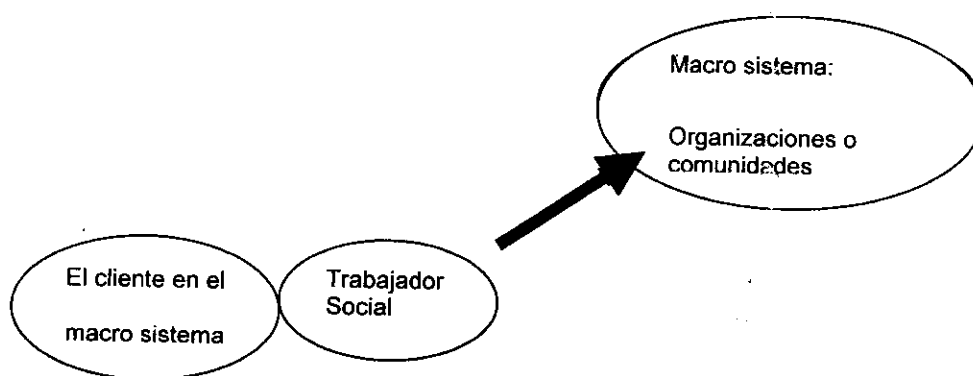
La defensa es el proceso de trabajar en el nombre de los clientes para obtener servicios o recursos que de otra manera no serían entregados; para modificar políticas existentes; procedimientos ó prácticas adversas que afectan a los clientes y para promocionar nuevas legislaciones ó políticas que resultarán en la entrega de recursos y servicios. En otras palabras, el Trabajador Social en el rol de defensor es quién habla a fin de promocionar tratamiento ó ganancias justas y equitativas a los que necesita los recursos.

El rol de la defensa frecuentemente involucra la realización de más esfuerzo por parte del Trabajador Social. Este esfuerzo, es absolutamente necesario para realizar el trabajo; lo cual también implica tomar riesgos, especialmente cuando en el rol de defensor el profesional del Trabajo Social da la cara, frente a un sistema más poderoso.

El papel de defensor es uno de los papeles más importantes del Trabajador Social, ya que puede asumir dificultades potenciales (figura 13).

Para enfatizar su importancia es el último rol para ser discutido en el modelo, ya que es una de las dimensiones que hace la práctica del Trabajo Social única.

**Figura 13**  
**Rol Defensor**



**Fuente:** Krist-Ashaman, Karen y Grafton H Hull Jr., *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1977:22

La figura 13 ilustra al cliente y un Trabajador Social que permanecen juntos, esto refleja alianza del Trabajador Social y el cliente durante el proceso de defensa. La flecha que conduce desde el Trabajador Social al macro sistema es excepcionalmente gruesa. Esto representa la cantidad importante de energía que frecuentemente se usa para tener un impacto sobre un sistema más poderoso.

## B) Modelo: Hepworth y Larsen (1990).

En este modelo se agruparon los roles sobre la base de cinco categorías:

En la primera categoría, la provisión directa de servicios, se concentran los roles de Consultor, Terapeuta familiar y matrimonial, Servidor de grupos y Educador. En este rango se localizan los roles profesionales en los que el Trabajador Social se encuentra cara a cara con los clientes.

En la segunda categoría se encuentran los roles de enlace del sistema, en ella los Trabajadores Sociales vinculan a los clientes con los recursos. Los roles que se incluyen son los de Intermediario, Trabajador de caso, Mediador y Gestor.

La tercera categoría es el sistema de mantenimiento. Los profesionales del Trabajo Social tienen la responsabilidad de evaluar las estructuras, las políticas y el funcionamiento de las relaciones a fin de hacer efectivos los servicios. Los roles que se incluyen en esta sección son Evaluador del funcionamiento, Facilitador y Miembro de equipo.

La cuarta categoría se centra en la investigación y el rol al que se alude es el de Investigador.

La quinta y última categoría, el sistema de desarrollo, incluye los roles de Desarrollador de Programas, Planeador y Desarrollador de políticas y procedimientos, y Defensor.

### Primera categoría / Provisión directa de servicios:

Los roles incluidos en esta categoría son aquellos en los cuales los profesionales se encuentran cara a cara con los clientes o grupos de consumidores en la entrega de servicios.

Estos incluyen:

1. Trabajo de caso o consejería.
2. Terapia de familia y marital, el cual incluye sesiones con individuos y sesiones de grupo.
3. Servicio a grupos, circunscribe a grupos, terapia de grupos, grupos de autoayuda y desarrollo de habilidades grupales.
4. Educador, el profesional puede hacer presentaciones educativas al grupo consumidor o al público; por ejemplo los profesionales pueden conducir jornadas educativas.

Los papeles en la provisión directa de los servicios son básicos en el trabajo de la mayoría de los profesionales, especialmente papeles del 1-3.

### Segunda categoría / Roles de enlace del sistema:

Porque los clientes frecuentemente necesitan de los recursos, los Trabajadores Sociales usualmente desempeñan papeles que vinculan a las personas con los recursos. Los papeles de enlace de sistema incluyen los siguientes:

1. El Intermediario, para desempeñar el papel de intermediario (un intermediario es quien ayuda a la gente a conectarse con los recursos) los profesionales deben tener un conocimiento completo de los recursos comunitarios para que ellos puedan hacer las referencias apropiadas. La familiaridad con los contactos claves son esenciales para las referencias exitosas.
2. El Trabajador de caso. Algunos clientes carecen de la capacidad para seguir juntos sobre referencia a otros sistemas de recursos. En tal caso, los Trabajadores Sociales pueden servir como un coordinador de caso, una persona designada para asumir responsabilidad primaria, para evaluar las necesidades del cliente, que arregle y coordina la entrega de servicios esenciales y trabajen directamente con los individuos para asegurar que los servicios son entregados a tiempo. El Trabajador de caso debe mantener contacto cercano con clientes y con otros proveedores de servicio, para asegurar que los servicios se entreguen como se planificaron. Lo notable que en el papel de Trabajador de caso, los profesionales funcionan a la interfase entre el cliente y el medio ambiente más que en cualquier otro papel.
3. El Mediador. Ocasionalmente ocurren desacuerdos entre clientes y los proveedores de servicio y el servicio puede negarse. Los profesionales de Trabajo Social sirven como mediadores, eliminando obstáculos para hacer la entrega. La mediación es un proceso que provee un foro neutro, en el que las partes en conflicto son enfrentados para encontrar una resolución mutuamente satisfactoria a sus problemas. En el rol de mediador, el profesional de Trabajo Social debe escuchar cuidadosamente y exteriorizar los hechos y los sentimientos de ambas partes para determinar la causa de los desacuerdos. Es importante no tomar partido hasta estar seguro de que halla acuerdo y la información este completa. Cuando se ha determinado la naturaleza de los desacuerdos, se puede planear la acción terapéutica apuntado a eliminar barreras, aclarando posibles malos entendidos y trabajando mediante sentimientos negativos que han impedido el servicio de entrega. El conocimiento desarrollado sobre las habilidades del mediado, han sufrido en años recientes un nivel alto de sofisticación. Estas mismas habilidades pueden ser usadas para mediar disputas de personal y de trabajo.
4. Gestor. El servir como un gestor para un cliente o un grupo de clientes ha sido un papel importante para Trabajadores Sociales desde la inicio de su profesión. La obligación para asumir este papel ha sido reafirmada muchas veces, siendo la más reciente en el código que la ética adoptó en 1979. Se refiere a vincular a los clientes con los recursos, es el proceso de trabajar con y/o en nombre de clientes para obtener servicios y recursos que de otra manera no se proveerán.

#### Tercera categoría / El mantenimiento de sistema:

Como miembros de un equipo de agencias sociales, los profesionales tienen la responsabilidad de evaluar la estructura, las políticas y las relaciones funcionales dentro de agencias que impiden la entrega de los servicios. Los papeles que relacionan con esta responsabilidad incluyen:

1. Evaluador del funcionamiento. Este rol supone detectar en la estructura de la agencia, las políticas y procedimientos y todas aquellas situaciones negativas en la entrega de los servicios. La teoría de la administración es esencial para desarrollar efectivamente este rol.
2. Facilitador. Después de detectar los factores que impiden la entrega del servicio, los profesionales tienen la responsabilidad de implementar los procedimientos para la entrega de los servicios. Esto quizá incluye facilitar el trabajo en equipo.
3. Miembro de un equipo. En muchas instituciones los profesionales trabajan como miembros de un equipo, colaborando como asesores en los problemas de los clientes. Los equipos comúnmente consisten en profesionales como Psiquiatras, Psicólogos, Enfermeras, Terapistas y Trabajadores Sociales. Los miembros regularmente tienen experiencia en terapia de intervención. Como miembro del equipo el Trabajador Social contribuye con el conocimiento de la familia, su dinámica y además colabora enlazando el trabajo terapéutico con los miembros de la familia.

#### Cuarta categoría / Investigación:

- 1 El Investigador. Tiene la responsabilidad de evaluar efectivamente su intervención, monitorear y sistematizar el avance de sus clientes y de mantener y evaluar lo relevante para realizar literatura de investigación.

#### Quinta categoría / El desarrollo del sistema:

Los profesionales de Trabajo Social algunas veces tienen la oportunidad de mejorar o expandir los servicios de las agencias basándose en las fallas del servicio, las necesidades de los clientes o las necesidades que éstos tienen de servicios preventivos. Los roles para esta categoría incluyen:

1. El Desarrollador de programas. Los profesionales habitualmente tienen la oportunidad de desarrollar servicios en respuesta a la necesidad emergente del cliente. Tales servicios pueden incluir programas educativos, programas de desarrollo de habilidades y grupos de apoyo.
2. El Planeador. En pequeñas áreas rurales comunitarias y pueblos que están en crecimiento y que carecen de acceso al planificador comunitario, los profesionales pueden asumir un papel de planificación. En este rol, el profesional trabaja formalmente e informalmente con la gente e influye para planificar programas con respecto a las necesidades.
3. El Desarrollador de procedimientos y políticas. La participación de profesionales de Trabajo Social en la formulación de políticas y los procedimientos típicamente se limita a las agencias en las cuales ellos proveen servicios directos a los clientes. El grado de la participación, es determinado en su mayor parte por el estilo de la administración dentro de una agencia determinada. Los administradores generalmente peticionan e invitan al personal profesional con respecto a cómo la



agencia puede ser más efectiva en la respuesta a los clientes. Lo anterior se facilita ya que los profesionales se hallan en contacto directo con las personas, ubicándose en una posición estratégica para evaluar las necesidades de clientes. Es importante resaltar, que los profesionales de Trabajo Social buscan involucrarse activamente en la decisión, haciendo procesos relativos a los procedimientos y las políticas. En áreas rurales y pequeñas comunidades, los profesionales frecuentemente participan en el desarrollo de políticas concernientes a las necesidades del grupo.

4. Defensor. Así como los profesionales pueden abogar por un cliente de forma individual, también unen a los clientes y otros Trabajadores Sociales. Aliados los profesionales en la defensa consiguen realizar cambios en la legislación y las políticas sociales, sus acciones se encaminarán a proveer los recursos que requieren los necesitados y mejorar la justicia social.

#### C) Modelo: Teare y McPheeters en Johnson (1992).

Teare y McPheeters en Johnson (1992) identifican doce roles que desempeñan los Trabajadores Sociales. Este modelo no especifica los niveles de aplicación ó en que situaciones deben usarse. Se concreta, sólo a enlistar una serie de roles y a mencionar algunos de los comportamientos asignados a los Trabajadores Sociales.

Johnson (1992) anexa a lista elaborada por Teare y McPheeters (1992) un rol: el de Coordinador. Este rol une a los Trabajadores Sociales con otros profesionales o proveedores de ayuda para que los servicios sean entregados de forma sincronizada.

1. Trabajador con alcance mayor. Identifica las necesidades para ayudar a los clientes en la comunidad. Normalmente se involucra en la entrega de servicios.
2. Informador. Permite a las personas alcanzar servicios apropiados, proporcionando información, después de valorar la necesidad de un individuo y la naturaleza de recursos. También incluye el contacto y seguimiento con los clientes.
3. Defensor. Ayuda a los clientes en situaciones donde pueden ser rechazados. Proporciona servicios de ayuda de expansión para personas con alguna necesidad especial.
4. Evaluador. Obtiene información y realiza la valoración del cliente y/o problemas de la comunidad. Considera las alternativas posibles de solución y la planeación de acciones.
5. Maestro. Enseña hechos y habilidades.
6. Cambiador de conducta. Las actividades que realiza el Trabajador Social, se orientan a un cambio de conducta específica.

7. Movilizador. Ayuda a movilizar recursos y desarrollar nuevos servicios o programas.
8. Asesor. Trabaja con otros profesionales para incrementar las habilidades y el entendimiento de los clientes sobre su situación problema.
9. Planificador de comunidad. Ayuda a las comunidades para planear la forma en como satisfacer sus necesidades.
10. Donador. Proporciona ayuda y/o cuidados a personas cuando no se resuelven los problemas.
11. Director de datos. Realiza la colección y análisis de datos utilizados en la toma de decisiones.
12. Administrador. Realiza la planeación e implementación de servicios y programas.

D) Modelo: Siporin (1975).

Siporin (1975) presenta un modelo, el cual denomina Modelo de Intervención Tarea-Rol para el Trabajo Social con Individuos y Sistemas Sociales. Este modelo se ha derivado de un modelo maestro llamado Modelo de Práctica Profesional del Trabajo Social.

En el Modelo de Práctica Profesional Siporin (1975) expone que los diferentes roles que el Trabajador Social ejecuta se derivan de un repertorio de intervención, que junto a los métodos, las técnicas y los procesos contribuyen a alcanzar los propósitos de la profesión.

En el Modelo de Práctica Profesional de Siporin (1975) se señala que los propósitos del Trabajo Social son guiados por el sistema de valores y el sistema de conocimiento. De la base del conocimiento se derivan los caminos técnicos para entender los principios de la práctica. A partir de la práctica se desarrolla el repertorio de intervención, el cual se conforma con los métodos, procesos y roles. Este Modelo de Práctica Profesional del Trabajo Social es ilustrado en la figura 14 (pag. 38).

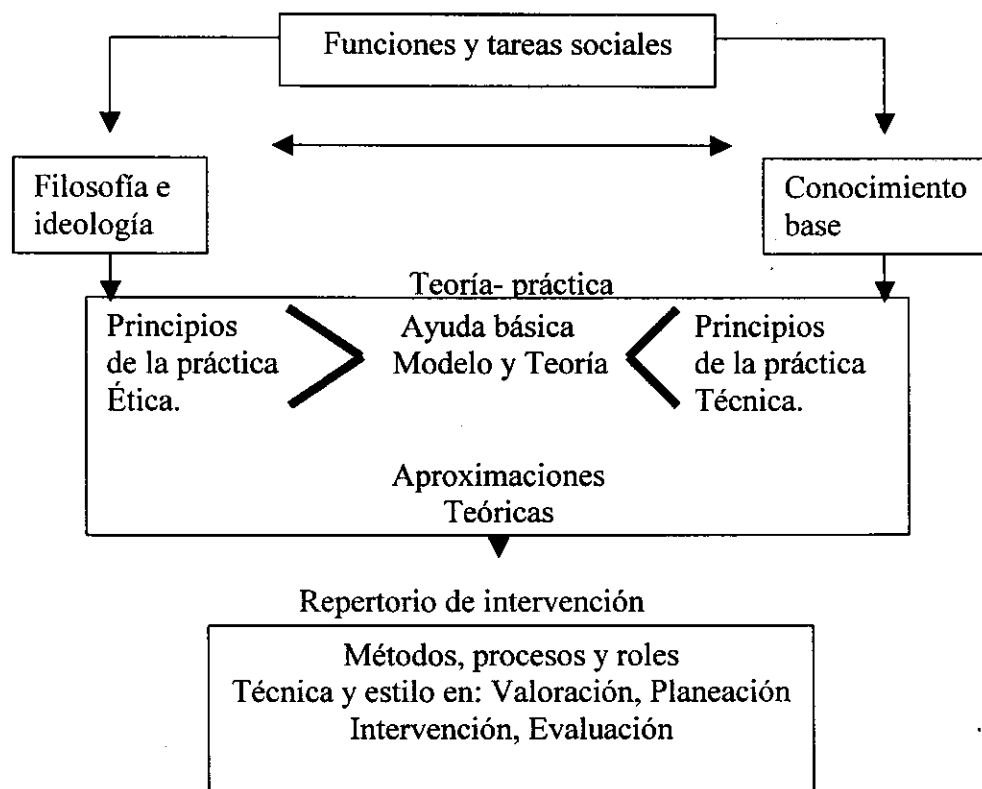
A partir del Modelo Maestro de Práctica Profesional, Siporin (1975) diseña el Modelo de Intervención Tarea Rol para Trabajo Social con individuos y sistemas sociales. En este modelo, de acuerdo al sistema tarea que se determine, se realizarán los procesos de ayuda e implementarán los roles, que contribuirán tanto a obtener los resultados esperados como a alcanzar los propósitos planteados para el Trabajo Social. Este modelo establece un número amplio de roles y se ilustran en la tabla 1 (pag. 39).

Siporin (1975) denomina al conjunto de roles que él establece, como roles de ayuda. Sin embargo, no especifica el comportamiento para cada rol; a diferencia de otros autores de la literatura de Trabajo Social sólo se limita a mencionarlos.

Los roles de ayuda según Siporin (1975) son: Padre social, Socializador, Modelo, Maestro, Guía, Reforzador, Reformador social, Planeador social, Investigador, Trasmisor de normas, Regulador de juego, Hermano, Apoyador protector, Coordinador de enlace, Integrador, Mediador, Abogado, Organizador Comunitario, Concientizador Social, Rehabilitador, Terapeuta, Dador de cuidado, Confesor, Gurú, Controlador social, Consejero, Administrador, Consultor, Árbitro, Mediador de discusiones, Experto solucionador de problemas, Recaudador, Persona de Recurso, Coordinador, Manejador, Acelerador y Capacitador (Siporin, 1975).

**Figura 14**

**Modelo de Práctica Profesional del Trabajo Social.**



**Fuente:** Siporin, Max, *Introduction Social Work Practice*.  
New York: MacMillan Publishing, 1975:31

**Cuadro 1**  
**Modelo de intervención Tarea-Rol para Trabajo Social**  
**con individuos y sistemas sociales.**

Sistema Tarea Funciones	Resultados	Procesos de ayuda	Roles de ayuda
1 Adaptación	Viabilidad, maduración competencia	Educación, socialización, estructuras	Padre social, Socializador, Modelo, Maestro, Guía, Reforzador, Reformador social, Planeador social, Investigador, Trasmisor de normas, Regulador de juego.
2 Integración	Integridad, solidaridad, interdependencia.	Relación: común unión, inclusión y ayuda mutua	Padre social, Hermano, Apoyador Protector, Coordinador de Enlace, Integrador, Mediador, Abogado, Organizador comunitario, Concientizador social.
3 Mantenimiento del modelo	Autonomía, estabilidad, identidad reparada	Rehabilitación: terapia corrección; certificación	Rehabilitador, Terapeuta, Dador de cuidado, Confesor, Gurú, Controlador Social,
4 Obtención de logros	Productividad, creatividad, auto-realización	Resolución de crisis y conflictos	Consejero, Administrador, Consultor, Árbitro, Mediador de discusiones, Experto solucionador de problemas, Recaudador, Persona de Recurso, Coordinador, Manejador, Acelerador, Capacitador.

Fuente: Siporin, Max, Introduction Social Work Practice. New York. MacMillan Publishing, 1975:34.

E) Modelo: Payne (1995).

El modelo de Payne (1995) esta conformado por tres roles. Estos roles contribuyen a que la actividad denominada como potenciación, de mejores resultados.

La acción denominada por Payne (1995) como potenciación, se dirige específicamente a contribuir a que los individuos desarrollen por sí mismos todas y cada una de las destrezas y habilidades de que son portadores.

1. Consultor de Recursos. Su misión es la de facilitar a los clientes el acceso a los recursos de forma que aumente su autoestima y su capacidad para la resolución de problemas.

2. Sensibilizador. Consiste en asistir a los clientes sociales en el conocimiento de sí mismos.

3. Profesor / Monitor. Su trabajo se encamina a enseñar los procesos y las habilidades que capacitarán al cliente social para llevar a cabo tareas específicas.

### **2.5.2. Modelos Latinoamericanos de roles de Trabajo Social**

A) Modelo: Ander-Egg (1984).

Ander-Egg (1984) define literalmente a su modelo como un listado de roles, el cual incluye descripciones del comportamiento que llevan a cabo los Trabajadores Sociales en la representación de sus roles.

El modelo consta de 13 roles y no ha sido elaborado según Ander-Egg (1984) en basa a un orden de importancia, no representa además, significación relativa de algunos roles sobre otros y no contiene categorías ni define niveles de intervención.

Ander-Egg (1984) indica que el modelo de roles es una respuesta a lo que la sociedad espera de los profesionales de Trabajo Social.

1. Administrador:

- Lleva a cabo actividades administrativas directamente relacionadas con sus tareas específicas.
- Ejecutor de programas, proyectos y actividades.

- Planifica, controla y dirige el sistema de organizaciones de sus actividades, programas o servicios (en función del nivel jerárquico en que actúa dentro de la institución).

## 2. Ejecutor de programas proyectos y actividades:

- Parte de un programa o proyecto.
- Actividades y tareas programadas en un servicio o proyecto específico y que le son propias, esto es, le son asignadas como profesional.
- Ejecuta una actividad propia.

## 3. Educador social informal:

- Ayuda a las personas a que aumenten sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que puedan resolver sus problemas; se trata de ofrecer ayuda a las personas para que puedan ayudarse a sí mismos.
- Es catalizador de los procesos de cambio, usando las diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables que contribuyan a generar una participación activa de los individuos, grupos o comunidades en el mejoramiento de sus condiciones de vida.
- Procura los medios para que las personas y las instituciones asimilen constructivamente los cambios que se derivan de la evolución de la sociedad.

## 4. Animador, facilitador, movilizador, concientizador:

- Facilitando el acceso a ámbitos de participación social.
- Fomentando el asociamiento y la creación de grupos y organizaciones.
- Asesorando a la gente para que a través de sus organizaciones cree las actividades y servicios que, administrados por ellos mismos, sirvan para mejorar las condiciones de vida.
- Estimulando la creación de nuevas formas de participación social.
- Realizando con la gente un develamiento crítico de los factores ambientales y deshumanizantes de la sociedad en la que le toca vivir buscando los caminos de una praxis liberadora.

## 5. Evaluador:

- Controla y valora, en función de la continuidad de un servicio y su mantenimiento o no, tal y como se presenta en un momento dado.
- Las actividades propias.
- Las actividades y funcionamiento de la institución en donde trabaja.
- Los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

## 6. Consultor, asesor, orientador:

- Asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales básicas (alimentación, trabajo, vivienda, salud, educación, vestido, uso del tiempo libre, etc.).

- Orienta a la gente para organizar sus actividades con miras a la consecución de determinados objetivos.
- Ayuda a actualizar más efectivamente los servicios existentes y a poner a los individuos y grupos en contacto con ellos.
- Hace posible que los individuos y las organizaciones de base, conozcan los procedimientos y estrategias que les permiten utilizar los servicios sociales.

#### 7. Proveedor de servicios:

- Ofrece servicios de sostén y de ayuda a personas que en estado de dependencia, especialmente a las que están en estado de emergencia o marginación social; esta ayuda puede significar:
  - Solucionar el problema.
  - Generar conductas que sirvan para el sujeto que demanda la ayuda resuelva el problema por sí mismo.
- Presta servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos; estos servicios pueden ser:
  - Generales o polivalentes (destinados a la población en general).
  - Sectoriales (dirigido a grupos, colectivos o sectores que tienen una problemática específica).

#### 8. Informador:

- Informa – canaliza cuando es necesario – acerca de los recursos institucionales disponibles; ya sean servicios especializados, legalización social, recursos sociales, temas relacionados con problemas sociales y derechos sociales.
- Informa sobre los servicios que ofrece con el fin de hacerlos accesibles al mayor número de personas y de fomentar la participación de la gente en la formulación de los programas (no hay que olvidar que la participación ciudadana tiene su base en que la gente conozca a fondo aquello en lo que puede participar).
- Facilita información sobre otros servicios o recursos externos a los que es posible recurrir.

#### 9. Gestor:

Esta tarea de gestor la realiza como intermediario entre los usuarios y las instituciones:

- Relaciona al individuo, familia, grupo u organización con las instituciones que prestan los servicios que necesitan o demandan.
- Asegura que efectivamente obtengan los servicios en la institución más apropiada a su necesidad.

#### 10. Investigador:

- Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y organizando datos para diagnosticar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal.

- Estudia y analiza la situación de personas o grupos sin necesidad de recurrir a procedimientos de investigación, con el fin de establecer la naturaleza y magnitud de los problemas y las necesidades.

#### 11. Planificador:

- Ayuda a los individuos de un grupo, organización o colectividad a formular y desarrollar programas para satisfacer las necesidades, resolver problemas o promover el bienestar social o mejoramiento de la calidad de vida.
- Planifica las actividades de su unidad operativa.
- Elabora proyectos específicos.
- Programa sus propias actividades.

#### 12. Identificador de situaciones:

- Busca e identifica aquellas situaciones individuales o colectivas que, dentro de su ámbito de actuación, se encuentran con situaciones humanas aceptables.
- Identifica recursos que pueden:
  - Ser de ayuda a individuos o grupos en situaciones problema.
  - Tener una incidencia positiva en el proceso de solución o transformación de una situación problema o la satisfacción de una necesidad.

#### 13. Reformador de instituciones:

Realizando su tarea de intermediario o intercesor entre usuarios e instituciones:

- Valora las carencias cualitativas y cuantitativas de los servicios sociales, con el fin de mejorarlos y reorganizarlos, y, en algunos casos para crear los que fuesen precisos.
- Sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los servicios sociales para que éstos sean los más eficaces y útiles posibles a los usuarios.

#### B) Modelo: Asociación Mexicana de Escuelas de Trabajo Social A.C. (1970)

La Asociación Mexicana de Escuelas de Trabajo Social (AMETS, 1970) define un único rol para el Trabajador tomando como base la estructura social en la que se conforma la sociedad. La estructura social está integrada por esferas de relaciones humanas que instauran a su vez instituciones o esquemas de conducta y se constituyen como tales, a fin de dar respuesta a las necesidades del ser humano (figura 15, pag. 42).

Sin embargo, según lo señala la AMETS (1970:41), cuando la demanda de respuestas a las necesidades aumentan las instituciones se especializan en ordenes. Por lo tanto, es "allí y entonces que el Trabajador Social se hace necesario, para que busque las técnicas de que disponga a fin de mover a los que interaccionan, a conducirse mejor ...".

Es así, que de acuerdo a la estructura y las instituciones que conforman a la sociedad, la AMETS (1970) señala un rol para los Trabajadores Sociales, e indica que es apremiante



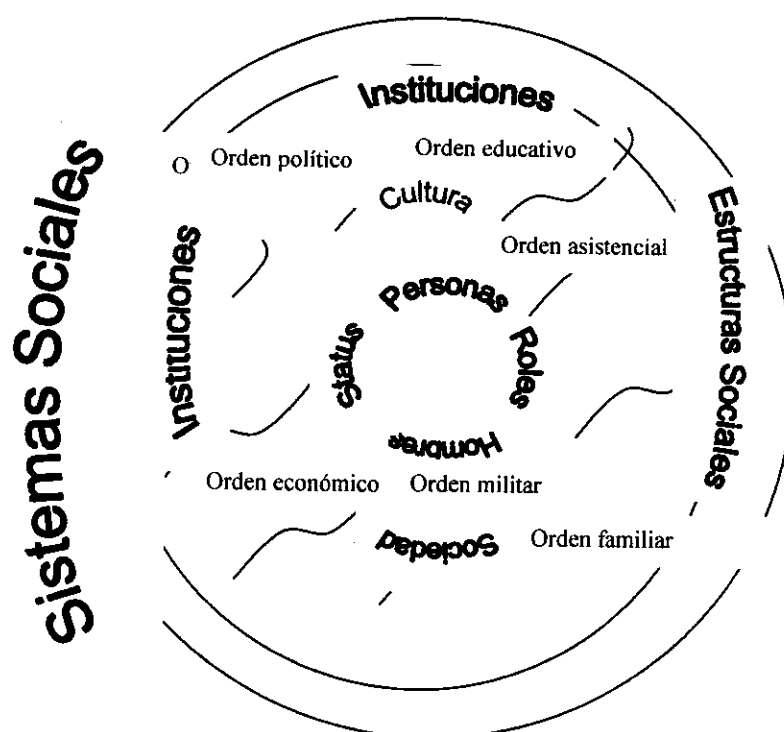
que lo asuman y se conviertan en profesionales por excelencia para que se cambie la conciencia de los individuos y se promueva el surgimiento de actitudes de verdadera justicia social entre los miembros de la sociedad.

1. Rol de agente de cambio, según AMETS (1970:37):

Urge que el Trabajo Social asuma este nuevo rol que le incumbe en la hora presente y que el Trabajador Social se convierta en agente de cambio por excelencia que transforme mentalidades y promueva el surgimiento de actitudes de verdadera justicia social entre aquellos que están prohiendo la miseria y la desesperación de los demás.

**Figura 15**

**Funcionamiento de la estructura social y los roles.**



Fuente: Asociación Mexicana de Escuelas de Trabajo Social A.C.,  
Trabajo Social y Sociología. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León, 1975:46

C) Modelo: Kisnerman (1984).

Kisnerman (1984) define un sólo rol para todos los Trabajadores Sociales. En él se refiere la actitud y el comportamiento que han de asumir los profesionales. Este rol es único y no se amplía a la especialización en sub-roles.

Kisnerman (1984) señala que desde el momento en que los Trabajadores Sociales no producen bienes materiales, su rol se encuentra ubicado en la categoría de un rol de servicios y estos servicios se inician en el momento en que los clientes solicitan la intervención.

Kisnerman (1984:143) afirma que el rol de los Trabajadores Sociales es el ser un Educador Social y define a la educación como "un proceso de interacción entre los hombres y su medio, mediante el cual éstos se apropian de instrumentos para operar en su realidad concreta".

1. Rol de Educador Social, Kisnerman (1984:143):

El Trabajador Social es un educador social en el sentido de animar intencionadamente un proceso que lleve a los hombres con quienes trabaja a reflexionar acerca de sus situaciones problemas, y asumir su propia resolución frente a ellos. El Trabajador Social interpreta y transmite científicamente la realidad de los problemas sociales que le revelan las personas y los instrumenta para que ellos organizadamente, planifiquen y ejecuten las acciones tendientes a superarlos.

### 2.5.3 Modelo Escocés de roles de Trabajo Social.

A) Modelo: Asquith y otros (2005).

Este modelo es el resultado de una investigación realizada por Asquit, Clark y Waterhouse (2005) de la Universidad de Edimburgo y para su elaboración se revisó no solamente la literatura existente sobre el rol del Trabajador Social en el contexto Escocés, sino también la literatura del Reino Unido, Australia, Canadá, Japón, Europa Occidental, Central y Oriental. La revisión incluyó los materiales profesionales y las publicaciones del gobierno.

El informe de la investigación contiene los roles ideales que los Trabajadores Sociales deberían de realizar. Los autores indican que hay un gran número de papeles que los Trabajadores Sociales ejecutan y estos incluyen al Trabajador Social como Defensor, Consejero, Trabajador Social de caso, Capacitador, Evaluador de necesidades y riesgos de los clientes, Gestor de trámites a favor de los clientes y Agente de mantenimiento del Sistema Social.

Los roles de este modelo no se presentan en términos de ninguna continuidad histórica o cronológica sino como tipos ideales. Estos se han identificado en la literatura de Trabajo Social y se asocian a los valores y los principios del Trabajo Social.

Los principales tipos de roles ideales son:

1. El Trabajador Social como el Consejero:

El otorgar consejo del Trabajador Social hacia los clientes, ha sido una constante en Trabajo Social a través de su historia y se ha asociado a algunos de los valores del Trabajo Social que reconocen la importancia inherente de las personas.

En el rol de consejero es implícita, la idea de que algunos cambios han de realizarse en el comportamiento del cliente o los usuarios del servicio.

2. El Trabajador Social como Defensor:

El Trabajador Social es visto como defensor que trabaja a nombre de los pobres o personas excluidos socialmente. En el rol como defensor el Trabajador Social, puede dar ayuda ó apoyar a individuos, familias o comunidades dando su voz o asistiéndoles para que ellos expresen sus deseos, necesidades y aspiraciones. En este rol se privilegia la idea de una relación cercana con el cliente.

3. El Trabajador Social como Capacitador (empoderamiento):

El Trabajador Social puede también ser visto como un capacitador para los individuos o grupos en desventaja social.

Una vez más, en el desempeño de este rol, hay una relación estrecha entre el Trabajador Social y las personas.

A diferencia del Trabajador Social como Consejero ó como Defensor, para el Trabajador Social en rol de Capacitador, el empoderamiento del cliente o del grupo es un objetivo importante.

4. El Trabajador Social como Evaluador de las necesidades y riesgos de clientes:

Los Trabajadores Sociales le han dado un rol importante a la evaluación de las necesidades de los clientes. La preocupación en este rol es que tendrá un costo en otras actividades como el rol de Trabajador Social de Caso y el que trabaja con personas, familias y grupos, lo que provoca una confusión y ambigüedad en el rol.

5. El Trabajador Social como Gestor de trámites a favor de los clientes:

Este rol de Trabajo Social se distingue por el contacto directo con los clientes y la realización de trámites y gestiones a favor de las personas.

La responsabilidad de este rol abarca desde la realización de trámites para los usuarios de forma individual, hasta la ejecución de gestiones para un pequeño grupo de clientes.

Los Trabajadores Sociales en este rol obtienen servicios para los clientes, que también son realizados por personas ajenas al Trabajo Social que pueden ser voluntarios.

#### 6. El Trabajador Social como Agente de mantenimiento del sistema social:

El rol del Trabajador Social, desde una perspectiva radical, puede considerarse como una fuerza conservadora en la perpetuación del sistema social y económico. Lo anterior, hace que se vea al Trabajador Social como agente de mantenimiento del sistema social.

En caso de que no existiera este rol, es posible que se diera un rompimiento en el sistema social. En este sentido particular, el Trabajador Social es considerado como un profesional que juega un rol de control en el comportamiento problemático de los clientes.

### 2.6. La representación de roles en Trabajo Social.

Según Kisnerman (1984:139) trabajar con individuos es atrayente para los Trabajadores Sociales, pero al mismo tiempo resulta complicado "ya que las situaciones que deben enfrentar generan ansiedades e incluso frustraciones".

Además, muy frecuentemente según lo indica Ander- Egg (1984), los Trabajadores Sociales se encuentran frente a un dilema en la actuación de sus roles, que los confronta por un lado, ante la realidad de lo que se hace y por el otro lado, lo que se quiere hacer como profesionales. "Esto los lleva a estar divididos entre lo que ha visto como deseable y lo que la realidad cotidiana les permite como posible (Ander-Egg, 1984: 47)". Además y en algunos casos, la ejecución de roles confronta a los profesionales del Trabajo Social con sus aspiraciones económicas, el logro de un estatus, el optar por ciertos sectores sociales y sus opciones políticas (Ander-Egg, 1984).

Aunado al dilema entre el deber ser y lo que se hace, las motivaciones y las opciones políticas, el Trabajador Social en la ejecución de su rol se ve frente a la demanda institucional; es decir, lo que se le indica que debe hacer como parte de una Empresa o Institución ya sea pública ó privada y lo que la realidad le indica que debe hacer (Ander-Egg, 1984).

Las complicaciones que se presentan en la realización de las tareas del Trabajador Social le generan al Trabajador Social incertidumbre, desequilibrio y desencanto lo que a su vez los conducirá a evadir la realidad, cambiar a una profesión de mayor estatus, resistir al cambio ó burocratizarse (Kisnerman, 1984).

Por otra parte, desafortunadamente en la literatura sobre los roles de Trabajo Social, a pesar de determinar cuantos y cuales son y de puntualizar el comportamiento que ha de realizarse, no se detallan los obstáculos que los Trabajadores Sociales deben afrontar en su actuación, ni la forma en que deben sortearlos; de la misma manera, no muestran las distintas actitudes, ideas u opiniones que manifiestan los Trabajadores Sociales respecto de la actuación de esos roles.

Existen pocas referencias en la literatura que aborden los inconvenientes con los que tienen que contender los Trabajadores Sociales en su diaria labor; sin embargo, Ander-Egg (1984) suscribe al respecto:

Los Trabajadores Sociales desearían realizar una tarea de concientización y organización del pueblo y llenan casi todo su tiempo atendiendo casos; piensan que deberían participar más en la formulación de política social y están llenando fichas para saber si los pobres son pobres. Quisieran trabajar en los cambios estructurales, pero no tienen otra posibilidad que trabajar a escala micro-social. Optan por los marginados, pero hacen tareas de relleno aquietando las demandas de los necesitados. Quieren hacer cambios profundos y en la práctica corrigen disfuncionalidades.

Lo que se puede concluir, es que los Trabajadores Sociales en su desempeño buscan la realización de sus roles entre lo ideal y lo real

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

Dentro de este capítulo se abordan los aspectos de la metodología, que constituyen un proceso sistemático para recabar y analizar la información necesaria e inherente al tema de estudio. Llevado a cabo de manera ordenada y rigurosa con la finalidad de conseguir todos aquellos datos referentes a la investigación y de los cuales se pretende evidenciar una realidad.

### **3.1. Diseño.**

Este estudio es de tipo: exploratorio, no experimental, transeccional y descriptivo.

En la revisión de la literatura no se encontraron investigaciones concernientes al tema, solamente la presencia de ideas vagamente relacionadas con los roles (Ander-Egg, 1984). De acuerdo a Hernández y otros (1998:59) por tanto, se define como un estudio de tipo exploratorio, los cuales “son comunes en la investigación del comportamiento sobre todo en situaciones donde hay poca información”.

Para este trabajo no se construyó ningún grupo de control para su observación, ni se manipularon intencionalmente variables. Se buscó obtener familiaridad con la problemática planteada, razones por las cuales Hernández y otros (1998) lo especifican como un estudio de tipo no experimental. “La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido (Hernández y otros, 1998: 185)” y las relaciones entre las variables se observan como acontecen en circunstancias naturales (Hernández y otros, 1998).

Por otra parte, es a su vez un estudio transeccional, como lo demuestran Hernández y otros (1998) ya que los datos han sido recolectados en una sola ocasión. “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un sólo momento, en un

tiempo único (Hernández y otros, 1998:186)". Tomando como objetivo, indagar la incidencia de los valores que se manifiestan.

Es también un estudio descriptivo, ya que está encaminado a describir una serie de variables, previamente seleccionadas, para medirlas independientemente y explicar, posteriormente, como se manifiesta el fenómeno de interés (Hernández y otros, 1998).

### **3.2. Muestra.**

Hernández y otros (1998) denominan como sujetos u objetos de estudio, a aquellos hacia quienes se dirige el interés de medición, por lo tanto es importante definir quiénes serán medidos ya que inicialmente, esto permitirá lograr una coherencia entre los objetos de investigación y la unidad de análisis.

Tomando en cuenta la recomendación de Hernández y otros (1998) el primer paso, antes de definir la muestra, es el de especificar la unidad de análisis y para este estudio se ha definido de la siguiente manera:

Trabajadores Sociales que laboran en el Área Metropolitana de Monterrey.

Siguiendo con la recomendación de Hernández y otros (1998) después de establecer la unidad de análisis, es de suma importancia determinar las características de la población, con la finalidad expresa de delimitar los parámetros muestrales, quedando establecidos de la forma siguiente:

Todos aquellos individuos, hombres y mujeres que hayan cursado y concluido estudios de nivel técnico, licenciatura, maestría en Trabajo Social y que laboren actualmente como Trabajadores Sociales, en Instituciones o Empresas públicas o privadas, en el área Metropolitana de Monterrey.

Una vez definidos los parámetros muestrales, se procede según Hernández y otros (1998) a determinar la muestra que se va a estudiar. Por lo tanto, y tomando en cuenta los parámetros muestrales, es necesario contar con un padrón actualizado para definir la población de estudio de este trabajo. El padrón servirá para conocer el número total del universo poblacional, de la cual será extraída la muestra.

En búsqueda del padrón se acudió a la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León y de acuerdo al Departamento de Prácticas Profesionales, Servicio Social y Bolsa de Trabajo no existe registro alguno sobre el número total de profesionales de Trabajo Social que se encuentren laborando.

Se visitó el Colegio de Trabajadores Sociales en Nuevo León del que no se obtuvo datos, ya que cuentan con información únicamente de sus agremiados.

Ante la falta de un universo poblacional de Trabajadores Sociales que permita la determinación de la muestra, el método de muestro seleccionado para este trabajo ha sido el de muestreo no probabilístico de sujetos voluntarios y expertos.

El método de muestreo no probabilístico de sujetos voluntarios y expertos con: 50 en solicitar precisamente a sujetos voluntarios y expertos en el tema a que participen en el estudio. Se busca que “los sujetos sean homogéneos en variables de edad, sexo e inteligencia, de manera que los resultados o efectos no obedezcan a diferencias individuales sino a las condiciones a los que fueron sometidos (Hernández y otros, 1998:227)”.

En las muestras de tipo no probabilística la elección de los sujetos depende de la decisión de los investigadores y no de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández y otros 1998).

Estableciéndose la muestra de la siguiente manera:

150 Trabajadores Sociales voluntarios y expertos, que laboran actualmente en Monterrey y su área Metropolitana.

### **3.3. Diseño del instrumento.**

El instrumento, es la herramienta mediante el cual se recogerán los datos pertinentes sobre las variables involucradas en el estudio.

Para esta investigación ha sido seleccionado el cuestionario como el instrumento mediante el cual se recolectarán los datos. “Con el cuestionario se revela información de suma importancia, que permite configurar un análisis fidedigno de la situación real que se analiza (Hernández y otros 1998)”. Hernández y otros (1998:276) indican, que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” y añaden que es el instrumento que más se utiliza para recolectar datos.

Se tomaron en cuenta para el diseño del instrumento las indicaciones que al respecto hacen Hernández y otros (1998), construyendo preguntas cerradas, claras y comprensibles, con un lenguaje adaptado a las características del respondiente y se evitó hacer referencias al pasado, incluir respuestas, dar demasiada información, ser ambiguos e incomodar al respondiente.

Para la eliminación de los juicios dudosos se aplicó el Paquete Estadístico para la Ciencias Sociales (SPSS). El resultado emitido por el sistema, no descartó ningún ítem obteniéndose de esta manera la cédula definitiva.

El instrumento fue diseñado en cuatro secciones a las que los Trabajadores Sociales respondieron:

#### **Sección A:**

Detallar los datos sociodemográficos del entrevistado: sexo, edad, nivel académico, escuela de egreso, años de egreso, lugar de trabajo, área de trabajo, antigüedad en el actual empleo y años de experiencia profesional.



**Sección B:**

Identificar las opiniones que los Trabajadores Sociales tiene sobre la asignación de rol por parte de la institución para la cual se labora, comportamientos del Trabajador Social en un rol deshumanizado, sentimientos que indican un proceso donde se desvaloriza el rol, congruencia del rol ideal y lo que se hace, congruencia entre el rol aprendido y lo que se hace, conflicto en el rol del Trabajador Social dependiente de una autoridad, conflicto ente el Trabajador Social como persona y su rol, conflicto entre los distintos comportamientos que debe realizar el Trabajador Social, conflicto entre los distintos roles que realiza el Trabajador Social, Conflictos con compañeros de Trabajo Social y conflictos con compañeros de trabajo.

**Sección C:**

Identificar los roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).

**Sección D:**

Distinguir la nominación de roles, como función o rol.

**3.4 Prueba piloto.**

Se llevaron a cabo tres pruebas piloto. Las primeras dos, se realizaron previamente a la construcción del cuestionario definitivo.

Inicialmente la primera prueba se aplicó a 6 estudiantes, de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Esta primer instrumento se conformó de 10 ítems, 5 con datos sociodemográficos y 5 definiciones de roles. Las estudiantes tardaron demasiado tiempo en su llenado y no lograron responderlo en su totalidad.

En la segunda prueba, se reelaboró el instrumento en su totalidad. Se aplicó a 2 Trabajadoras Sociales del Hospital Universitario, de los departamentos de pediatría y maternidad. El cuestionario contenía 45 juicios, 8 sobre datos sociodemográficos y 37 ítems de comportamiento de roles. Las Trabajadoras Sociales, tomaron 35 minutos para dar sus respuestas y se mostraron confundidas en su contestación.

La tercera prueba se realizó con la cédula definitiva, de 63 ítems, a 30 Trabajadoras Sociales que laboran actualmente en el Hospital Universitario, de las áreas de banco de sangre, urgencias, oncología, psiquiatría, traumatología, cuidados intensivos, rayos x y obstetricia. Tomó 15 minutos el llenado y no se presentaron confusiones.

**3.5 Administración del instrumento.**

La autorización de los jefes de departamento, es una de las actividades realizadas previamente a la aplicación. De igual manera, la solicitud de participación en el estudio se llevó a cabo con cada uno de los Trabajadores Sociales.

Posterior a la aprobación, se procedió por parte del encuestador, a proporcionar una breve explicación sobre el contenido del instrumento y la razón del mismo.

La aplicación del instrumento, se realizó de manera autoadministrada a 150 Trabajadores Sociales, en su lugar de trabajo.

El encuestador permaneció todo el tiempo en las áreas de aplicación, de forma discreta, para apoyar a los Trabajadores Sociales en el surgimiento de posibles dudas.

### **3.6 Definición de variables.**

Las variables "son una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse (Hernández y otros, 1998:75). Para este estudio han sido divididas en cuatro secciones.

#### **Sección A.**

Variables del perfil sociodemográfico:

- Edad: años cumplidos, de cada uno de los encuestados.
- Nivel académico: grado de escolaridad.
- Escuela de egreso: escuela donde terminaron su formación profesional.
- Años de egreso: años cumplidos de haber egresado de su escuela.
- Antigüedad en el trabajo: años cumplidos de laborar en su empleo actual.
- Año de experiencia profesional: años cumplidos de estar desempeñándose como Trabajadores Sociales.
- Campos de trabajo: ámbito donde ejerce su profesión.

#### **Sección B.**

Variables de opinión sobre el rol:

- La institución asigna los roles de los Trabajadores Sociales: los patrones de comportamiento han sido establecidos por la institución para la cual se labora y en él se definen la manera en que deben actuar.
- Congruencia del rol de Trabajador Social con el rol ideal: Coherencia entre lo que se hace profesionalmente como Trabajador Social y el rol que idealmente deben desempeñar los Trabajadores Sociales.
- Congruencia entre el rol de Trabajador Social aprendido en la formación escolar y lo que hace: Concordancia del rol que fue aprendido en la

formación profesional y el que se encuentra llevando a cabo dentro de su trabajo.

- Conflicto en el rol de Trabajador Social en labores dependientes de una autoridad: Los Trabajadores Sociales rechazan los dictámenes de una autoridad en relación a la realización de su trabajo sintiéndose limitados en su eficiencia, molestos, enojados y frustrados.
- Comportamientos contradictorios en el rol profesional: ejecución de comportamientos que se vuelven contradictorios y que el Trabajador Social debe realizar como parte de su rol profesional.
- Actuación en distintos roles que son contradictorios a su rol profesional de Trabajo Social: Comportamientos que se vuelven contradictorios y que se presentan en la realización de dos o más roles que el Trabajador Social debe desempeñar como parte de sus labores.
- Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros Trabajadores Sociales: el Trabajador Social no cumple con el comportamiento y las expectativas que sus compañeros Trabajadores Sociales esperan de él.
- Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros de trabajo: el Trabajador Social no cumple con el comportamiento y las expectativas que sus compañeros de trabajo de otras áreas esperan de él.
- Comportamientos del Trabajador Social en un rol deshumanizado: Conducta en la que los Trabajadores Sociales actúan de manera fría, distante e insensible en sus relaciones con los clientes.
- Sentimientos que indican un proceso donde se desvaloriza su rol de Trabajador Social: el Trabajador Social considera que su rol no es realizable comenzando a sentir apatía en su actuación y percibiendo a los clientes como objeto.

#### Sección C.

VARIABLES PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ROL:

- Administrador: lleva a cabo actividades administrativas directamente relacionadas con sus tareas específicas.
- Ejecutor: lleva a cabo programas o proyectos.
- Educador social informal: ayuda a las personas a que aumenten sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que puedan resolver sus problemas.

- **Concientizador:** realiza con la gente un análisis crítico de los factores ambientales y deshumanizantes de la sociedad en la que le toca vivir, buscando los caminos de una praxis liberadora.
- **Proveedor de servicios:** presta servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos.
- **Evaluador:** evalúa sus actividades, las actividades y el funcionamiento de la institución en donde trabaja y los programas en que interviene de manera directa o indirecta.
- **Informador:** informa y canaliza, cuando es necesario, acerca de los recursos institucionales disponibles.
- **Gestor:** relaciona al individuo, familia, grupo u organización con las instituciones que presta los servicios que necesitan los clientes.
- **Investigador:** diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y organizando datos para diagnosticar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal.
- **Planificador:** planifica las actividades de su unidad operativa, de proyectos específicos y programa sus propias actividades.
- **Reformador de instituciones:** valora las carencias cualitativas y cuantitativas de los servicios sociales, con el fin de mejorarlos y reorganizarlos y en algunos casos para crear los que fuesen precisos.

#### Sección D.

Variables para la distinción de roles, como función o rol:

Estas variables fueron utilizadas para que los Trabajadores Sociales hicieran la distinción de los roles como función o rol y son las mismas que han sido empleadas para la identificación del rol (sección C).

#### 3.7. Análisis de datos.

Recolectada la información y hecha la captura, se inicia el proceso de análisis de los datos haciendo uso de la estadística descriptiva para organizar y presentar dichos datos en forma de porcentajes, frecuencias y promedios.

Los datos de este estudio han sido analizados mediante el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 14.0; el cual es un paquete estadístico completo y muy utilizado en la investigación (Padua, 1992).

Para este estudio el Paquete Estadístico SPSS ha permitido realizar la eliminación de ítems dudosos, develar el perfil sociodemográfico de los trabajadores; así como también, la

determinación de las frecuencias, promedios y porcentajes en las respuestas de los profesionales del Trabajo Social.

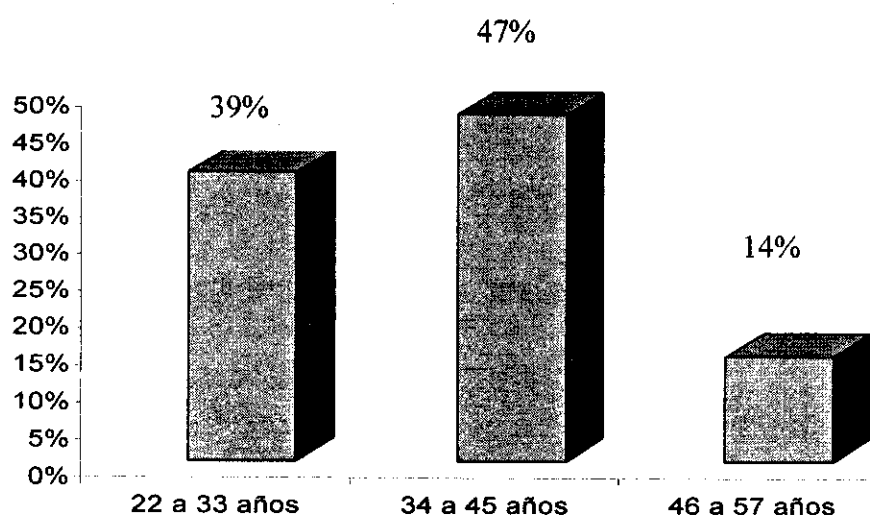
La disposición y presentación de los datos consistió en mostrar a éstos de forma ordenada. Uno de los procedimientos para esta presentación, es el haber hecho uso de gráficos (Rodríguez y Flores, 1999).

## CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS

El contenido de este capítulo presenta cuatro apartados. El primero, muestra el perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales; el segundo, indica las variables de opinión sobre el rol; el tercero, precisa los roles que han desempeñado en su ejercicio profesional de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984) y el cuarto apartado presenta el distinción de los roles, en función o rol, que llevaron a cabo los Trabajadores Sociales.

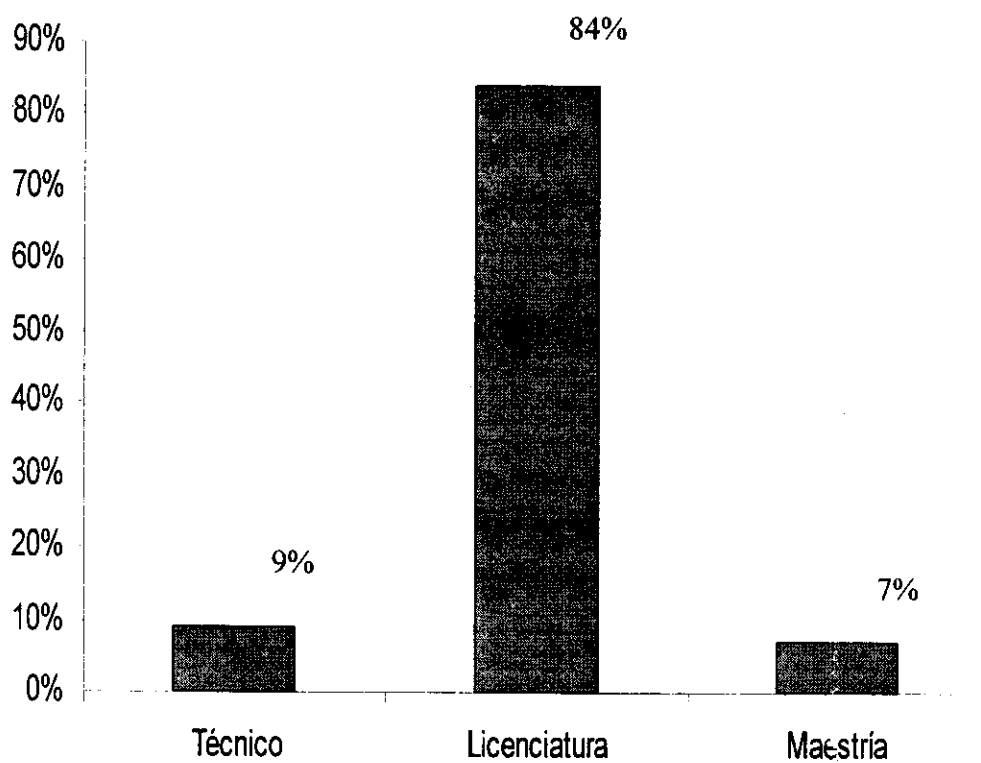
### 4.1 Perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales.

**Gráfica 1**  
**Grupos de edad**

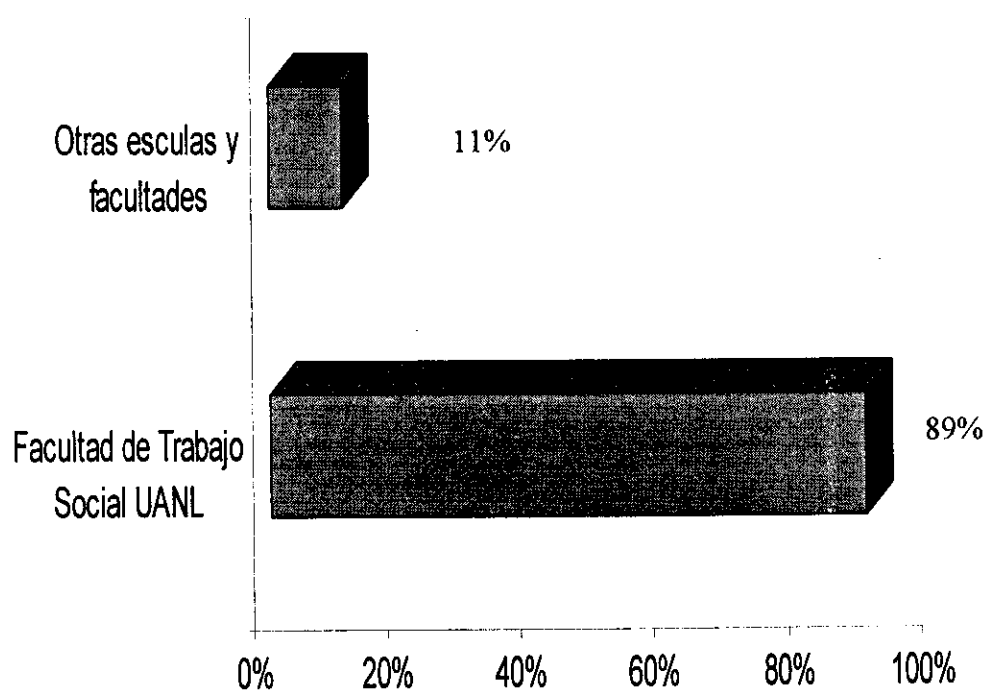


Como se observa en la gráfica 1, la edad de los Trabajadores Sociales más representativa es el grupo de 34 a 45 años que constituye el 47%; el grupo que le sigue es de 22 a 33 años con un 39%. La edad promedio de los Trabajadores Sociales es de 37 años.

**Gráfica 2**  
**Nivel académico**



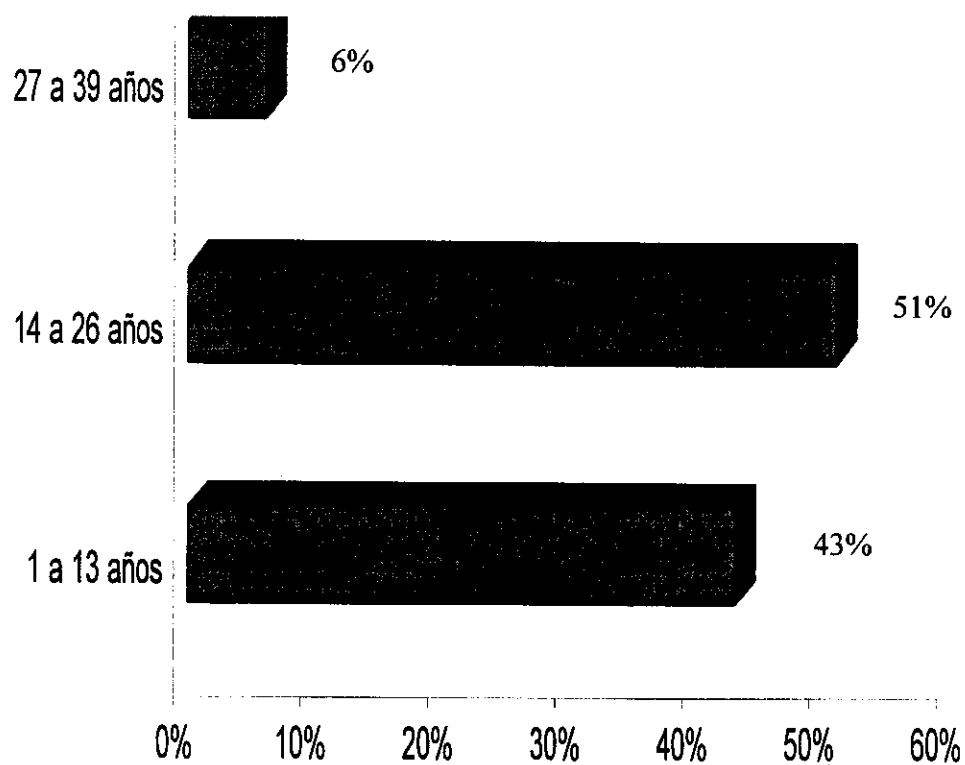
En el nivel académico, la mayoría de los profesionales del Trabajo Social se ubica, según se indica en la gráfica 2, a nivel licenciatura con un 84%; mientras que la población con estudios de nivel técnico es de 9% mayor que la población con estudios de maestría que sólo contabilizó un 7%.

**Gráfica 3****Escuela de egreso**

Se observa en la gráfica 3, que el 89% de los Trabajadores Sociales han egresado de la Facultad de Trabajo Social, de la Universidad Autónoma de Nuevo León; en contraste, la proporción de profesionales que han graduado de otras escuelas y/o facultades de Trabajo Social representa sólo un 11%.



**Gráfica 4**  
**Años de egreso**

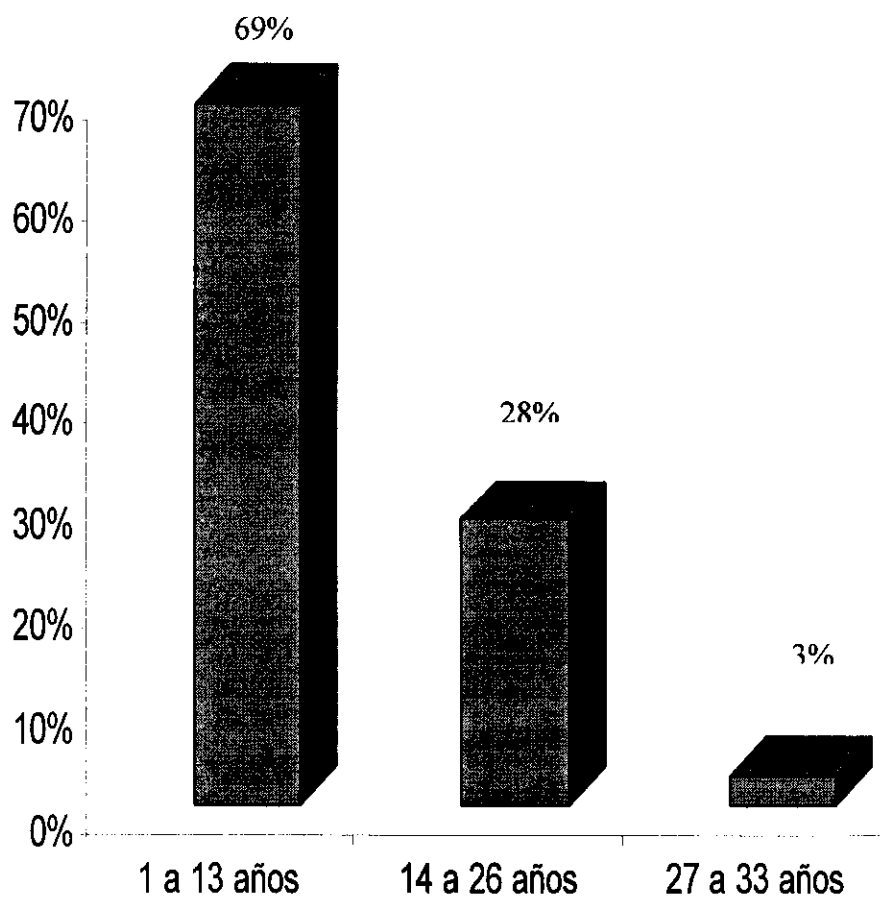


El rango respecto del número de años que los Trabajadores Sociales tienen de haber egresado de su Escuela o Facultad, es de 1 a 39 años.

El promedio de años de haber egresado se ubica en los 15 años.

Al analizar los grupos en la gráfica 4, se encuentra que el 51% de población tiene entre 14 y 26 años de haber egresado y sólo un 6% tiene de 27 a 39 años.

**Gráfica 5**  
**Antigüedad en el trabajo**

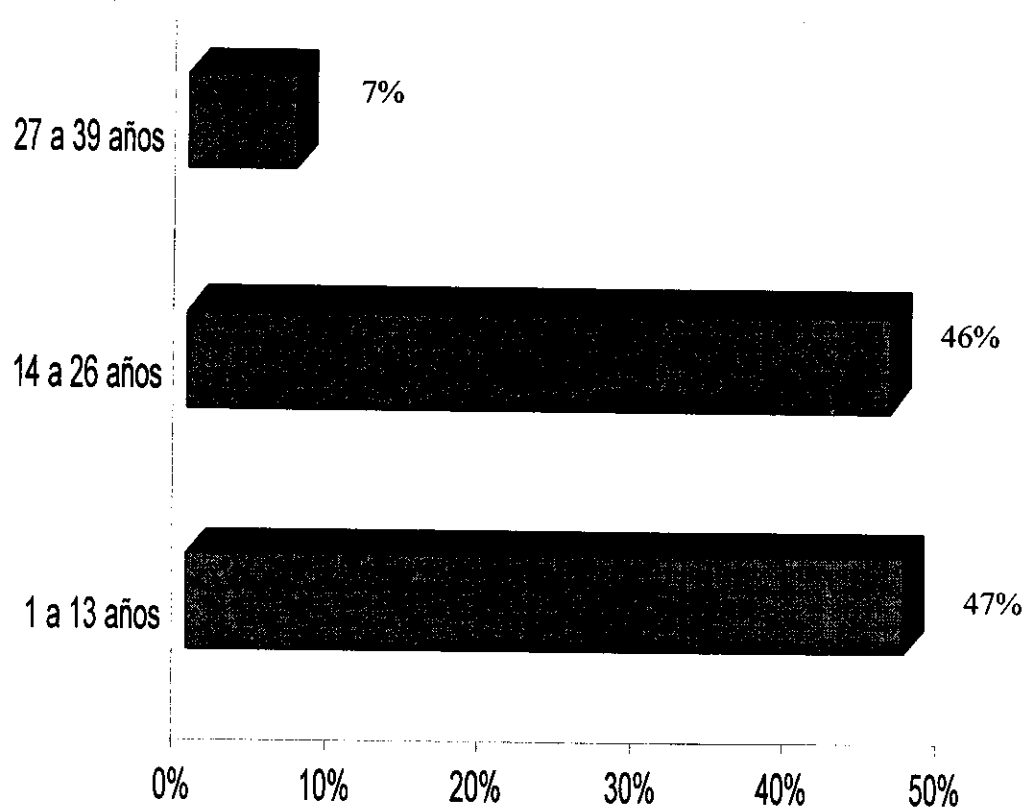


En relación con los años de antigüedad, los datos que se observan en la gráfica 5 revelan que los Trabajadores Sociales tienen un rango de entre 1 y 33 años laborando en su actual empleo, siendo 8 años el promedio general.

El 69% de los Trabajadores Sociales, tiene de 1 a 13 años en su empleo actual y únicamente el 3% tiene de 27 a 33 años laborando para la misma institución.

Gráfica 6

## Años de experiencia profesional

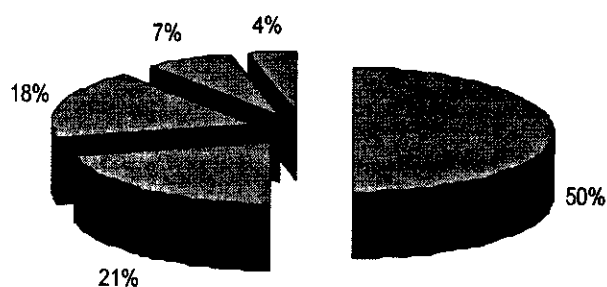


La observación de los datos, en la gráfica 6, revela que el 47% de los Trabajadores Sociales poseen entre 1 y 13 años de experiencia profesional y únicamente el 7% cuenta de 27 a 39 años.

Estableciéndose en 13 años, el promedio de experiencia profesional.

Gráfica 7

## Campos de trabajo



■ 50% Salud: IMSS, Clínica Oca, Hospital Militar, Hospital Universitario.

■ 21% Organizaciones de la Sociedad Civil: Cáritas, Supera, Cruz Verde, Comisión Estatal de Derechos Humanos.

■ 18% Gobierno: SEP, FOMERREY, DIF, LICONSA.

■ 7% Educación: UANL, UR, UDEM.

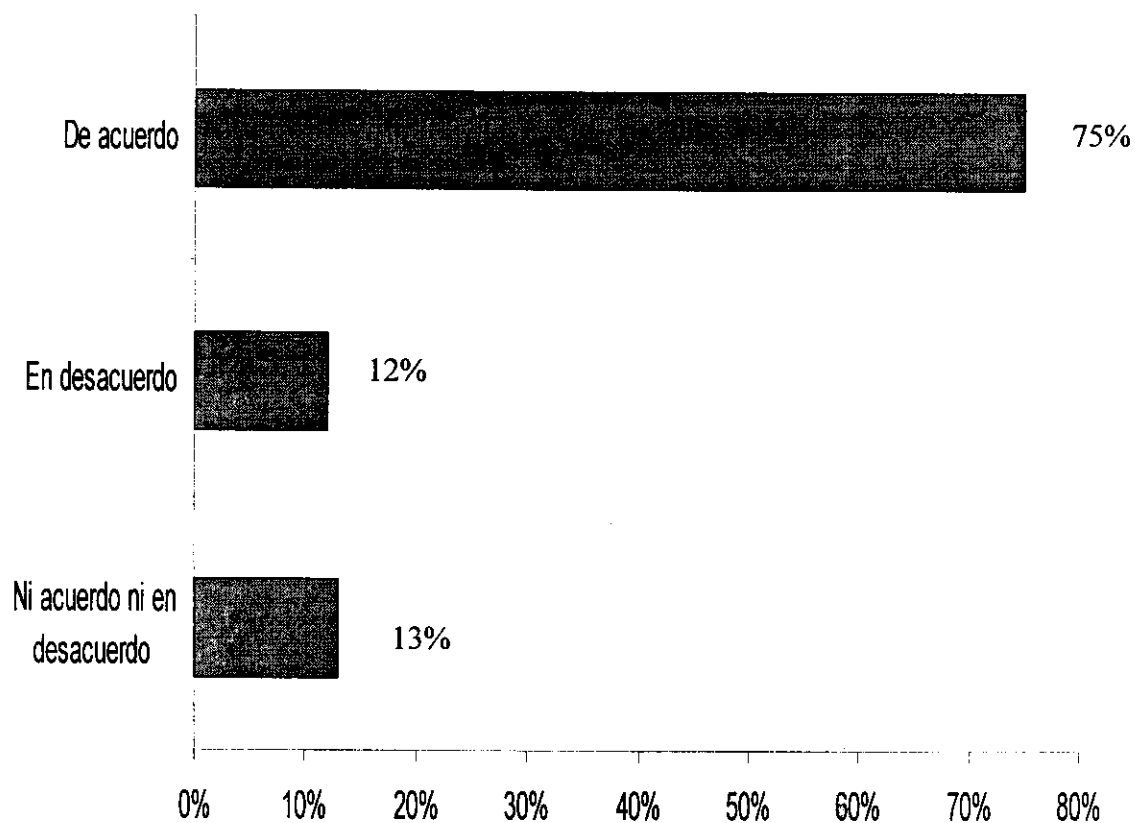
■ 4% Empresas Privadas.

Respecto de los campos de trabajo, en los que laboran los profesionales de Trabajo Social los datos en la gráfica 7, distinguen que el mayor porcentaje de profesionales, un 50%, laboran en el área de Salud, le sigue las Organizaciones de la Sociedad Civil con un 21% y a continuación con el 18%, el Gobierno Estatal, con menores porcentajes se encuentran educación 7% y empresas privadas 4%.

#### 4.2. Análisis descriptivo de las variables de opinión.

Gráfica 8

La institución asigna el rol de los Trabajadores Sociales.

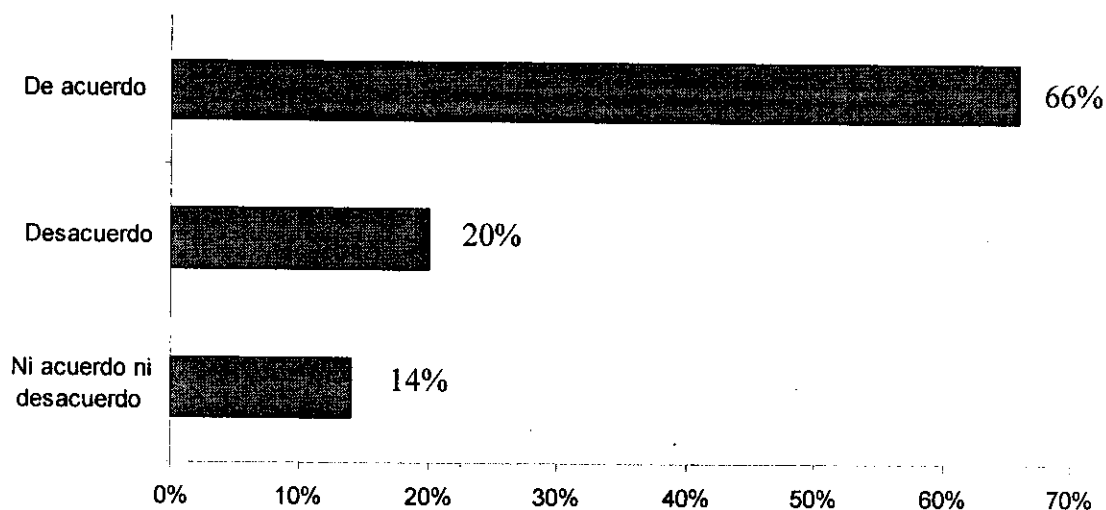


Como se muestra en la gráfica 8, el 75% los Trabajadores Sociales opinan estar de acuerdo en que la institución para la cual laboran les ha asignado el rol que deben desempeñar.

En contraste, solamente un 12% de los profesionales de Trabajo Social opinan que su institución no les determinó el rol.

Gráfica 9

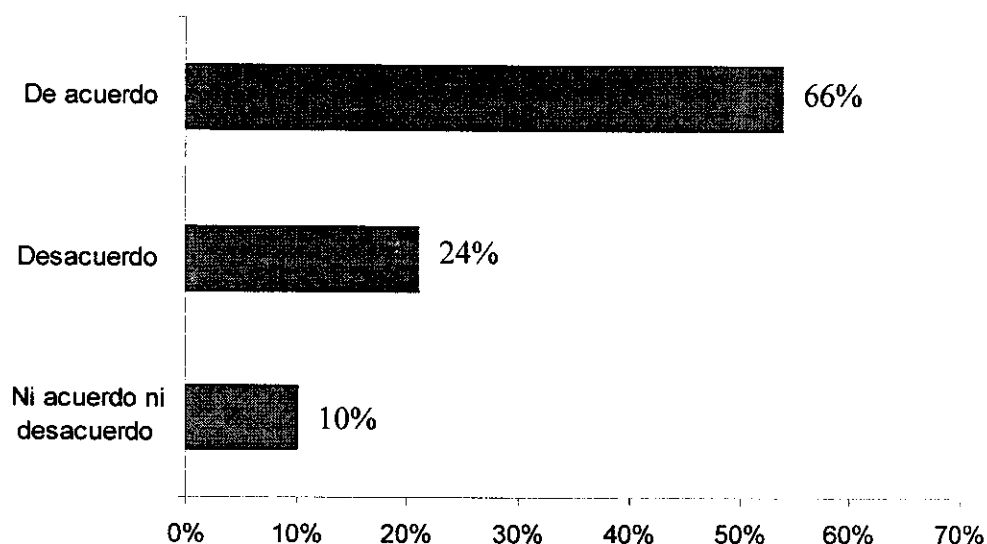
### Congruencia del rol de Trabajo Social con el rol ideal de Trabajo Social



En la gráfica 9, el 66% de los Trabajadores Sociales, manifiestan que existe una congruencia entre el rol que como profesionales se encuentran ejerciendo y el rol ideal.

Gráfica 10

### Congruencia entre el rol de Trabajador Social aprendido en la formación escolar y lo que se hace

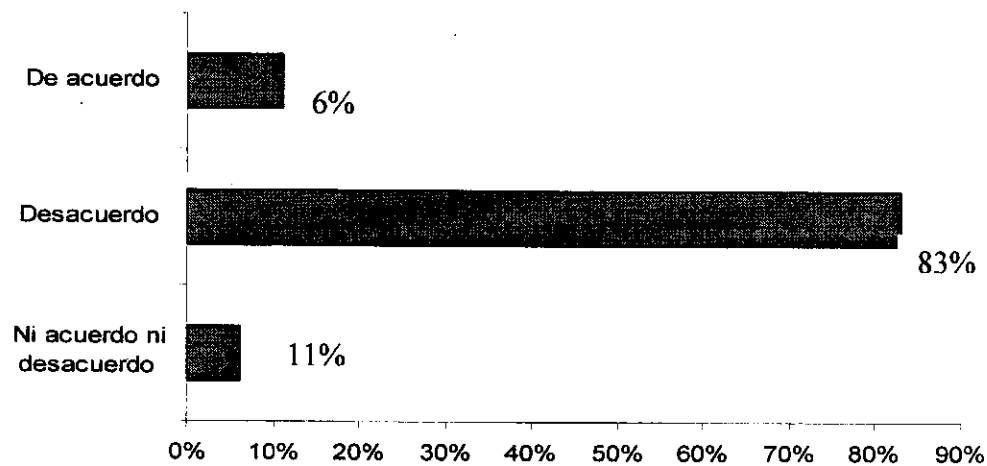


En relación a la congruencia en el rol, que se observa en la gráfica 10, el 66% de los Trabajadores Sociales opina que sí existe concordancia entre rol que aprendieron y el que ejecutan en su actividad profesional.

Únicamente el 24% de los entrevistados manifiestan la falta de concordancia.

Gráfica 11

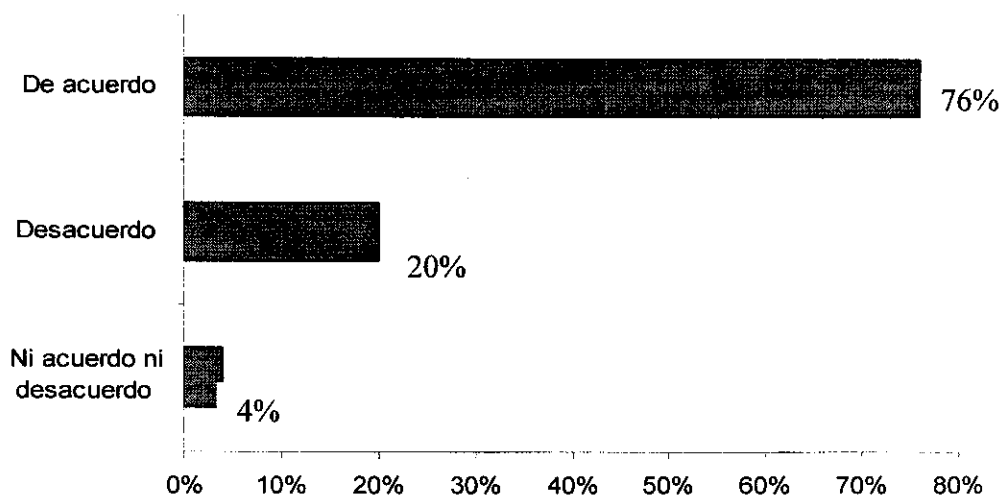
### Conflicto en el rol de Trabajador Social en labores dependiente de una autoridad



En la gráfica 11, el 83% de los Trabajadores Sociales reconocen permanecer dependientes de una autoridad sin tener conflicto en su rol. En menor porcentaje, un 6%, considera que el desempeño de rol le trae problemas con la autoridad.

Gráfica 12

### Comportamientos contradictorios en rol profesional

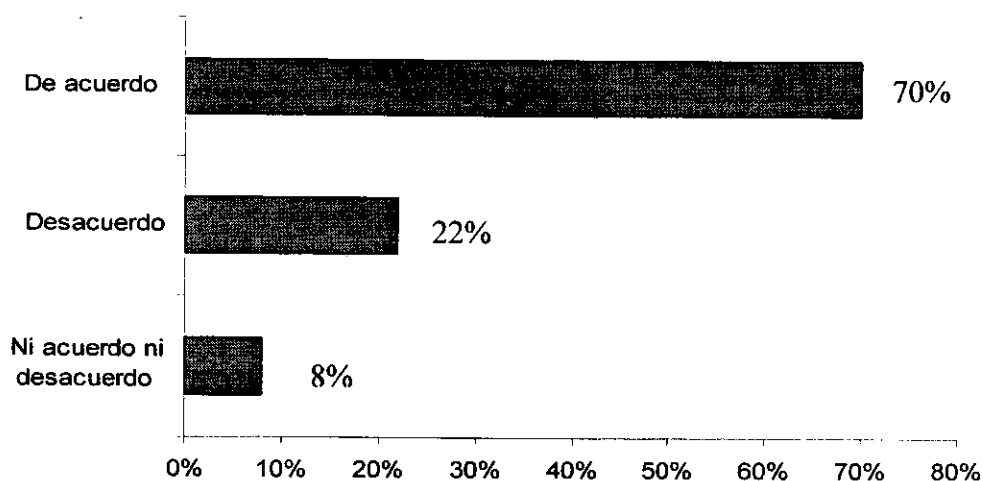


Los Trabajadores Sociales coincidieron que realizan comportamientos que son contradictorios en la actuación de su rol, lo cual se observa en la gráfica 12 manifestándolo con un 76%.

Un 20% de los profesionales, expresan estar en desacuerdo en llevar a cabo comportamientos contradictorios.

Gráfica 13

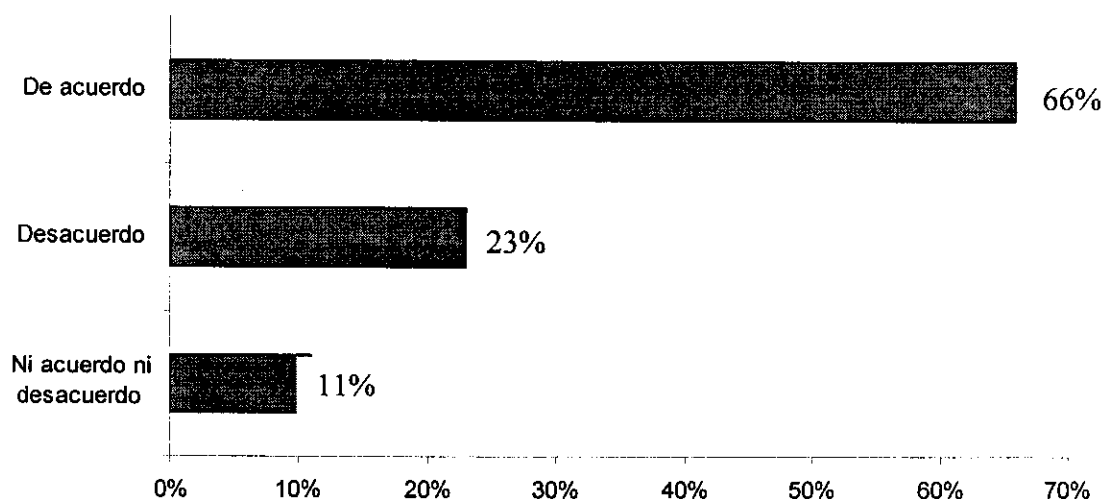
**Actuación en distintos roles que son contradictorios al rol profesional de Trabajo Social**



Los datos en la gráfica 13, muestran que la mayoría de los Trabajadores Sociales, un 70%, coinciden en señalar que llevan a cabo distintos roles que le son contradictorios y antagónicos y un 22% opina estar en desacuerdo en realizar roles que son contradictorios.

Gráfica 14

**Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros de Trabajo Social**



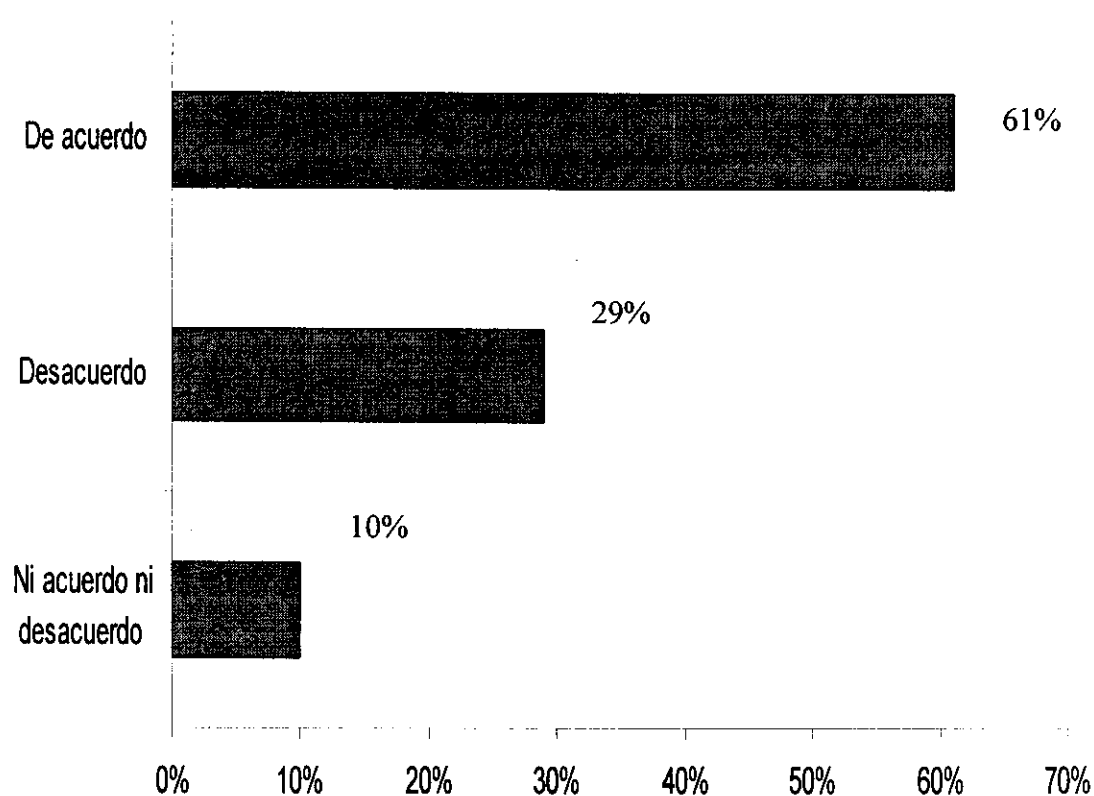
La gráfica 14 muestra la opinión de los Trabajadores Sociales, sobre el estado que guardan las relaciones laborales con sus compañeros de profesión.

Un dato relevante es, que los profesionales manifiestan con un 66%, el tener conflicto con sus compañeros Trabajadores Sociales y únicamente el 23%, refiere que mantiene buenas relaciones.



Gráfica 15

## Conflicto del Trabajador Social con sus compañeros de trabajo

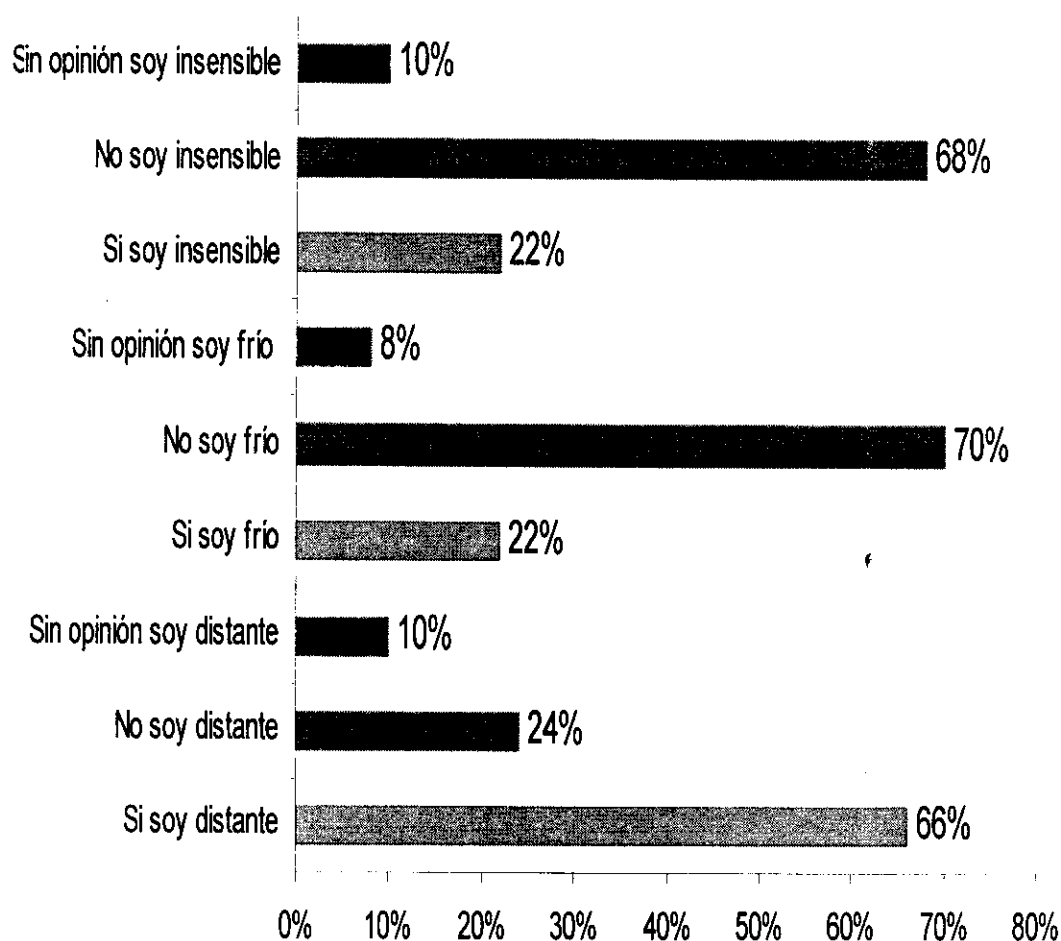


La opinión sobre las relaciones laborales, del Trabajador Social con otros compañeros de trabajo se observa en la gráfica 15.

Los datos indican que los el 61%, de los Trabajadores Sociales considera tener conflictos con sus compañeros de trabajo y el 29% afirma que sus relaciones laborales son cordiales.

Gráfica 16

## Comportamientos del Trabajador Social en un rol deshumanizado



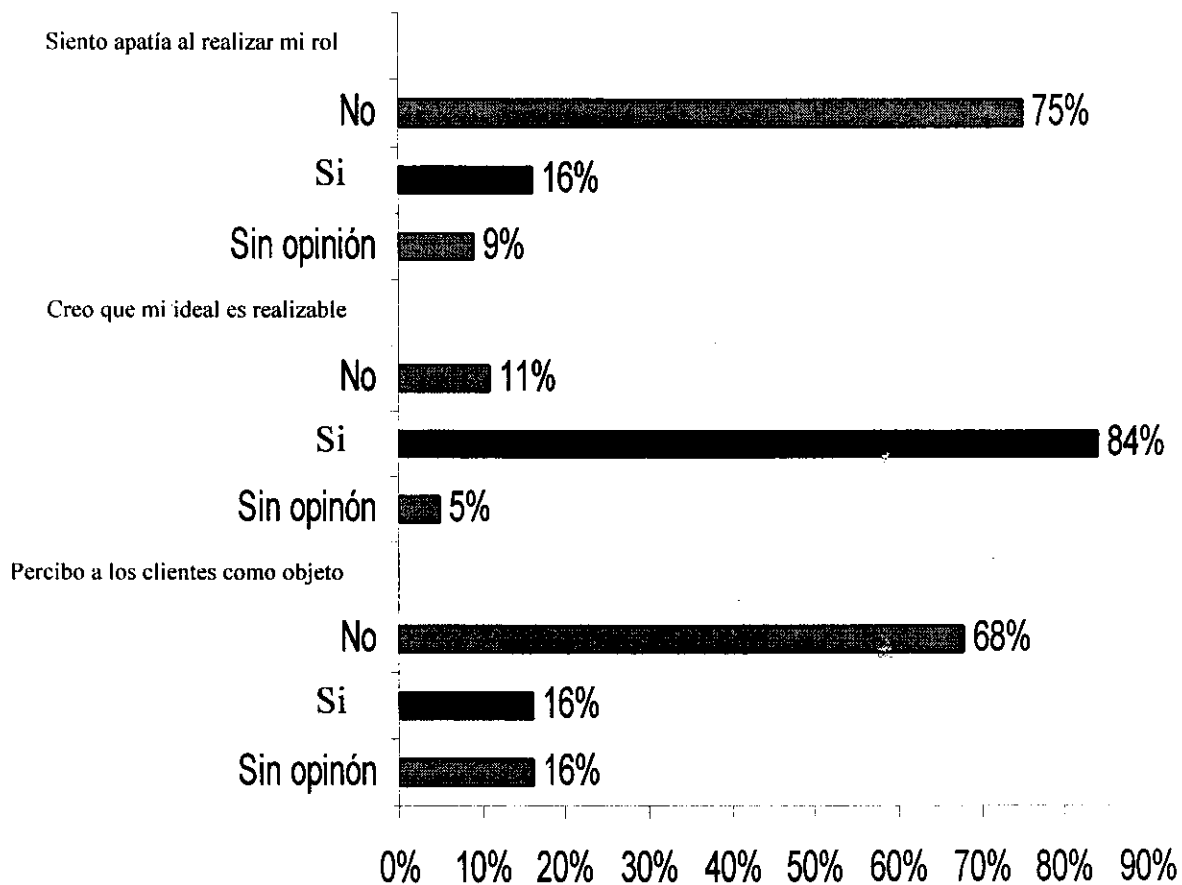
La gráfica 16, muestra las opiniones de los Trabajadores Sociales, sobre 3 de los comportamientos del rol deshumanizado.

El 70% de los profesionales del Trabajo Social indicaron que su actuación profesional se encuentra alejada de un comportamiento frío. Al mismo tiempo, el 68% señala que el ser insensibles es una conducta que consideran fuera de su comportamiento profesional.

El 66% de los Trabajadores Sociales manifiesta ser distantes en sus relaciones con los clientes.

Gráfica 17

**Sentimientos que indican un proceso donde  
el Trabajador Social desvaloriza su rol**



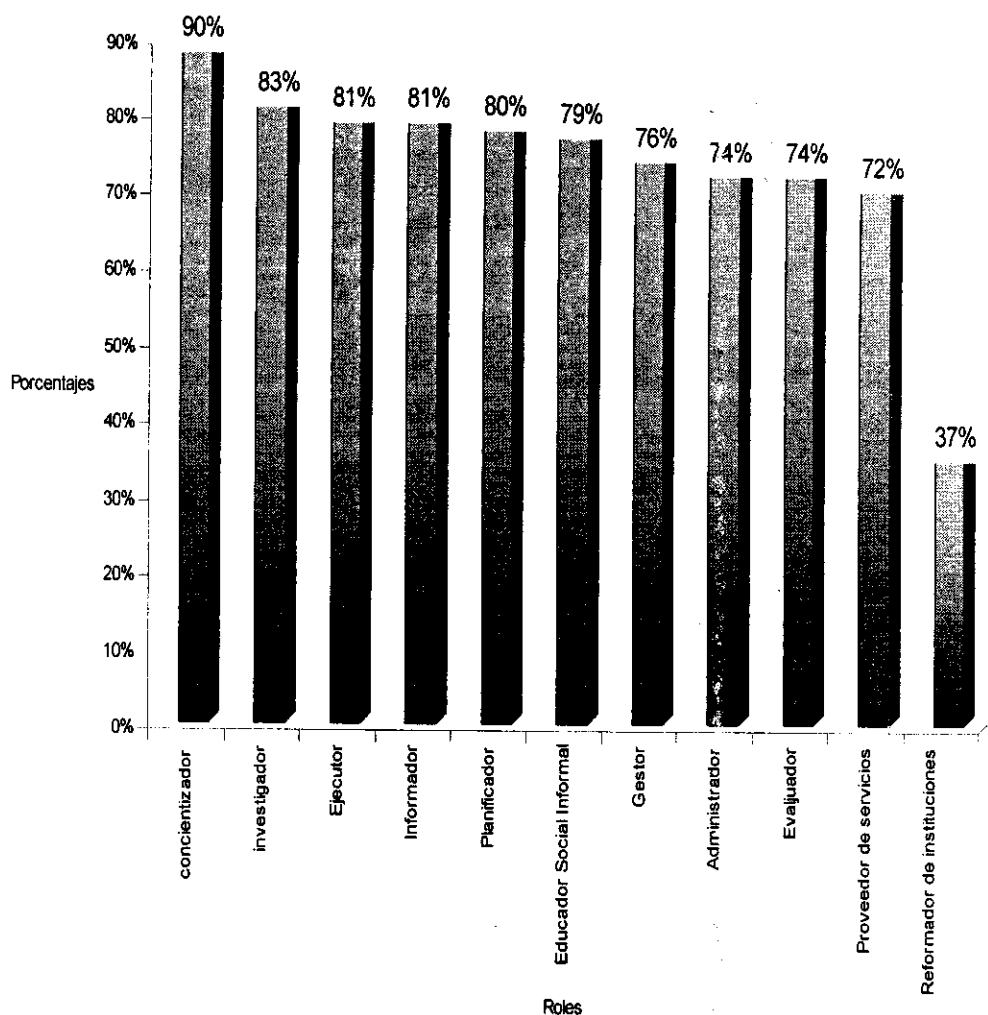
Respecto de los sentimientos que indican un proceso donde el Trabajador Social desvaloriza su rol, los resultados se observan en la grafica 17.

Desde su opinión un 84% de los Trabajadores Sociales, consideraron que el rol ideal es factible de realizar en sus labores; un 75%, responde que la ejecución de sus labores se lleva a cabo sin sentir apatía y el 68%, es decir más de un 50%, de los profesionales de Trabajo Social opinan que perciben a los clientes más como personas, que como objetos.

### 4.3 Identificación de los roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).

Gráfica 18

Roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).



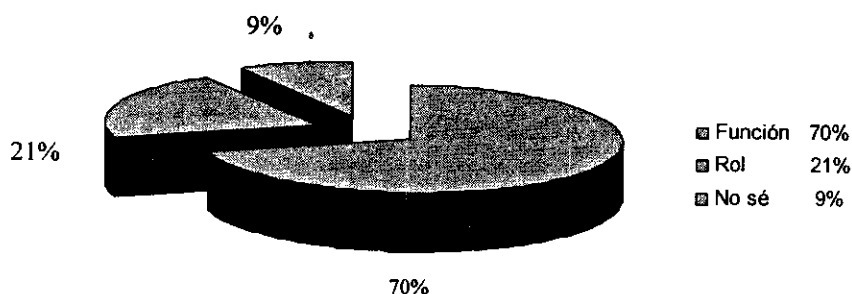
La gráfica 18, indica que el rol que con mayor frecuencia ha sido ejercido por el 90% de los Trabajadores Sociales es el de Concientizador, seguido en forma decreciente por el de Investigador 83%, Ejecutor 81%, Informador 81%, Planificador 80%, Educador Social Informal 79%, Gestor 76%, Administrador 74%, Evaluador 74%, Proveedor de Servicios 72% y Reformador de Instituciones con un 37%.

En promedio el 77% de los Trabajadores Sociales han actuado en los todos los roles del Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).

#### 4.4. Distinción de roles, como función o rol, que llevaron a cabo los Trabajadores Sociales.

**Gráfica 19**

**Rol Administrador**

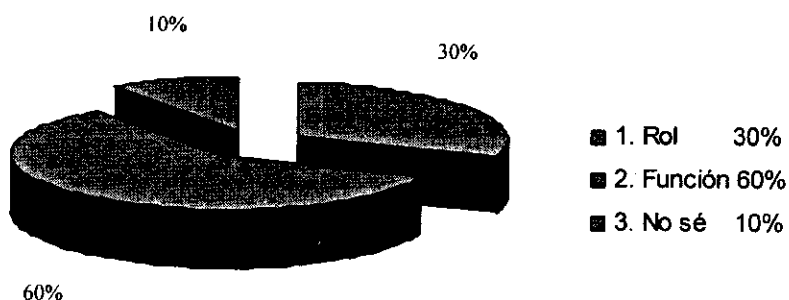


El rol de administrador, es identificado de la siguiente manera por los Trabajadores Sociales:

El 70% establece que el Rol Administrador debe ser ubicado como función y el 21% lo señala como rol.

**Grafica 20**

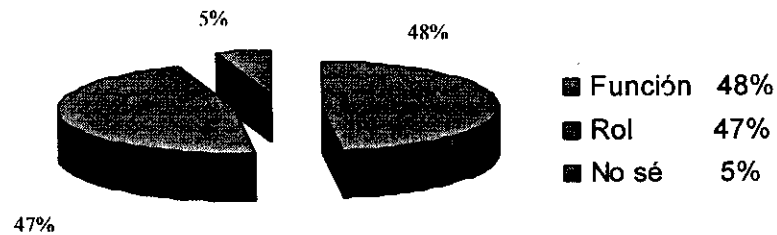
**Rol Ejecutor**



El 60% de los Trabajadores Sociales determina al Rol de Ejecutor como función, de acuerdo a como se muestra en la gráfica 20. En tanto que, el 30%, lo puntualiza como rol.

Gráfica 21

## Rol Educador Social Informal

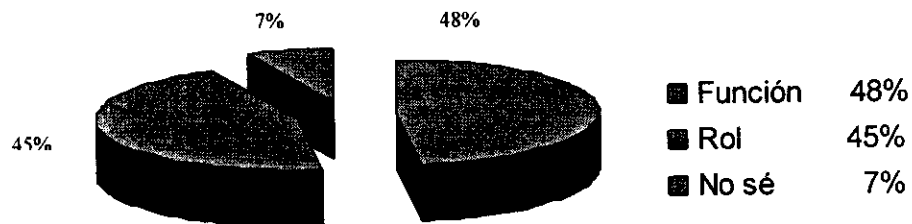


Un 48% de los Trabajadores Sociales, establece al Rol Educador Social como función y el 47% lo señaló como rol.

Datos relevantes y que se presentan significativos en la gráfica 21, son los porcentajes que fueron asignados en las clasificaciones ya que no difieren sustancialmente. Los puntajes indican que no hay una tendencia en la respuesta.

Gráfica 22

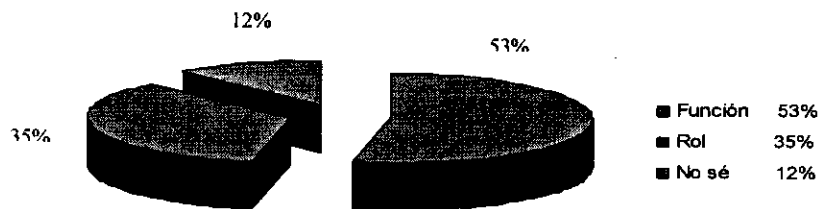
## Rol Concientizador



En la gráfica 22, las diferencias en porcentajes no son significativas, ya que para el Rol Concientizador, el 48% de los Trabajadores Sociales lo clasifican como función y el 45% como rol.

Gráfica 23

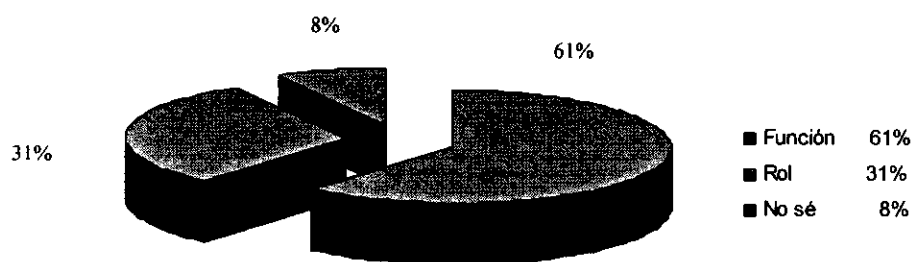
## Rol Proveedor de Servicios



La mayoría, un 53% de los Trabajadores Sociales clasifica el Rol Proveedor de Servicios como función, en tanto que 35% lo define como rol, como se observa en la gráfica 23.

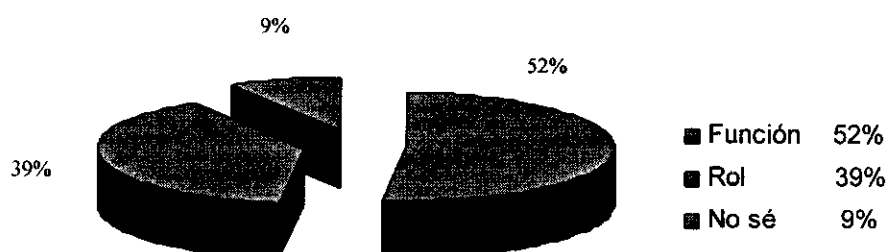
Gráfica 24

## Rol Evaluador



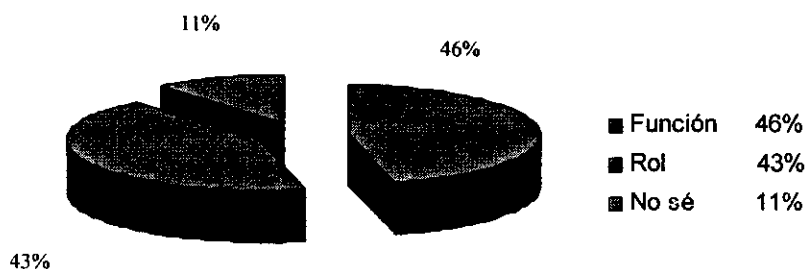
Para el Rol Evaluador, los datos demuestran en la gráfica 24 que el 31% lo califica como rol y el 61% de los Trabajadores Sociales determinan que el término corresponde para ser clasificado como función.

**Gráfica 25**  
**Rol Informador**



Del total de Trabajadores Sociales pertenecientes a este estudio el 52% determina que el Rol Informador se clasifica como función, en tanto que el 39% lo establece como rol y solamente un 9% no especifica.

**Gráfica 26**  
**Rol Gestor**

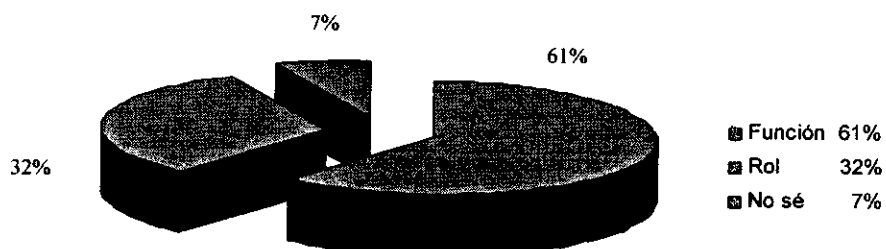


Los datos de la gráfica 26 indican que un 46% de los Trabajadores Sociales, decidieron establecer el Rol Gestor como función, un 43% como rol y 11% no hizo clasificación.

Los porcentajes para la clasificación de Rol Gestor son significativos, ya que ambos no exceden de un 50%, revelando que no existe una fuerte tendencia mayoritaria a favor de una u otra categorización.

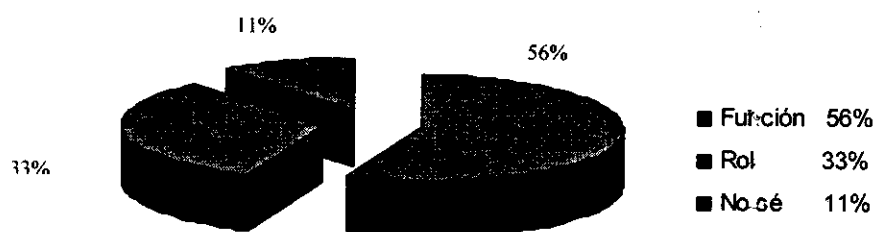


**Gráfica 27**  
**Rol Investigador**



Los datos en la gráfica 27, indican que el 61% de los Trabajadores Sociales fija que el Rol Investigador debe considerarse como función y un 32% considera clasificarlo como rol.

**Gráfica 28**  
**Rol Planificador**

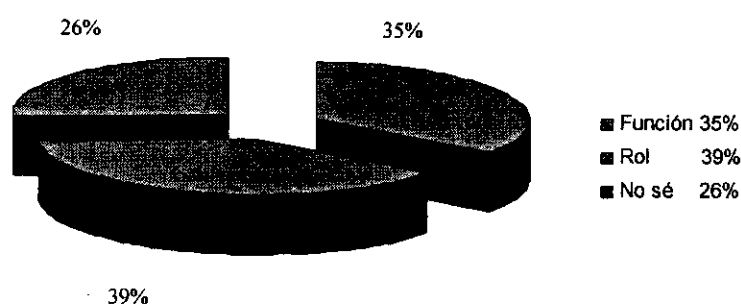


Los profesionales del Trabajo Social establecen la clasificación del Rol Planificador de la siguiente manera:

El 56% señala que es función, el 33 % lo determinó como rol y el 11% responde no saber como clasificarlo.

Gráfica 29

## Rol Reformador de Instituciones



Para el Rol Reformador de Instituciones las clasificaciones llevadas a cabo por lo Trabajadores Sociales revelan datos interesantes.

Al observar la gráfica 29, los resultados obtenidos fueron que el 39% de los Trabajadores Sociales deciden clasificar como rol al Rol Reformador de Instituciones, un 35% como función. El 26% responde no saber como catalogarlo.

Lo más significativo en los puntajes de respuesta es la opción -No sé-, ya que obtuvo un 26%, porcentaje alto si se compara con el resto de los roles analizados.

## CONCLUSIONES

Esta investigación se elaboró como un estudio de tipo exploratorio, no experimental, transeccional y descriptivo. Tiene como propósitos determinar el perfil sociodemográfico de los Trabajadores Sociales; identificar sus opiniones sobre el ejercicio de su rol profesional; precisar los roles en que han actuado profesionalmente y distinguir los roles, como función o rol.

### **Perfil sociodemográfico.**

Para esta investigación constituida por una muestra de 150 Trabajadores Sociales se concluye, en relación al perfil sociodemográfico que la edad promedio es de 37 años, que el 84% de los profesionales tiene un nivel escolar de licenciatura y son egresados de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Lo que significa, que esta Institución es la escuela formadora de los Trabajadores Sociales de Monterrey y su área Metropolitana. Con relación al nivel escolar resalta el hecho de que los Trabajadores Sociales a nivel técnico son, en porcentaje, mayor que los de nivel maestría; además de que cuentan con 13 años en promedio de experiencia profesional y con 15 años en promedio, de haber egresado de su escuela y/o facultad siendo el promedio de antigüedad de 8 años en su trabajo.

Un dato que resulta significativo, dentro del perfil sociodemográfico, es que el 50% de los entrevistados de este estudio se desempeñan en el campo de la salud, en contraste con el 4% que se ubica en las empresas del sector privado. En relación a los campos de trabajo se confirma que las diferencias numéricas en los campos de trabajo son significativas debido a que el número de Trabajadores Sociales que en ellos labora son desproporcionados.

Las instituciones de salud, la comunidad, las familias, las organizaciones de la sociedad civil, el Gobierno y las empresas del sector privado son, entre otros algunos de los campos

de actuación del Trabajador Social (Kisnerman, 1984). Por lo tanto, resulta un indicador relevante el que los profesionales se encuentren laborando en forma mayoritaria sólo en un campo de trabajo.

### **Opiniones de los Trabajadores Sociales sobre su actuación en el rol profesional.**

La información obtenida indica datos interesantes. Un 75% de los Trabajadores Sociales confirma que la institución para la cual labora les asigna su rol. Es importante resaltar por lo tanto y de acuerdo a lo que Myers (1995) argumenta, que las actividades ó responsabilidades asignadas, contribuyen para que en algunas ocasiones los individuos que ejecutan un rol determinado, comiencen a sentir apatía o pérdida del idealismo y la pérdida del idealismo conduce a la extinción del rol, en donde el proceder de los individuos llega a degenerar en actitudes impersonales y despreciativas.

Otro aspecto significativo se centra en que el 66 % de los profesionales opinan que actúan de manera distante en sus relaciones con los clientes. Este comportamiento según lo indica Myers (1995) puede ser el resultado de los parámetros impuestos por parte de la institución en la que laboran, exigiendo en algunos casos comportarse de manera alejada, fría ó insensible; además es factible que la conducta de los que se comportan de manera distante, se vea alterada juntamente con el pensamiento y los sentimientos, ya que los profesionales están siendo condicionados para realizar adecuadamente su rol.

Otra cifra relevante, es que el 76% de los Trabajadores Sociales indican que llevan a cabo actividades dentro de su rol que son contradictorias. De la misma forma, el 70% considera que ejecutan roles que son antagónicos. Payne (1995) denomina al conflicto que surge de la realización de comportamientos contradictorios como conflicto inter-roles y denominó conflicto intera-roles a conflictos que emergen cuando se ejecutan acciones que son contrarias entre los distintos papeles que un mismo actor tiene que desempeñar. En este conflicto, los distintos papeles que debe personificar un individuo entran en contradicción, debido a que sus comportamientos son discordantes (Gallino, 1985). En este sentido, la incompatibilidad del rol de Trabajador Social con otros roles reflejará tendencias y sentimientos encontrados, vergüenza, incomodidad y frustración de acuerdo a lo Secord y Backman establecen (1975).

El análisis también revela que el 66% Trabajadores Sociales expresan tener problemas con sus colegas. Al mismo tiempo, un 61% establece la existencia de conflictos con otros compañeros de Trabajo. Según señala Secord y Backman (1975), los conflictos con colegas y compañeros de trabajo derivan en el incumplimiento del rol, lo que significa que las conductas esperadas no se realizan. En este sentido y de acuerdo a lo que Nadel (1986) manifiesta, la interacción profesional se verá afectada debido a que no existirá, para sus compañeros y otros profesionales, la información sobre la cual puedan orientar su comportamiento en relación al Trabajador Social. A su vez, es posible que los resultados directos de su trabajo estén siendo afectados, al igual que sus relaciones con los clientes (Payne, 1992).

### **Identificación de los roles los que han ejecutado los Trabajadores Sociales en su ejercicio profesional, de acuerdo al Modelo de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984).**

Dentro de las organizaciones e instituciones, los Trabajadores Sociales se ubican frente a los clientes y es ahí donde se encuentra el espacio de su intervención. Para intervenir, el Trabajador Social estudia la situación, planea las estrategias más adecuadas, determina las diferentes maniobras a seguir, establece las distintas clases de servicios que se han de proporcionar, fija los propósitos y las unidades de atención e implementa roles (Johnson, 1992). Además, "las funciones sociales y los propósitos del Trabajo Social son realizados por profesionales esencialmente mediante un repertorio de roles de ayuda (Siporin, 1975:32". En este sentido, la intervención que se realiza y el logro de los propósitos que se llevan a cabo mediante los roles, evidencia la importancia de precisarlos.

Para puntualizar los roles en los que han actuado los Trabajadores Sociales, se tomó como base el modelo latinoamericano de Roles de Ezequiel Ander-Egg (1984). Los modelos en Trabajo Social conforman el deber ser y son construcciones hechas a partir de la teoría que se ha formulado; además, logran ser revisados con la realidad (Kisnerman, 1984) y son de igual manera "representaciones formales de los sistemas reales (Mendoza, 1986:52)".

Por lo tanto, para esta investigación se precisa, de acuerdo a los propios Trabajadores Sociales, que el 77% ha actuado en todos los roles del modelo de Ezequiel Ander-Egg (1984).

Además, se concluye que el rol que con mayor frecuencia se ha ejecutado es el de Concientizador ya que un 90% así lo manifestó, seguido por el de Investigador 83%, Ejecutor 81%, Informador 81%, Planificador 80%, Educador Social Informal 79%, Gestor 76%, Administrador 74%, Evaluador 74%, Proveedor de Servicios 72% y Reformador de Instituciones 37%.

### **Distinción de los roles, como función ó rol, de acuerdo a los Trabajadores Sociales.**

Los roles como se ha indicado en este estudio y de acuerdo a lo señalado por Johnson (1992) juegan un papel imprescindible en la actuación de los Trabajadores Sociales ya que mediante ellos se realizan los procesos de intervención (Payne 1995), se cumplen las funciones sociales y los propósitos del Trabajo Social (Siporin, 1975); además de que, "el rol es el camino que usa el Trabajador Social en una específica situación de ayuda (Johnson, 1992:250)".

La importancia de la actuación de los roles se hace evidente en autores como Siporin (1975) y Payne (1995) Sin embargo, Kruse (1984) apunta sobre la confusión existente entre los términos de roles y función, ya que en la literatura aparecen frecuentemente ligados; utilizándose el termino de función para definir el de rol.

La uso del término función por el de rol, se ha hecho evidente en los Trabajadores Sociales que participaron en este estudio, ya que los resultados obtenidos en el reconocimiento del

los roles, como función o rol así lo demuestran. De un total de once roles, diez se identifican como función, entre ellos el de Administrador, Ejecutor, Proveedor de Servicios, Evaluador, Informador, Investigador, Planificador, Educador Social Informal, Concientizador y Gestor.

El Rol Reformador de Instituciones fue el único establecido por los Trabajadores Sociales como rol. En el análisis de los datos, se advierte información significativa debido a que los porcentajes de las respuestas son casi proporcionales; como se observa, en la distinción para este rol los Trabajadores Sociales seleccionan función en un 35%, rol con 39% notando que ninguno excede del 40% y la opción -no sé-, un 26%, es alta comparado con el resto de los roles analizados.

Ninguno de los roles presentados a los Trabajadores Sociales, de esta investigación fueron reconocidos como tal, a excepción del Rol Reformador de Instituciones, lo que confirma que para los entrevistados de este estudio los roles son distinguidos como funciones.

Kisnerman (1984) señala que el término de función tiene una gran variedad de significados y esa diversidad de significados probablemente sea el motivo por el cual se ocasiona la confusión en su utilización. Kruse (1976:82) indica que "sociológicamente, aún cuando función y rol son dos conceptos diferentes, es muy fácil su asimilación y Ander-Egg, (1985: 267) puntualiza que "se trata de dos cuestiones en ciertos aspectos entrecruzados, pero que pueden y deben diferenciarse".

Kruse (1976) establece que en relación al Trabajo Social, cuando se pronuncia el término función se esta mucho más cerca de un uso administrativo y confirma que al tener el Trabajador Social un sinfín de tareas o labores a realizar con el propósito de contribuir a la consecución de un objetivo, se hablaría de la realización de funciones más que de rol.

### **Limitaciones del estudio.**

Las limitaciones en este estudio fueron. Por un lado, la ausencia de investigaciones relacionadas con el tema, la escasez de literatura y la reducida cantidad de modelos de roles latinoamericanos; por otra parte, la falta de un padrón actualizado de Trabajadores Sociales, que indique los lugares dónde se encuentran laborando.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1982). Metodología del Trabajo Social. España: Editorial El Ateno.  
(1984). ¿Qué es el Trabajo Social?. España: Editorial Humanitas.  
(1985). Diccionario de Trabajo Social. Argentina: Editorial El Ateno.
- Asquith, S y C. Clark, L. Waterhouse. (2005). The Role of the Social Worker in the 21st Century. A Literature Review. <http://www.21socialwork.org.uk>. Escocia: Universidad de Edimburgo. Consultado 18 de enero de 2007.
- Asociación Mexicana de Escuelas de Trabajo Social (1970). Trabajo Social y Sociología. X (décima) Jornada de estudios, Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social.
- Castellanos, M. C. (1962). Manual de Trabajo Social. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Ferrán, M. (2002). Curso de SPSS para Windows. España: McGraw-Hill Profesional
- García, G. (1998). Especificidad y Rol del Trabajo Social. Buenos Aire, Argentina: Editorial Humanitas.
- Campton, B. R. y B. Galaway. (1989). Social Work Process. Wadsworth, Inc.
- Gallino, L. (1995). Diccionario de Sociología. México: Siglo Veintiuno, Editores.
- García, J. y J. R. Melián (1993). Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social. Madrid: Nancea S.A. de Ediciones.
- Giddens, A. (1997). Política, Sociología y Teoría Social. España: Paídos.

- Hernández, R. y C. Fernández, P. Baptista. (1998). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hepworth D. H. y J. A. Larsen. (1990). Direct Social Work Practice, theory and Skills. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Jonshon, L. C. (1992). Social Work Practice a Generalist Approach. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Kisnerman, N. (1984). Introducción al Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- Krist-Ashaman, K. y G. H. Hull. (1977). Generalist practice with organizations and communities. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- Kruse, H. (1976). Nuevas tendencias en cuanto al rol y funciones del Servicio Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas.
- Mendoza, M. (1986). Una opción metodológica para los Trabajadores Sociales. México: Publicaciones Científicas.
- Morales, A. T. y B. W. Sheafor. (1992). Social Work. A profession of many Faces. California: University of California.
- Montero, M. (1982). Psicología Social. México: Editorial Trillas.
- Myers, D. G. (1995). Psicología Social. México: Mcraw-Hill/ Interamericana de México.
- Nadel, S.F. (1986). Teoría de la Estructura Social. Madrid: Ediciones Guaderrama..
- Padua, J. (1992). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales. México: Fondo de Cultura Económica.
- Payne, M. (1995). Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Parsons, T. (1999). El Sistema Social. Madrid: Ediciones Alianza.
- Pincus, A. y A. Minahan. (1973). Social Work Practice. Model and Method. Peacock Publishers, Inc. Illinois.
- Rodríguez, G. y G. Flores. (1999). Metodología de la Investigación cualitativa. Granada: Ediciones Aljiba.
- Secord, P. F. y C. W. Backman. (1975). Psicología Social. México: MacGraw-Hill de México.



Siporin, M. (1975). Introduction to Social Work Practice. New York: MacMillan Publishing Co., Inc.

Stoetzel, J. (1974). Psicología Social. España: Editorial Marfil.

Valero, A. (1999). El Trabajo Social en México. Desarrollo y Perspectivas. México: Universidad Autónoma Nacional de México.

## ANEXO 1

Mensaje dirigido a Trabajadores Sociales solicitando su apoyo

**Estimado(a) Trabajador (a) Social:**

Me encuentro realizando una investigación. Mi trabajo versa sobre el rol de las Trabajadores Sociales y para llevarlo a cabo requiero de aplicar un cuestionario, que consta de 4 secciones, a 150 Trabajadores Sociales.

Por lo tanto el día de hoy solicita tu participación en este trabajo.

Agradeceré tu atención y colaboración.

Saludos cordiales,

Rita Machado  
Trabajadora Social

### \*Instrucciones para el llenado del cuestionario

La sección A incluye datos profesionales. Llena las respuestas en la línea de tu lado derecho. Por favor, no dejes espacios en blanco.

La sección B incluye preguntas cuyas respuestas son de opción múltiple. Selecciona sólo una respuesta y en caso de que no aplique para tu situación selecciona el número 8. Hasta donde te sea posible busca contestar todas las preguntas.

La sección C es muy sencilla, no se busca evaluar tus conocimientos o desempeño. Se busca saber que haces en tu campo de trabajo y como lo defines.

La sección D. es el último apartado y en él podrás, si así lo deseas, hacer comentarios.

## ANEXO 2

El instrumento.

### SECCIÓN A. Llena en el guión de la izquierda con tu respuesta

- 1 Edad (años cumplidos).....\_\_\_\_\_
2. Nivel académico (anota el número que corresponda)  
 1. Técnico 2. Licenciatura 3. Maestría 4. Doctorado.....\_\_\_\_\_
3. Escuela o Facultad de egreso: \_\_\_\_\_
4. Años de egresada (años cumplidos) .....\_\_\_\_\_
5. Lugar de trabajo \_\_\_\_\_
6. Antigüedad en el trabajo (años cumplidos).....\_\_\_\_\_
7. Años de experiencia profesional (años cumplidos).....\_\_\_\_\_

**SECCIÓN B. Lee las siguientes afirmaciones, son opiniones con respecto a las cuales algunas Trabajadoras Sociales están de acuerdo y otras en desacuerdo. Señala, la alternativa que más se asemeje a tu opinión, anotándola en el renglón derecho.**

8. La institución ha establecido una serie de normas (que pueden estar escritas o no) y definen la manera en que debo realizar mi papel de Trabajadora Social  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
9. Mi papel no ha llevado a ser insensible en mis relaciones con los clientes  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
10. Mi papel me ha vuelto distante en mis relaciones con los clientes.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
11. La ejecución de mi papel no le ha quitado la calidez a mi trabajo con los clientes.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
12. Siento apatía al realizar mi papel.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
13. Mi ideal de Trabajadora Social no lo realizo en mi trabajo  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
14. Mi papel ha hecho que vea a los clientes como objeto.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
15. El estar supeditada a otras personas para la aprobación de mi desempeño no me molesta.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
16. El ser subordinada limita mi eficiencia.  
 1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_
17. Someterme a órdenes de mis superiores no me hace sentir denigrada.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

18. Se me exige actuar de acuerdo con reglas que van en contra de lo que pienso.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

19. El papel que realizo no es incompatible con lo que soy como persona.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

20. Siento frustración al recibir órdenes de mis superiores.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

21. Mis ideas como persona no son incompatibles como el papel que actúo en el trabajo.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

22. Puedo realizar bien mi papel aunque se me pidan demasiadas tareas que son contradictorias.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

23. En la actuación de mi papel no se presentan comportamientos contradictorios.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

24. En mi papel hago muchas actividades que son innecesarias.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

25. Actúo al mismo tiempo en distintos papeles que no son contradictorios.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

26. Llevo a cabo papeles que son antagónicos

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

27. No sé que se espera de mí en mi trabajo.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

28. Son claras para mí mis responsabilidades.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

29. No son claras para mí, las metas en mi trabajo.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

30. Son claros para mí, los objetivos de mi papel.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

31. El trabajo que yo realizo no es congruente con mi ideal de Trabajadora Social.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

32. Hay concordancia entre lo que debo hacer como Trabajadora Social y lo que realmente hago.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

33. No existe congruencia entre lo que aprendí que debo hacer como Trabajadora Social y lo que estoy haciendo.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

34. Mi trabajo me permite avances profesionales.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

35. La actuación de mi papel no me produce satisfacción profesional.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

36. La actuación de mi papel me produce satisfacción personal.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

37. No estoy satisfecha con el papel que realizo.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

38 Mi trabajo no es aceptado por mis compañeros de Trabajo Social.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

39. Tengo conflictos con mis compañeros de Trabajo Social por mi actuación.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

40. Mi trabajo no es rechazado por mis compañeros de otros departamentos.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

41. Tengo conflictos con compañeros de otros departamentos por mi actuación.

1Muy de acuerdo. 2De acuerdo 3Ni acuerdo ni en desacuerdo 4En desacuerdo 5Muy desacuerdo 8No aplica. \_\_\_\_\_

**SECCIÓN C. Señala de tu lado derecho la afirmación que mejor describa tu actuación. Respondiendo con el número que corresponda.**

- |   |      |      |
|---|------|------|
| 42. ¿En tu profesión te haz desempeñado como administrador?               | 1 SI | 2 NO |
| 43. ¿En tu profesión te haz desempeñado como ejecutor de programas?       | 1 SI | 2 NO |
| 44. ¿En tu profesión te haz desempeñado como educador social informal?    | 1 SI | 2 NO |
| 45. ¿En tu profesión te haz desempeñado como concientizador?              | 1 Si | 2.NO |
| 46. ¿En tu profesión te haz desempeñado como proveedor de servicios?      | 1 SI | 2.NO |
| 47. ¿En tu profesión te haz desempeñado como evaluador?                   | 1 Si | 2.NO |
| 48. ¿En tu profesión te haz desempeñado como informador?                  | 1 SI | 2.NO |
| 49. ¿En tu profesión te haz desempeñado como gestor?                      | 1 SI | 2.NO |
| 50. ¿En tu profesión te haz desempeñado como investigador?                | 1 SI | 2.NO |
| 51. ¿En tu profesión te haz desempeñado como planificador?                | 1 SI | 2.NO |
| 52. ¿En tu profesión te haz desempeñado como reformador de instituciones? | 1 SI | 2.NO |

**SECCION D. De acuerdo a tus conocimientos clasifica los siguientes términos en roles o funciones.**

- |                                 |         |            |               |
|---------------------------------|---------|------------|---------------|
| 53. Administrador               | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 54. Ejecutor de programas       | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 55. Educador Social Informal    | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 56. Concientizador.             | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 57. Proveedor de servicios      | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 58. Evaluador                   | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 59. Informador.                 | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 60. Gestor.                     | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 61. Investigador                | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 62. Planificador                | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |
| 63. Reformador de Instituciones | 1. Rol. | 2. Función | 3 No sé _____ |