

margen N° 86 – setiembre 2017

Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social

Por Guadalupe Jacqueline Ávila Cedillo

Guadalupe Jacqueline Ávila Cedillo. Licenciada en Trabajo Social por el Centro Universitario UTEG. Profesora Titular en la Universidad Internacional-UI México. Investigadora titular en la Academic Transdisciplinary Network-ATN. Directora de la Red de Estudiantes y Egresados de Trabajo Social en Jalisco-REETSJ. Editora de la Revista de Trabajo Social Caleidoscopio.

Introducción

A lo largo del proceso de posicionamiento del Trabajo Social como una disciplina, ésta se ha nutrido de teorías, metodologías, técnicas e instrumentos las cuales le han permitido esclarecer sus prácticas y planes de acción. Los fundamentos teóricos metodológicos antes mencionados son la orientación y la columna vertebral para el análisis e intervención social en cualquier contexto familiar, comunal e institucional.

En este sentido acotamos sobre la disyuntiva entre la definición de un instrumento y una técnica, con las siguientes definiciones:

Instrumentos/herramientas: constituyen las vías tangibles y palpables que faciliten y sean un vehículo para una mejor intervención-acción a nivel micro y macro social, por ejemplo el diario de campo, los expedientes, manuales de procedimientos.

Técnicas/ Medios: conjunto de procedimientos intangibles los cuales se apoyan de los instrumentos para el análisis societal integral y holístico, algunos ejemplos de estos son la observación, la visita domiciliaria y el rapport.

Es de suma importancia precisar, definir y conocer a qué se refiere cada una de estas herramientas y medios, puesto que el dominio de los mismos influenciará el análisis e intervención con los grupos, familias, comunidades y los ambientes institucionales/empresariales de cualquier índole.

1. La importancia de los fundamentos teóricos-prácticos-metodológicos para el accionar del Trabajador Social

La esencia de un accionar idóneo siempre será un sustento teórico, puesto que éste dará los fundamentos para intervenir adecuadamente. Y la etapa crucial para el consumo primordial de estos saberes es el proceso estudiantil. En este sentido, Gordillo nos menciona lo siguiente con referencia a la importancia de esta conceptualización incesante:

"Los libros tienen utilidad en el proceso de conocimiento de la profesión; permiten llevar a cabo una recuperación de aportes sobre la conceptualización (Metodología y Método), desarrollos

operativos (técnicas e instrumentos) y dimensiones implícitas (epistemológica, ideológica, ética y contextual)" (Gordillo, 2007:121).

Referente al consumo de saberes mediante los libros, esto debe ser una acción inherente al Trabajador Social y no sólo el proceso de consumir ideas o aprender procesos esquematizados sino la inflexión clave que será construir y deconstruir nuevas ideas y, con esto, un nuevo Trabajo Social acorde al contexto económico, político y social que se viva.

En consiguiente, el proceso praxiológico del Trabajador Social, el cual es llevado en su totalidad a nivel institucional y no del todo a un nivel áulico, tiende en algunas ocasiones a ser un practica mecánica y operativa, perdiendo así su esencia de transformación social por cumplir estatutos institucionales. La praxis en el Trabajo Social se debe sistematizar y comunicar para que se cumpla con el ciclo de la creación de nueva teoría y así enriquecer la profesión y disciplina de las ciencias sociales y humanidades.

En cuanto a lo metodológico Gordillo nos menciona su postura:

"La Metodología es entendida como un concepto global referido al estudio del Método (o de los métodos) desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento; el Método es considerado como el camino para obtener un fin de manera ordenada, desde un conjunto de reglas. La sociología y psicología hacen referencia a lo plural; a diferentes métodos; se infiere que en filosofía se refiere el método al pensar, mientras que la sociología y la psicología lo diversifican en los métodos para pensar y para actuar '" (Gordillo, 2007:123)

En esta postura metodológica encontramos la última piedra angular para un accionar fundamentado, debidamente estipulado y siguiendo un orden y estatutos. Sin llegar a ser rígida, la metodología en Trabajo Social es esencial desde sus tres esferas básicas: caso, grupo y comunidad desde donde actuamos y somos co-gestores de procesos de cambio en los individuos-usuarios.

2. Instrumentos para potencializar la praxis del Trabajador Social

Así como se tiene un corpus teórico y metodológico, también se tiene un apartado instrumental específico que potencializará y descifrá las tramas sociales a las que nos enfrentemos en la vida cotidiana profesional. Es por ello que hemos recapitulado estos 29 instrumentos claves para los profesionales del Trabajo Social:

Nombre y definición del instrumento	Uso
<p>1.-Familiograma: está diseñado para evaluar el funcionamiento de la familia así como para detectar las relaciones interpersonales de los miembros del sistema, es una representación grafica y excelente sistema de registro.</p>	<p>Este instrumento se utiliza con frecuencia atendiendo casos a nivel institucional en los ámbitos de salud y asistencia social, es un sustento metodológico que se añade a un estudio de caso a profundidad para determinar diversas acciones hacia el usuario o la familia</p>
<p>2.-Ecomapa: es una representación grafica de las relaciones familiares o personales que se tiene con el entorno</p>	<p>Es un instrumento complementario al familiaograma utilizado mayormente en la atención a casos, en el ambiente del Trabajo</p>

(suprasistemas)	Social escolar, también se puede hacer una adecuación comunitario de este instrumentos
3.-Apgar familiar: se utiliza para medir la funcionabilidad familiar percibida por los miembros del sistema. Mide la adaptación, participación, crecimiento, afecto y resolución	se utiliza en los ambientes de la salud pública o psiquiátricos, se apoya de modelos como el de intervención en crisis, psicosocial, o clínico para una mayor comprensión de los casos
4.-Mapa de redes: es una graficación tipo radio para medir mediante gradientes la intensidad o lejanía que el usuario tiene con diversas esferas sociales tales como familia externa, trabajo, comunidad etc.	Sirve para identificar potencialidades de la red de apoyo mediante un análisis biopsicosocial puede ser utilizado en el Trabajo Social de caso, es un instrumento de gran importancia para el análisis familiar
5.-Entrevista (individual, grupal, colaterales): instrumento que se utiliza para el conocimiento a profundidad de determinados contextos o personas, se apoya del dialogo-análisis, y rapport para conseguir la información adecuada	Su uso primordial es el conocimiento de las causantes de los problemas sociales que le atañen a los grupos sociales o familiares, este instrumento es utilizado de manera recurrente en Trabajo Social en cualquier institución
6.-Bitácora de trabajo: es un cuaderno en el cual científicos sociales organizan cronológicamente sus avances en investigaciones y bocetos de proyectos o planes y cualquier tipo de información que consideren útil y novedosa para el desarrollo de su praxis	Se utiliza con más frecuencia en los albores institucionales y académicos, ya que en los espacios comunitarios se utiliza el diario de campo.
7.-Diario de campo: libreta de medianas dimensiones para su fácil acogimiento en el uniforme o mochila la cual se utiliza para anotar los sucesos, sensaciones y emociones que el Trabajador Social experimenta en ambientes principalmente comunitarios aunque también se puede usar en las instituciones	Este instrumento nos permitirá sistematizar la experiencia, el diario de campo se acompaña de las técnicas observación y análisis para una comprensión integral de los fenómenos sociales
8.-Cronograma familiar: este instrumentos conecta el tiempo con sucesos importantes, marcantes y relevantes para el sistema familiar, ayuda a organizar cronológicamente las adversidades de la familia	Este instrumento se utiliza para el análisis familiar acompañado del familiograma y ecomapa, es más utilizado en casos del ámbito clínico
9.-Test: es una prueba que se utiliza para medir determinadas capacidades o aptitudes	Este instrumento se utiliza sobre todo en ambientes clínicos y en casos específicos

de una persona	que se necesita tener un conocimiento a profundidad, también se puede utilizar en el Trabajo Social escolar para alumnos de bajo o alto rendimiento académico.
10.-Escala likert: es una escala de medición se utiliza para la comprensión de opiniones, nos permite medir el grado de aceptación-conformidad y el grado de enajenación-inconformidad de un estudio-intervención en específico	Se utiliza como instrumento de evaluación de sesiones psicoeducativas, práctica comunitaria, práctica institucional etc. Con esta escala se medirá el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con el proyecto que se aplico
11--Diagnóstico social: uno de los instrumentos fundamentales y esenciales de la práctica del Trabajador Social nos permite conocer las problemáticas y necesidades de un grupo etario para posterior intervenir mediante un plan de mejora, resaltando las capacidades autogestivas d los participantes/usuarios	Se utiliza en los 3 niveles de intervención caso, grupo y comunidad, así como en ambientes institucionales y académicos, se apoya del la investigación, análisis, observación para comprender las causas y necesidades de los usuarios en determinados contextos
12.-Sociograma: es un instrumento para medir las relaciones interpersonales tales como la afinidad o rivalidad es esencial para conocer las redes de comunicación familiar, mediante 5 preguntas que se realizan a cada miembro y después se esquematiza nos podremos dar cuenta de las interacciones familiares.	Este instrumentos coadyuva el análisis familiar se utiliza para casos en concreto y se apoya de otros como el ecomapa, familiograma y apgar para el análisis holístico familiar
13.-Expediente: es una carpeta con determinados documentos en su interior que lleva un orden y nos permite conocer la historia y proceso de un usuario	Es un instrumento imprescindible en el ámbito clínico el cual nos permite conocer a fondo la historia clínica del paciente se utiliza con el método de caso
14.-Línea de sucesos familiares: es símil al cronograma, sin embargo su diferencia recae en la graficacion ya que ésta se visualiza como una grafica de barras. Este instrumento sirve para detectar los sucesos importantes en la vida de las personas.	Se utiliza para analizar casos familiares en instituciones de asistencia, salud o escolares se apoya del diagnóstico social y el familiograma
15.-Estudio socioeconómico: es uno de los instrumentos más utilizados por el Trabajador Social que le sirve para conocer y determinar algún tipo de beneficio a un usuario	Se apoya de la entrevista a profundidad (colaterales) y de la visita domiciliaria para cumplir su objetivo, lo utilizan empresas e instituciones escolares o asistenciales para dictaminar apoyos o conocer la realidad socioeconómica de los sujetos, el método que se utiliza aquí es el de caso

<p>16.-Estudio cartográfico: es un conjunto de documentos sobre una comunidad o territorio que permite conocer a profundidad la misma</p>	<p>Este instrumento utilizado en ambientes comunitarios se apoya del mapa y barrido de área para el conocimiento de las regiones y comunidades periféricas las cuales estudiara</p>
<p>17.-Diagnóstico participativo: este diagnóstico no solo lo realizara el experto (Trabajador Social) sino que tomara en cuenta a la comunidad que se investiga para generar procesos más certeros de acción</p>	<p>Este instrumento se utiliza en el método de comunidad y se apoya del rapport, identificación de líderes y grupos focales para llevar a cabo el diagnóstico</p>
<p>18.-Encuesta: una serie de preguntas cortas que se realiza a un determinado sector para conocer en consenso opinión acerca de una situación determinada</p>	<p>Este instrumento es utilizado en el ámbito comunitario se utiliza en las primeras inmersiones al campo para conocer la situación de esa región</p>
<p>19.-Croquis: es la unidad micro para la ubicación territorial, es una representación grafica con calles, cruces etc. de un espacio (cuadrante, barrio) para la ubicación geográfica</p>	<p>Se utiliza en el Trabajo Social comunitario o en la visita domiciliaria para llegar con precisión a una casa o lugar de la colonia en cuestión</p>
<p>20.-Mapa: es la unidad a nivel medio de la ubicación territorial nos permite conocer ampliamente un sector determinado</p>	<p>Se utiliza para los trabajos de campo o comunidad así como en visitas domiciliarias</p>
<p>21.-diagnóstico comunitario: es la valoración que hace el Trabajador Social acerca de las carencias, estructura social, y ámbito geográfico de un espacio comunitario, es la antesala de la programación/planeación</p>	<p>Se utiliza en el Trabajo Social comunitario para conocer la realidad de ese sector vulnerable se apoya del recorrido sensorial, entrevistas y el análisis reflexivo para ser concretado en su totalidad</p>
<p>22.-Diagrama de Ishikawa: es una representación grafica en forma de pescado que permite visualizar el análisis de problemas, factores, responsables y sus determinadas soluciones se utiliza en ámbitos empresariales</p>	<p>Este instrumento se utiliza para el fortalecimiento institucional y la optimización de recursos empresariales</p>
<p>23.-Cuadro de factores institucionales: es un esquema de 5 preguntas clave que nos otorga un panorama central acerca de nuestra institución/empresa</p>	<p>Sirve para tener un diagnóstico apriori acerca de las afecciones y potencialidades de nuestra institución, también nos otorga una mirada prospectiva si estas no se resuelven</p>

<p>24.-Matriz/Análisis FODA: es un instrumento que no permite analizar a una empresa, institución o persona identificando factores internos y externos de la misma, es una radiografía analítica- social</p>	<p>Se utiliza con mayor frecuencia en ámbitos institucionales y empresariales aunque también se puede utilizar de manera personal, se apoya de instrumentos como el diagrama de pescado para optimizar su análisis</p>
<p>25.-Árbol de problemas: es un esquema tipo árbol donde se ordenan los principales problemas de una institución, así como la efectividad de sus respectivas soluciones</p>	<p>Optimiza la practica institucional se apoya de instrumentos como el FODA y cuadro de factores institucionales para un análisis integral</p>
<p>26.-Plan estratégico: en esta herramienta se analiza la mirada prospectiva a través de el conocimiento de misión, y objetivos de una institución</p>	<p>Esta herramienta permite tener más proactividad en la empresa o institución, se apoya del plan de fortalecimiento institucional</p>
<p>27.-Plan de fortalecimiento institucional: es un proceso administrativo-metodológico que se dirige a instituciones, empresas, o asociaciones civiles para utilizar al máximo los recursos de su entorno y así alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y con calidad.</p>	<p>Potencializa los recursos internos y externos de una institución se apoya en el análisis FODA y cuadro de factores institucionales para un mejor rendimiento</p>
<p>28.-Manual de procedimientos: es un libro o compilado de control interno del cual se obtiene información detallada, sistemática e integral de los procesos y funciones básicas de la empresa</p>	<p>Les sirve fundamentalmente al personal de nuevo ingreso para saber sobre sus actividades, funciones y reglamentos institucionales</p>
<p>29.-Minuta de reunión: es el recurso escrito tras llevarse a cabo una reunión o audiencia donde se toma nota de asistentes, ideas abordadas, acuerdos y conclusiones</p>	<p>Ideal para las juntas de trabajo, para tener conocimiento de los acuerdos y decisiones tomadas. Es fundamental para las personas que por algún motivo no pudieron asistir a la plenaria. Con esta minuta se tiene un resumen de lo que se trabajó.</p>

(Fuente: Elaboración propia)

Las herramientas/instrumentos arriba señalados se pueden usar para la intervención con familias, con comunidades, en instituciones y empresas. Es de suma importancia su conocimiento y dominio, para optimizar procesos de atención y terminar con procesos burocráticos.

Otro de nuestros temas nodales en el presente texto es el de las técnicas o medios los cuales, en sinergia con los instrumentos, permitirán una visión integral de las realidades abordadas. A continuación se enlistan algunas:

3. Trece técnicas para el fortalecimiento de la intervención social

Nombre y definición de la técnica	Uso
<p>1.-Observación: mirar minuciosamente y con detenimiento alguna situación, persona o contexto, para obtener conocimiento sobre su comportamiento y características.</p>	<p>Se utiliza en los 3 métodos de intervención: caso, grupo, comunidad, para el conocimiento de los individuos y colectivos.</p>
<p>2.-Visita domiciliaria: es la acción de dirigirse a un domicilio determinado con el objetivo conseguir información, detectar necesidades y valorar la situación de la persona/usuario</p>	<p>Se utiliza en el trabajo de campo, asistencial y Trabajo Social empresarial para el conocimiento de la personas en sus núcleos sociales primarios</p>
<p>3.-Rapport: es el fenómeno en el cual dos o más personas están en sintonía y hay un establecimiento de confianza.</p>	<p>Es imprescindible el logro de esta técnica para el estudio de casos y familias, puesto que es puente de comunicación.</p>
<p>4.-Investigación: proceso de efectuar estrategias con el fin de descubrir o conocer un suceso determinado</p>	<p>La investigación se plantea como una acción en todos los campos de intervención del Trabajador Social. Es de suma importancia que se efectúe, para la creación de novedosas estrategias de intervención social.</p>
<p>5.-Análisis: examen detallado y a profundidad de una cosa/persona/contexto/situación, para conocer sus características y cualidades y así extraer determinadas conclusiones.</p>	<p>Es una acción que subyace en la observación investigativa, que nos permite reflexionar y ver con claridad las situaciones que analizamos. Se utiliza en todo proceso metodológico del Trabajador Social</p>
<p>6.-Dialogo informal: conversación oral y espontánea entre dos o más personas con el fin de obtener información y generar confianza</p>	<p>Se utiliza mayormente para crear rapport con las comunidades y usuarios y así obtener datos estratégicos</p>
<p>7.-Sociodrama: es una representación tipo teatral acerca de situaciones, problemas o sucesos que atañen a un determinado grupo</p>	<p>Se utiliza para quitar barreras intercomunicacionales y tensiones, se utiliza en el Trabajo Social de grupo e institucional</p>
<p>8.-Barrido de área: recorrido que se realiza en la primera inmersión a una comunidad para explorar y conocer sus principales características</p>	<p>Esta técnica se utiliza en el Trabajo Social comunitario acompañada del recorrido sensorial y de instrumentos como el mapa</p>

<p>9.-Recorrido sensorial: a diferencia del barrido de área este recorrido pone énfasis en los sentimientos, olores y emociones que le aporta la comunidad al investigador</p>	<p>Esta técnica se utiliza junto con el rapport en el Trabajo Social comunitario para el conocimiento, se acompaña de instrumentos como la entrevista para obtener información</p>
<p>10.-Grupo focal: técnica de investigación cualitativa donde se utilizan entre 3 y 12 personas con el fin de recabar información de un determinado tema</p>	<p>Se utiliza con frecuencia en acciones comunitarias acompañada de la técnica de asamblea para deliberar y obtener opiniones de los habitantes.</p>
<p>11.-Asamblea comunal: reunión de miembros y líderes de un colectivo o comunidad con el fin de debatir ideas o situaciones que afecten su modus vivendi</p>	<p>Una técnica que el Trabajador Social comunitario debe usar frecuentemente para efectuar procesos de participación y transformación social</p>
<p>12.-Sondeo: exploración de un área/terreno/comunidad con el fin de averiguar datos sobre la misma</p>	<p>Esta técnica se utiliza en el Trabajo Social comunitario y el Trabajo Social familiar como un primer momento para conocer una situación a profundidad</p>
<p>13.-Ciclo vital familiar: son etapas emocionales e intelectuales que toda persona pasa o pasar en algún determinado momento de su vida estas etapas contienen cambios físicos, desajustes y cambios de temperamento</p>	<p>Esta técnica utilizada en el Trabajo Social familiar y clínico para el conocimiento a profundidad de interacciones y problemas familiares, se utiliza acompañada de modelos de intervención como el clínico o el sistémico</p>

(Fuente: Elaboración propia)

Con lo anterior expuesto vemos la importancia del sustento teórico, metodológico e instrumental en las funciones del Trabajador Social, referente a los métodos y técnicas. Smith afirma que "*Los métodos se definen como un conjunto de procedimientos estructurados, sistemáticos, formales y científicamente basados, cuyos procesos están fijados con claridad y precisión. Método, etimológicamente significa "camino" o sea dice el rumbo por donde los procedimientos son adecuados y bien dirigidos hacia los objetivos previamente establecidos. Las técnicas permiten la aplicación de las teorías en que se basan los principios generales que definen la profesión.*" (Smith, 1988:32)

Es por ello que nuestra labor no debe ser reduccionista al enfocarse en sólo intervenir paliativamente. Una de nuestras características como profesión es la acción-intervención. Sin embargo, ésta tiene que tener un trasfondo transformador. Como lo menciona Smith:

"Si la acción es la forma de expresión fundamental del Trabajo Social, ésta puede evidenciarse en programas de asistencia y promoción, éstos fundamentados en los programas de investigación y docencia e integrados por los programas de administración, que permiten determinar la necesidad de equilibrar los recursos tanto de la Institución como de los individuos involucrados en el proceso." (Smith, 1988:32)

4. Algunas cuestiones indisolubles en Trabajo Social

A manera de conclusión, cerraremos con cinco ideas-fuerza acerca de la importancia de los sustentos epistémicos, metodológicos e instrumentales en el Trabajo Social, factores que por esencia son indisolubles y sin embargo, el accionar actual los ha hecho en ocasiones totalmente ajenos y desconocidos:

1. La teoría y la práctica

Este binomio teoría-práctica es una de las grandes disyuntivas del siglo XXI. Si bien el Trabajo Social surge como una práctica paliativa de beneficencia y caridad, con la llegada de la reconceptualización en los 60 esta visión endogenista terminó, dando paso al Trabajo Social científico, crítico y fundamentado, que ya no sería un accionar vacío sino que tendría un corpus teórico cimentado que lo respaldaría. Entonces, en la época actual, algunas prácticas institucionales no son fundamentadas teóricamente- Esto nos lacera y nos da un gran retroceso como gremio, profesión y disciplina. Si concebimos una teoría sin la práctica, ésta será una teoría muda. Por consiguiente, una práctica sin teoría será una práctica ciega. Es así que, a mayor medida que conozcamos y dominemos las teorías sociales o del comportamiento, conoceremos las conductas de los usuarios e incidiremos determinantemente en sus realidades sociales de manera positiva.

2. La academia y la institución

Este segundo binomio está relacionado al primer punto de teoría-praxis, posicionando al ambiente académico como el espacio donde se gesta y se aprende la teoría, que después de esta preparación teórica en aulas se aplicará -a manera de praxis- en las instituciones, empresas u organizaciones sociales. Sin embargo, estas dos instancias pareciesen lo opuesto y hasta rivales. Cuando no están en sintonía la una con la otra, se debe terminar con este proceso asimétrico academia-institución y pasar a un binomio sinérgico. A medida de que esto ocurra, el Trabajador Social irá ganando más espacios institucionales o académicos de mayor importancia y toma de decisiones.

3. La investigación y la intervención

Este tercer binomio hace referencia a dos funciones básicas y esenciales en el proceso metodológico del Trabajador Social, teniendo como primer punto de referencia a la investigación social para identificar los principales factores y problemáticas del individuo mediante un diagnóstico y posterior intervención que recaerá en la ejecución de un plan, programa o proyecto de mejora para el individuo o los colectivos. Este proceso debe verse como un punto de inflexión y no sesgarse a la mirada de ¿cuál es más importante? La investigación o la intervención, a medida que nosotros fusionemos estas acciones, nos permitirá lograr la resignificación de sujetos, el desarrollo integral de la persona y por ende la reconstrucción del tejido social.

4. La visión-acción: teórica, metodológica, instrumental

Otra cuestión indisoluble e inherente al Trabajador Social debe ser este tipo de visión

acción. Es importante tener esta mirada y esta focalización teórica, pero no sólo dejarlo en la visión, sino dar el paso a las acciones concretas que son las que generan cambios más que las posturas o los discursos.

Este cuarto binomio visión-acción nos permitirá conjugar todos nuestros saberes y con ello dar el paso importante de la sistematización y comunicación de experiencias en cualquier campo de acción profesional. Es imprescindible el manejo de los instrumentos y técnicas, tanto en un proceso de investigación como de intervención. Estos serán los engranajes que muevan todo la maquinaria de nuestro corpus teórico-metodológico.

5. Esencia ecléctica

Este último punto hace referencia a nuestra esencia ecléctica como disciplina de las ciencias sociales. Aunque en algunas ocasiones este corpus híbrido de nuestra formación académica se ha visto como una desventaja al ser malamente clasificados como "auxiliares de" o "todólogos", debemos ver nuestra naturaleza híbrida como una ventaja al analizar e intervenir en los diferentes espacios y en las diversas esferas sociales, lo que nos proporciona una perspectiva única de estos sucesos. Así mismo, al tener conocimientos y nociones fundamentales que pueden ser especializantes sobre materias como el derecho, la sociología, medio ambiente, ámbitos empresariales o salud, también nos multiplica las oportunidades de empleo al egresar de la licenciatura. Es por ello que debemos sentirnos afortunados de nuestra esencia y naturaleza ecléctica.

Bibliografía

Gordillo, Natty (2007) Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social en Revista Tendencia & Retos N° 12: 119-135 / Octubre 2007. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929312.pdf>

Smith, Marjorie (1988) Metodología, técnicas e instrumentos de Trabajo Social, recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v11n23/art5.pdf>