

## Trabajo social institucional: sus técnicas, tecnologías e instrumentos

Por Guadalupe Jacqueline Ávila Cedillo

**Guadalupe Jacqueline Ávila Cedillo.** Licenciada en Trabajo Social por el Centro Universitario UTEG, Maestra en Desarrollo Social por la Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social-ACANITS. Trabajadora Social en el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS-Jalisco. Docente de asignatura en la Escuela de enfermería del IMSS-Jalisco incorporada a la Universidad de Guadalajara, Directora de la Red de Estudiantes y Egresados de Trabajo Social en Jalisco-REETSJ, Editora de la Revista de Trabajo Social Caleidoscopio.

### Introducción

El presente texto es producto de cinco años de sistematización de la práctica e investigación documental acerca de tres vertientes del corpus metodológico del trabajo social, las técnicas, instrumentos y tecnologías que complementan la praxis en el trabajo social en sus diversas esferas institucionales. Comprende seis ejes temáticos en los que se inicia hablando de lo esencial en los espacios institucionales, se muestran sus principios, sus acciones articuladas y se interroga acerca de *¿Qué requieren las instituciones del trabajador social?* Luego se analizan los fundamentos epistémicos de la disciplina *como la metodología del trabajo social –METS-* y los elementos clave para una praxis idónea, antesala de las piezas nodales del texto ya que se hace referencia a las técnicas, tecnologías e instrumentos, los cuales son capítulos subsecuentes en los que se conocerán 48 herramientas, 27 técnicas/medios y 47 tecnologías/software que potencian la acción institucional contemporánea.

### Acción articulada del trabajo social en instituciones contemporáneas

Lo contemporáneo en los espacios institucionales actuales -entendidos éstos como los lugares que a través de normas, pautas y una estructura determinada proporcionan un servicio a los ciudadanos- constituye una visión actual en las instituciones sociales que será fundamental para la adecuada función de éstas. Acotando al tema, la científicas sociales Cielo Martínez y Alma Neri refieren que

“la institución es en sí misma una célula, una de las tantas pequeñas proporciones estructurales, funcionales y organizacionales del sistema político social, el cuerpo político social; dependiente del conjunto de individuos u orgánulos independientes que operan en su interior, o sea del trabajador y la trabajadora social quienes pueden garantizar el funcionamiento de la institución como unidad” (Martínez, C. & Neri, A., 2018:24).

Los trabajadores sociales serán una figura clave en las instituciones de atención social ya que

serán pieza clave en el engranaje. Sin embargo, en ocasiones se demerita las acciones sustantivas de los trabajadores sociales por cumplimiento de metas o estadísticas que cumplir sobre la atención de calidad a la población. En este marco, el Dr. Alfredo Carballeda indica que

“se consolida una sociedad en la que la empresa busca controlar las emociones de sus empleados y, desde allí, mejorar la productividad y la competencia, construyendo una especie de engaño que convierte al trabajo y la explotación en una forma de ímpetu individual” (Carballeda, 2018:87).

Tal parece que la productividad se ha tornado el elemento más importante de alcanzar en las empresas o instituciones contemporáneas en las que para los trabajadores sociales se genera día a día

"sobrecarga de trabajo en su escritorio y una generosa cantidad de personas en espera a quienes debe resolver ciertas necesidades, lo que denota la limitada intervención profesional que realmente pueda ejercer sobre todo en lo que concierne a llevar procesos de calidad y de satisfacción total del individuo, sin contar que en el limitado tiempo con el que cuenta, no le es posible fomentar el desarrollo de competencias que le otorguen al usuario respuestas no sólo inmediatas a la determinada necesidad que presenta, sino resultados que se generen en un proceso de largo plazo" (Ruiz, M. & Díaz, K., 2018: 83).

En este aspecto es de suma importancia sobreponer la calidad en la atención social antes que una métrica institucional. Sería el ideal de trabajo. Sin embargo, las demandas sociales y parámetros rígidos institucionales no permiten generar acciones integrales de mejora, "el principal reto a afrontar de las instituciones y organismos públicos y no gubernamentales es reconocer la necesidad de cambiar y asumir que todo puede mejorarse y que hay prácticas que han quedado obsoletas y rebasadas por las nuevas demandas de los grupos sociales" (Domínguez, S., 2018:73) y así abrir las mentes a la modernidad institucional latente e inminente en esta década, la cual estará permeada de los ambientes virtuales y tecnológicos. Es así que "Las características del trabajador social contemporáneo están con miras a la investigación e intervención en contextos complejos en donde se puede diseñar soluciones creativas-tecnológicas para mitigar las asimetrías sociales" (Ávila, G. 2020a).

La población actual requiere de instituciones que respondan a su necesidades y demandas así como de personal capacitado para atender a todo tipo de población sin transgredir sus derechos. En relación con esto, el académico Ulises Torres indica que

“las instituciones tanto públicas como privadas, sociales y de asistencia cada vez son más exigentes ya que los usuarios son altamente demandantes, requieren que el personal se encuentre capacitado para enfrentar las necesidades de la población demandante, profundizar en el conocimiento de las enfermedades y de la propia combinación de distintas enfermedades, toda esa información que desean la debe poseer una sola persona, su forma de prevenirla, diagnosticarla, detectarla, atenderla y apegarse al tratamiento que se establece desde el equipo multidisciplinario, lo cual dificulta la intervención profesional" (Torres, U., 2018:98).

En ese sentido, será clave la especialización según el campo de actuación institucional. Si es el campo de la salud, será imprescindible conocer las normas oficiales mexicanas de estos tópicos, las

normativas vigentes y protocolos de salud en cuanto atención a niños, mujeres embarazadas, personas no derechohabientes, entre otros grupos vulnerables,. En el sector jurídico será de suma importancia el conocimiento de la constitución mexicana, los derechos humanos así como las normas y políticas institucionales. Cada campo particular nos irá llevando por el camino del conocimiento de nuevas vertientes para armonizar y generar intervenciones homogéneas para trabajar desde las características heterogéneas de los habitantes. Lo ideal sería que cada institución conozca las actividades claves del trabajador social en sus diversas áreas y así armonizar y generar un trabajo cooperador adecuado. Sin embargo, la brecha institucional es marcada y en muchas de las ocasiones no se logra esta sinergia. Habría que trabajar en la capacidad de diálogo y generación de proyectos interinstitucionales para fortalecer y transformar las instituciones sociales a través de experiencias exitosas y generación de lazos de programas o acciones que han sido claves en diversas instituciones a favor de la población usuaria.

Siguiendo la misma línea, presentamos el siguiente esquema:

<b>¿Qué requieren las instituciones del trabajador social?</b>
<p><b>Mejorar la capacidad competitiva de sus recursos humanos.</b> Actualmente le piden un mayor número de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dar respuesta a los problemas que se presentan.</p>
<p><b>Mejorar la calidad de los servicios prestados,</b> donde aparecen constantemente evaluaciones de la calidad del servicio y que el derechohabiente identifique al trabajador social que le ofrece el servicio.</p>
<p><b>Poder desarrollar el sentido de pertenencia en los empleados.</b> Trabajo Social no se siente ni parte de los espacios, de los centros, hospitales o institutos porque no son considerados en los equipos de trabajo lo cual debilita su identidad al interior de los centros de trabajo.</p>
<p><b>Mejorar la productividad.</b> Actualmente el trabajador social opera un gran número de programas, tampoco se atreve programar la prevención para la atención de las personas, poder realizar una programación para atender de manera preventiva por ejemplo, lunes para adultos mayores, martes para jóvenes, miércoles para hombres, jueves para mujeres y viernes para niños, con ellos se garantizan las metas y los programas de actividades y más productivo o la misma institución demanda la atención de todo aquel que se presente por urgencia o necesidad, lo cual desdibuja el servicio.</p>
<p><b>Ampliar los servicios.</b> Llegar a una meta, cubrir indicadores, atender personas, afiliar, orientar, canalizar, ofrecer platicas, todo con relación a los servicio.</p>
<p><b>Mejorar los procedimientos.</b> Se solicita un servicio más rápido, reducir la cantidad de información que se ofrece, modificar los formatos que utiliza, realizar cédulas, estudios sociales y diagnósticos de forma más efectiva, por citar algunos de los más importantes.</p>

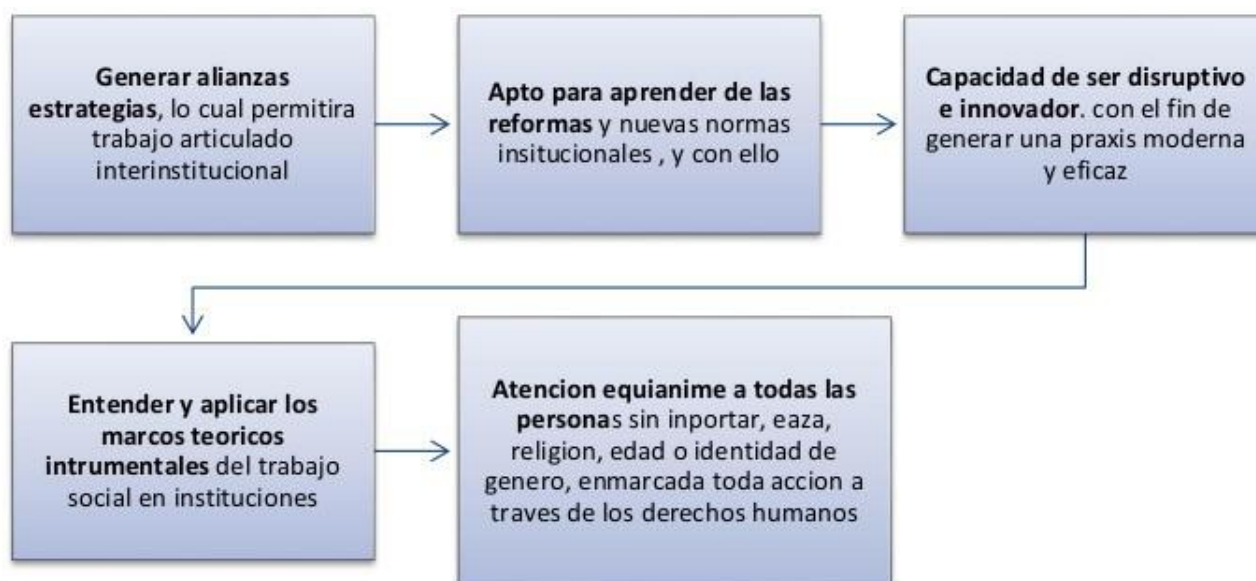
**Ampliar la estructura física.** Los espacios del hospital, instituciones, oficinas no son suficientes, por ello es complicado ofrecer los servicios. El 75 por ciento de los programas que se aplican fracasan porque los recursos no se aplican para lo que eran y los resultados se diluyen.

Fuente: Torres, U., 2018:100-101

Las instituciones deben ser vistas como espacios para proliferar como profesionistaa y trasformar realidades de los usuarios y con esto acrecentar el conocimiento mediante la empírea de las organizaciones sociales,

"por eso, el Trabajo Social Institucional es quién organiza y concretiza dentro de los espacios institucionales, los servicios, atención, apoyos o beneficios en el ámbito del bienestar social, buscando siempre el funcionamiento institucional centrado en dar capacidad de respuesta a las necesidades y problemas de los sujetos sociales, para su incorporación a la vida cotidiana en sociedad" (Evangelista, E. & Pimentel, J., 2017:18).

En el siguiente esquema se plasman a continuación las principales acciones articuladas en las instituciones de atención social.



Fuente: Elaboración propia.

Para reforzar la siguiente idea fuerza se presentan 16 principios del trabajo social en instituciones.

## Principios del Trabajo Social Institucional

**Participación.** El TSI impulsa que las y los sujetos sociales, de una forma integral, sean protagonistas en la construcción de proceso de planeación social y no sólo receptores de la información o de la visión de su desarrollo. Por eso, esta perspectiva promueve la participación solidaria, voluntaria, activa, consciente, libre y reflexiva de los sujetos vinculados con las realidades sociales y los actores institucionales correspondientes

**Diversidad.** El TSI siempre debe poner énfasis a las múltiples formas de pensamiento y acción que tienen las y los sujetos sociales beneficiarios de lo social. En lo que respecta al pensamiento nos referimos a la forma de expresarse, de imaginar el presente y el futuro; y en cuanto a la acción a priorizar, problematizar, y dar capacidad de respuesta a cualquier situación o necesidad social. Además, esto debe ser realizado a partir de un respeto a las decisiones de los sujetos participantes, es decir, es necesario respetar la autonomía y la libre determinación de las decisiones y acciones que tomen y asuman.

**Pluriculturalidad.** EL TSI debe respetar la diferencia de las distintas culturas e identidades que se manifiestan en los sectores sociales. Esto, si bien representa una diversidad, es mucho más complejo, porque una cultura está conformada por elementos materiales, simbólicos, históricos, ideológicos y coyunturales, que generalmente reconocen diferencias entre los diferentes grupos sociales.

**Espacialidad.** El TSI estará muy vinculado a los espacios sociales, que están divididos generalmente en dos niveles: físicos e imaginarios, o simbólicos, que se concretan en territorios que son una fuerte marca de identidad, en tanto representación, de los sujetos beneficiarios de lo social

**Transversalidad.** El TSI debe retomar el enfoque transversal, entendido como la posibilidad de buscar en todas las instancias públicas y civiles, independientemente de áreas, sectores o rubros de atención, lineamientos dirigidos al Bienestar Social, a partir de un ente que delinea las formulaciones generales, estratégicas y que sea una instancia normativa y supervisora de los programas sociales. Asimismo, la transversalidad es una acción encaminada a lograr que las temáticas de interés para la generación del Bienestar Social, crucen el hacer y quehacer de todas las instituciones públicas y civiles

**Perspectiva inter e intrageneracional.** El TSI debe impulsar acciones que desencadenen procesos y relaciones intergeneracionales, construir, promover y fortalecer espacios de encuentro y comunicación horizontal entre la juventud y otros sectores: niños y niñas, adultos y adultos mayores, así como entre los mismos grupos de edad y entre las muy diversas identidades sociales y culturales.

**Enfoque educativo.** El TSI debe impulsar todo tipo de acción encaminada a elevar la calidad de vida social debe ser considerado un proceso de análisis y significación de conocimiento entre las y los participantes. Por ello, en todo proceso orientado a la planeación social se debe buscar la promoción de procesos educativos y organizativos

entre los sujetos beneficiarios de lo social, simultáneamente al desarrollo de servicios o acciones, potenciando con ello, aprendizajes y fomentando la construcción de conocimiento.

**Visión estratégica.** El TSI debe centrarse en visiones que retomen el largo alcance, que permite imaginar entornos sociales más justos y equitativos, pero siempre tomando en cuenta lo realizable en el corto y mediano plazo. Es decir, es aquella visión que nos permite proyectar los escenarios de largo plazo tomando decisiones y desarrollando acciones en el presente mismo.

**Alianzas estratégicas/gestiones asociadas.** El TSI es un constructor de acuerdos, articulaciones, convenios, alianzas o redes que permitan acciones conjuntas de diferentes sectores de la comunidad, que permiten alcanzar más fácilmente el logro de los objetivos comunes, potenciando el resultado y el impacto de dichas acciones.

**Inclusión y consenso social.** El TSI reconoce que todo grupo social se caracteriza por tener cuestiones en común, pero también por tener diferentes temáticas, objetivos, inquietudes, intereses, expresiones, reivindicaciones, identidades, códigos de comunicación, normas, problemáticas, modos y formas de vida, por los que las acciones que se realicen en el marco de procesos de planeación social deben tender a incluir socialmente todas esas expresiones y condiciones, a partir de sus diferencias, pero también a lograr consensos específicos en el abordaje de sus temáticas diferenciadas

**Perspectiva de Género.** El TSI siempre apela a las diferencias sociales y culturales de lo que significa ser mujer y ser hombre en una sociedad, sabiendo que existe una división genérica del mundo que se manifiesta en una situación de dominio de la construcción social del ser hombre sobre el ser mujer. Toda acción orientada a la planeación social debe ser construida y desarrollada con un enfoque de género, aunque ahora también la categoría de género incorpora temas de la diversidad sexual.

**Horizontalidad y Visión Integral.** Todo proceso de TSI debe establecer relaciones horizontales de intercambio y construcción de conocimientos, ideas y proyecciones, con el fin de promover diálogos conscientes, libres y reflexivos de los sujetos sociales vinculados con la realidad local donde se va a planear. Asimismo, debe considerar todos los aspectos, necesidades, situaciones, problemas y potencialidades de sectores sociales y, además, imprimir importancia a todas las miradas y opiniones de los actores sociales e institucionales participantes

**Intencionalidad transformadora.** EL TSI siempre tiene la intención de lograr cambios positivos y progresivos, desde dentro y debajo de las Instituciones Sociales. Un reto importante recae en entender todo proceso de transformación orientado al bienestar social como una construcción histórica y colectiva a partir de aproximaciones sucesivas: transformación de circunstancias–instante inmediato; transformación de acciones-corta duración; transformación de coyunturas–mediana duración y transformación de estructuras–larga duración.

**Visión Universal y Análisis Focalizado.** Dentro de todo planteamiento de TSI es importante definir específicamente los sectores sociales y poblacionales con los que

hay que trabajar. Focalizar no sólo tiene que ver con una estrategia política para seleccionar arbitrariamente a los beneficiarios de lo social, sino que debe ser visto como un planteamiento político de acceso universal, y que se convierte en un concepto técnico para identificar o seleccionar rigurosamente sectores sociales y para definir y dar prioridad al desarrollo de acciones sociales a la población en desventaja social.

**Capacidad de resolución emergente y estratégica.** El entorno del TSI siempre exige una mirada estratégica, pero a la vez requiere una capacidad de dar solución inmediata a las demandas, necesidades y situaciones o problemáticas que los sectores o grupos sociales asumen como suyas. Las mismas realidades sociales efectivamente exigen respuestas a largo y mediano plazo, pero sin dejar de tomar en cuenta que el cumplimiento de sus aspiraciones y demandas de manera inmediata, urgente o emergente es crucial para los mismos sectores sociales

**Fortalecimiento institucional.** El TSI siempre es un mecanismo para generar acciones de formación, capacitación y apoyo de las instituciones u organizaciones que posibilitan su desarrollo y mejoran su eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos. Por ello siempre deben existir procesos de fortalecimiento para que los ejercicios de planeación sean realizados con Eficiencia, que es el proceso que le da forma a la planeación, desarrollando adecuadamente acciones y optimizando de tiempos y recursos, con Eficacia que es el fondo del proceso, ya que tiene que ver con el cumplimiento de objetivos y metas y con Calidad que tiene que con el cumplimiento de normas o estándares adecuados de funcionamiento.

Fuente: Evangelista, E., 2018: 17- 21.

Otro concepto fundamental para el fortalecimiento de las instituciones es la gestión del conocimiento. Este es “un conjunto de actividades orientadas hacia la creación, la puesta en común, el intercambio y la aplicación de aquel conocimiento fundamental para la mejora de los resultados de la organización” (Vargas & Moreno, 2005:140-141). Es así que la gestión del conocimiento fortalece los procesos institucionales al incentivar la creatividad con los miembros del equipo de trabajo, aunado a esto se muestra en la tabla siguiente las tareas y propósitos de la gestión del conocimiento:

<b>Tareas y propósitos de la gestión del conocimiento</b>	
1. Adquisición de conocimientos	Asegurar que estén a disposición los conocimientos necesarios para el desarrollo comercial y para los procesos de desarrollo
2. Desarrollo de conocimientos	Afirmar que los conocimientos se desarrollen en el sitio más adecuado, sea dentro o fuera de la empresa
3. Transferencia de conocimientos	Garantizar que los conocimientos se aprovechen de forma óptima
4. Apropiación de	Garantizar que la organización y cada uno de sus

conocimientos	trabajadores sean capaces de aprender
5. Desarrollo ulterior o perfeccionamiento de conocimientos	Buscar que los conocimientos, referente a su utilización, se actualicen continuamente y se desprendan los obsoletos

Fuente: (Álvarez, 2015:83)

Un concepto que será sinérgico para la gestión del conocimiento en instituciones será el pensamiento disruptivo. Éste "se entiende la capacidad de pensar, cambios, rupturas, evoluciones no lineales (...) el pensamiento disruptivo es un sistema operativo para organizaciones de la transformación digital y la incipiente revolución creativa" (Von Motious, 2019: 9-10). En la época actual, la cual está inmersa en la tecnología e innovación, será fundamental estar abiertos para el aprendizaje de los ambientes virtuales y proceso de la modernidad institucional y con ellos estar acorde a los marcos vigentes y no ser un engranaje obsoleto en el sistema. A continuación se indagará acerca de los elementos epistémicos del trabajo social.

### **Fundamentos epistémicos del accionar del trabajo social**

Hablar de epistemología en trabajo social es remitirnos a los principios y fundamentos del conocimiento de la disciplina, así como sus elementos sustantivos para la acción institucional, académica o comunitaria. Por su parte, Nelia Tello refiere que "tenemos una manera específica de mirar y de construir conocimiento, de pensar, de intervenir y eso genera una epistemología de trabajo social" (Tello, 2019: 157). La mirada ecléctica de los trabajadores sociales permitirá ver las problemáticas sociales de manera integral identificando el objeto de estudio, las necesidades reales de los usuarios, su capacidad de gerencia ante sus problemáticas sociales y las redes de apoyo con las que cuentan. En este tenor, el trabajo social como disciplina tiene como objeto de estudio los problemas sociales que surgen de las necesidades sociales, (...) así mismo, un marco epistemológico objeto/sujeto de estudio/intervención, en una construcción dialéctica, crítica y compleja de la disciplina de trabajo social (Chávez, 2019: 37-40).

Otro elemento nodal es la metodología del trabajo social –METS- que tendrá siete pasos clave y será utilizada en el ámbito institucional, comunitario y académico. Este proceso operativo estará presente en todas las formas y estrategias de intervención de trabajo social, independientemente de los diversos enfoques que el profesional pudiera utilizar.

<b>Fase</b>	<b>Finalidad</b>
Investigación	Le permite caracterizar los fenómenos sociales, determinar sus causas y repercusiones en la sociedad.
Diagnóstico	Jerarquización de las causas y efectos de la problemática detectada.
Planeación/ Programación	Establece las acciones y procedimientos para la intervención en la problemática.



Gestión	Desarrolla un conjunto de acciones de educación, organización y gestión social.
Evaluación	Valora el alcance y limitaciones de la intervención profesional.
Sistematización	Reflexión teórica sobre el hecho y la vida cotidiana, así como la intervención profesional para enriquecer el saber especializado de la profesión y las estrategias institucionales.
Socialización y publicación del conocimiento/experiencia.	Tras sistematizar las prácticas profesionales, éstas deben adecuarse a modo de artículo, libro o antología para que se puedan publicar de manera digital y/o impresa y así poder socializar el conocimiento y tenga un mayor impacto.

Fuente: Galeana de la O, 2009:142 en Ávila, 2019:7-8.

La metodología del trabajo social -METS- será utilizada en todos las áreas y campos de acción social-institucional. Mediante su metodología rigurosa de acción investigará como primera instancia y culminará con proceso de sistematización de la practica, será un enfoque de creación cognoscitiva que a través de los sucesos empíricos produce nuevas miradas de concebir la realidad y transformarla a través de un proceso de aprehender de los usuarios, comunidad y familias que participan en este proceso reflexivo con el fin de crear alternativas y orientaciones para procesos similares a los estudiados en la praxis. Uno de los objetivos de la sistematización es la creación de instrumentos, protocolos de actuación y modelos de intervención en trabajo social acorde a las problemáticas y sujetos sociales de la contemporaneidad.

A continuación se muestra un esquema acerca de elementos clave del andamiaje epistémico, el método, metodología, modelo de intervención, instrumentos, técnicas y tecnologías en trabajo social. Estos últimos tres componentes son piezas claves de los análisis teóricos plasmados.

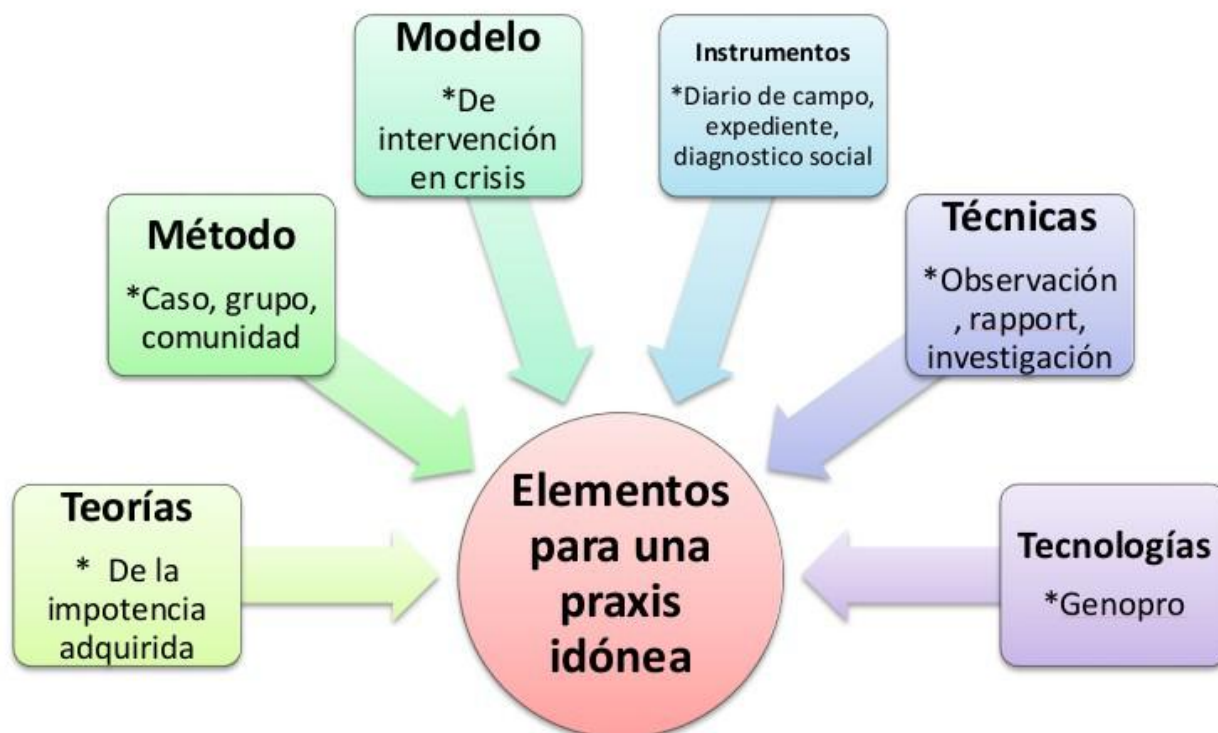
<b>Elemento</b>	<b>Definición</b>	<b>Uso</b>
Método	Deriva de las raíces griegas <i>metá</i> y <i>odos</i> . <i>Metá</i> (hacia, a lo largo) es una proposición que da idea de movimiento y <i>odos</i> significa camino. Por esto, en su estructura verbal, la palabra método quiere decir “camino hacia algo”, “persecución”, o sea, esfuerzo para alcanzar un fin o realizar una búsqueda.	El método en trabajo social orienta al estudiante, profesionalista, a realizar una “intervención” de carácter social para analizar los aspectos de los fenómenos en la realidad social que merman de alguna manera la interacción de los sujetos con sus micros o macro contextos, generando así en la praxis del

		trabajo social.
Metodología	La conforma la totalidad de métodos propios de la disciplina.	Pasos a seguir para la intervención en un grupo, caso o comunidad.
Modelo de intervención en trabajo social	Arquetipo metodológico para el análisis, acompañamiento e intervención social con los usuarios y sus diversas demandas/problemas, el cual está conformado por un corpus teórico, instrumental y con valores propios acorde a la institución o sector vulnerable en el que se aplica, y así a través de sus diversas acciones y estrategias transformará y empoderará a los sujetos sociales.	Permite guiar y dotar de científicidad la práctica del trabajador social con una determinada población y en espacio como instituciones, comunidades y trabajo con individuos y familias.
Instrumentos	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.	Sirven para recolectar datos sobre los sujetos de estudio, usuarios o familia. Ejemplos: diario de campo, familiograma, formato de entrevista.
Técnicas	Conjunto de procedimientos intangibles, los cuales se apoyan en los instrumentos para el análisis societal integral y holístico. Algunos ejemplos son la observación, la visita domiciliaria y el rapport.	Sirven como complementos de los instrumentos para brindar una atención integral a los usuarios.
Tecnologías	Medios digitales e informáticos que optimizan nuestra práctica a través de conocimientos innovadores.	Se utilizan para potenciar y simplificar la praxis del trabajador social, y para facilitar procesos burocráticos a usuarios sobre todos con las APPS institucionales.

Fuente: Ávila, 2019:8-9.

Los elementos anteriores y consiguientes serán fundamentales para una praxis idónea, poniendo énfasis en el elemento tecnológico que se presenta en los sectores institucionales en los que la digitalización se ha vuelto un aliado imprescindible en tiempos complejos.

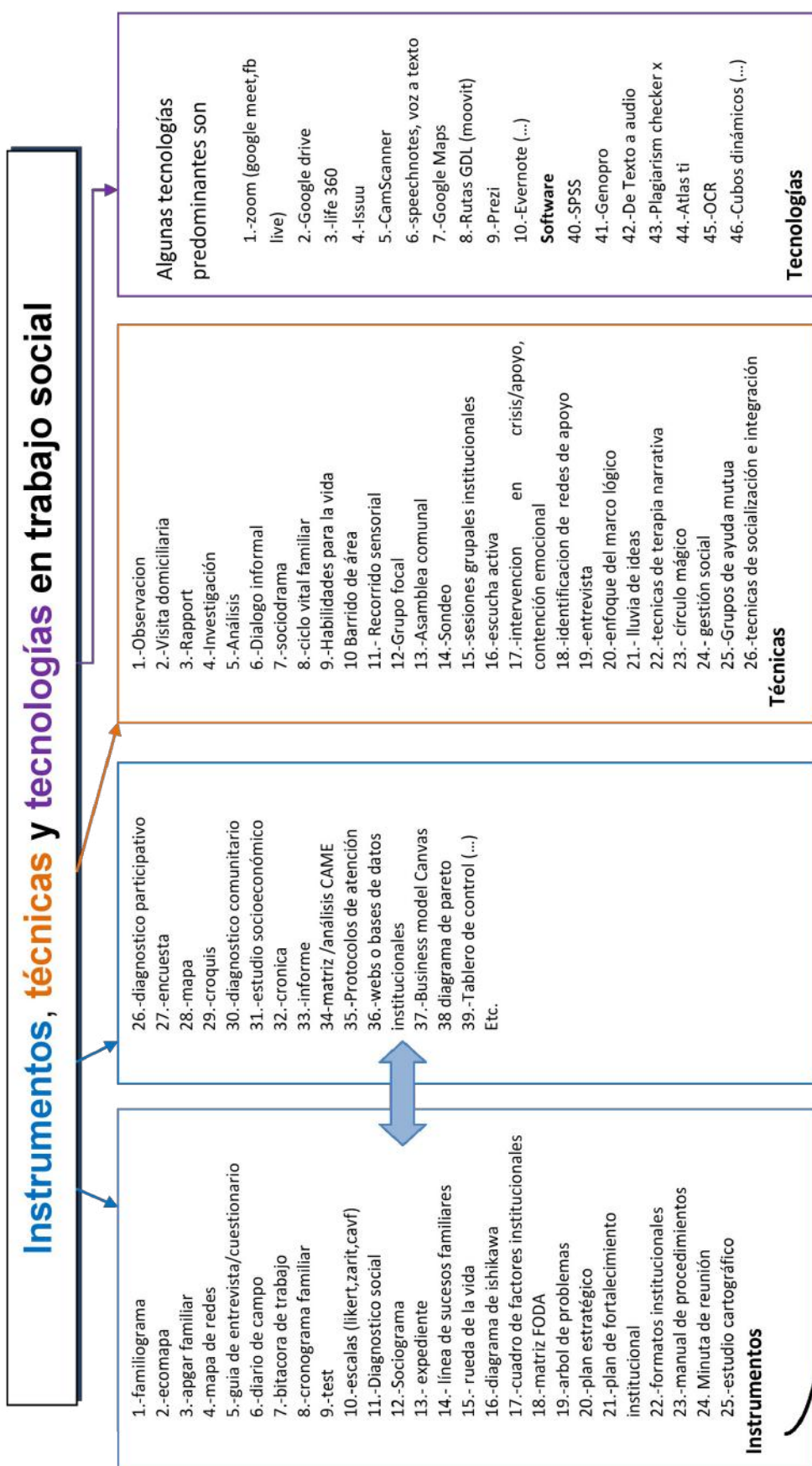
La utilización de los ambientes virtuales permitirá incrementar niveles de satisfacción laboral y de productividad, facilitar vías de acceso y comunicación y con ello la revolución de niveles de intervención-acción.



Fuente: Ávila, 2018:92

El gráfico anterior muestra una pieza de los elementos clave para un práctica idónea del trabajo social. Éstos serán fundamentales en la aplicación institucional ya que permitirán analizar las problemáticas con más profundidad

“es de suma importancia que los trabajadores sociales piensen siempre en la perspectiva teórica y en cada una de las fases del trabajo social individualizado; esto ayudara a elevar la profesionalización del quehacer profesional, sobre todo porque el trabajo social individualizado es la intervención en la que se tiene mayor experiencia entre el gremio de los trabajadores sociales, aunque existe el riesgo de orientar nuestras intervenciones más sobre la base de nuestra experiencia" (García, (s.f.):52).



El uso de los instrumentos, técnicas y tecnologías en trabajo social son de importancia imprescindible en la práctica institucional, estos serán la columna vertebral de las intervenciones y posterior diagnósticos sociales de los diversos casos con los grupos etéreos

Fuente: elaboración propia

En el mapa conceptual anterior se expresan los tres elementos esenciales de nuestro texto, de manera visual. Siguiendo esa línea de pensamiento abordaremos el tercer eje temático en el que desentramaremos las instrumentos / herramientas del trabajo social.

### **Análisis de 48 instrumentos que potencian la praxis del trabajo social**

La visión instrumental es un elemento imprescindible y puente en la práctica profesional; conecta investigación, acción y teoría. Así mismo contribuye a la intervención, diagnóstico y sistematización de la práctica; las definimos como “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.” (Ávila, 2017:1). Siguiendo esta línea, los instrumentos permiten

“producir conocimiento, información y ser, a la vez, un medio para la intervención (descontando que ambas acciones son parte de un mismo proceso). A su vez, la intervención se despliega con la participación activa de los sujetos involucrados, procurando el pleno desarrollo de sus capacidades y debiendo garantizar el secreto profesional. A ello se suman los criterios establecidos y la lógica institucional y de los programas o servicios en los que desempeña su rol” (Travi, 2007:212).

Como hace referencia la trabajadora social Bibiana Travi, la confidencialidad será importante en el proceso de investigación-entrevista con los usuarios para una adecuada, precisa y transparente intervención. En consiguiente:

Los instrumentos deben ser:

1. Idóneos: al tiempo, espacio, contexto, institución y usuarios con los que se trabaja.
2. Congruentes: con las necesidades y problemáticas de la(s) persona(s)
3. Vigentes: corroborar que se utilice la técnica o instrumento más actual. En su defecto, buscar la versión más reciente, para tener confiabilidad y validez.
4. Complementario el uno del otro: tanto la técnica como los instrumentos son elementos complementarios y en sinergia nos permitirán realizar una mejor atención a los usuarios.
5. Eficaces: que el uso de estas herramientas y técnicas no sesguen nuestra intervención, valorar su nivel de eficacia dependiendo de las necesidades latentes del usuario.
6. Ser inherentes a la praxis: en todo momento -aunque no nos demos cuenta- utilizamos una técnica o instrumento. Estos elementos tienen que seguir siendo inherentes a nuestro accionar institucional, comunitario o académico.
7. Ser flexibles: poder usar más de dos técnicas o instrumentos e ir cambiando de este mismo modo conforme el caso o la situación lo requieran.

Fuente: Ávila, 2018:22

En la siguiente tabla se presentarán a continuación algunos instrumentos para los trabajadores sociales, la recabación de los mismos se realizó a través de la investigación documental y la sistematización de la práctica a través de sesiones académicas grupales en diversos estados de la República Mexicana.

<b>Instrumentos del trabajo social institucional</b>	
<b>Nombre y definición</b>	<b>Uso</b>
<p><b>1. Familiograma:</b> 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 instrumentos 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><b>2. Ecomapa:</b> es una representación grafica de las relaciones familiares o personales que se tiene con el entorno (suprasistemas).</p>	<p>Es un instrumento complementario al familiograma utilizado mayormente en la atención a casos, en el ambiente del trabajo social escolar, también se puede hacer una adecuación comunitario de este instrumentos.</p>
<p><b>3. Apgar familiar:</b> se utiliza para medir la funcionabilidad familiar percibida por los miembros del sistema. Mide la adaptación. participación., crecimiento, afecto y resolución.</p>	<p>Este instrumento 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.</p>
<p><b>4. Mapa de redes:</b> 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.</p>	<p>Sirve para identificar potencialidades de la red de apoyo mediante un análisis biopsicosocial puede ser utilizado en el trabajo social de caso, es un instrumentos de gran importancia para el análisis familiar.</p>
<p><b>5. Guia de Entrevista/cuestionario (individual, grupal, colaterales):</b> 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.</p>	<p>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,</p>
<p><b>6. Bitácora de trabajo:</b> es un cuaderno en el cual cientistas 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.</p>	<p>Se utiliza con mas frecuencia en los albores institucionales y académicos, ya que en los espacios comunitarios se utiliza el diario de campo.</p>

<p><b>7. Cronograma familiar:</b> este instrumento conecta el tiempo con sucesos importantes, marcantes y relevantes para el sistema familiar, ayuda a organizar cronológicamente las adversidades de la familia.</p>	<p>Este instrumento se utiliza para el análisis familiar acompañado del familiograma y ecomapa, es más utilizado en casos del ámbito clínico.</p>
<p><b>8. Línea de suceso familiares:</b> es similar al cronograma sin embargo su diferencia recae en la graficación ya que esta se visualiza como una grafica de barras, este instrumento sirve para detectar los sucesos importantes en la vida de las personas.</p>	<p>Se utiliza para analizar casos familiares en instituciones de asistencia, salud o escolares se apoya del diagnostico social y el familiograma.</p>
<p><b>9. Diagnostico social:</b> 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 de los participantes/usuarios.</p>	<p>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.</p>
<p><b>10. Expedite:</b> es una carpeta con determinados documentos en su interior que lleva un orden y nos permite conocer la historia y proceso de un usuario.</p>	<p>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.</p>
<p><b>11. Crónica:</b> narración de tipo escrito de alguna actividad, ordenada cronológicamente y con los datos esenciales.</p>	<p>Es instrumento es de utilidad para relatar el trabajo con grupos o el trabajo con familias o algún caso específico.</p>
<p><b>12. Formatos institucionales:</b> son documentos debidamente aprobados y con logos institucionales para facilitar una acción o un proceso con los usuarios.</p>	<p>Facilitan procesos burocráticos y administrativos de manera coherente y ordenada, se apoyan del manual de procedimientos para su correcta utilización.</p>
<p><b>13. Matriz/Análisis FODA:</b> 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><b>14. Manual de procedimientos:</b> es un libro o compilado de control interno del</p>	<p>Les sirve fundamentalmente a el personal de nuevo ingreso para saber sus</p>

cual se obtiene información detallada, sistemática e integral de los procesos y funciones básicas de la empresa.	actividades, funciones y reglamentos institucionales.
<b>15. Cuadro de factores institucionales:</b> es un esquema de 5 preguntas clave que nos otorga un panorama central acerca de nuestra institución/empresa.	Sirve para tener un diagnostico somero acerca de las afecciones y potencialidades de nuestra institución, también nos otorga una mirada prospectiva si estas no se resuelven.
<b>16. Encuesta:</b> una serie de preguntas cortas que se realiza a un determinado sector para conocer en consenso la opinión acerca de una situación determinada.	Este instrumentos es utilizado en el ámbito comunitario se utiliza en las primeras inmersiones al campo para conocer la situación de esa región/comunidad.
<b>17. Plan estratégico:</b> en esta herramienta se analiza la mirada prospectiva a través de el conocimiento de misión, y objetivos de una institución.	Esta herramienta permite tener mas proactividad en la empresa o institución, se apoya del plan de fortalecimiento institucional.
<b>18. Diagrama de Ishikawa:</b> 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.	Este instrumentos se utiliza para el fortalecimiento institucional la optimización de recursos empresariales.
<b>19. Escala likert:</b> 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, en práctica comunitaria, institucional etc. Con esta escala se medirá el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con el proyecto que se aplicó.
<b>20. Diario de campo:</b> 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.
<b>21. Test:</b> es una prueba que se utiliza para medir determinadas capacidades o aptitudes de una persona.	Este instrumento se utiliza sobre todo en ambientes clínicos y en casos específicos 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.
<b>22. Sociograma:</b> 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.
<b>23. Rueda de la vida:</b> este instrumento sirve para evaluar diferentes puntos de la vida de una persona tales como el crecimiento personal, salud, familia,etc, esto en forma de radar se puntúa del 1 al 10 según como calificuemos cada área, tras finalizar el ejercicio se pretende que se generen 3 compromisos en las áreas donde tengamos menor puntuación.	Sirve para fortalecer el desarrollo humano y compromisos con la buena calidad de la vida de los usuarios.
<b>24. Arbol de problemas:</b> es un esquema tipo árbol donde se ordenan los principales problemas de una institución, así como la efectividad de sus respectivas soluciones.	Optimiza la practica institucional se apoya de instrumentos como el FODA y cuadro de factores institucionales para un análisis integral.
<b>25. Plan de fortalecimiento institucional:</b> 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.	Potencializa los recursos internos y externos de una institución se apoya en el análisis FODA y cuadro de factores institucionales para un mejor rendimiento.
<b>26. Minuta de reunión:</b> es el recurso escrito tras llevarse a cabo una reunión o audiencia donde se toma nota de asistentes, ideas abordadas, acuerdos y conclusiones.	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.
<b>27. Estudio cartográfico:</b> es un conjunto de documentos sobre una comunidad o territorio que permite conocer a profundidad la misma.	Este instrumento utilizado en ambientes comunitarios se apoya en el mapa y barrido de área para el conocimiento de las regiones y comunidades periféricas a las que estudiará.

<p><b>28. Diagnostico participativo:</b> 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><b>29. Mapa:</b> 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><b>30. Croquis:</b> 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><b>31. Diagnostico comunitario:</b> 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><b>32. Informe:</b> El informe se define como el documento donde se plasman actividades cada determinado periodo de tiempo, con el fin de llevar un control en cuanto a cumplimiento de metas.</p>	<p>Se utiliza como instrumento de medición de la productividad en los centros de trabajo.</p>
<p><b>33. Matriz/ análisis CAME:</b> Esta matriz es complementaria al análisis FODA lo que pretende es CORREGIR las debilidades, AFRONTAR las amenazas, MANTENER las fortalezas, y EXPLOTAR las oportunidades.</p>	<p>El uso esencial de este instrumento es la toma de acciones prácticas para los debilidades y los factores a favor que se tienen de una empresa o institución.</p>
<p><b>34. Protocolos de atención:</b> Es un documento institucional que describe las acciones a realizar para una situación en específico.</p>	<p>Su uso primordial es saber como intervenir en situaciones de especial cuidado como, violencia contra las mujeres, desaparición de personas, casos de probable abuso sexual.</p>
<p><b>35-Webs o bases de datos institucionales:</b> Son software y sistemas especializados que permiten el trabajo en red mediante internet, el cual permite</p>	<p>Facilita localización y optimiza las formas de trabajo mediante acciones digitales que se quedan grabadas en la plataforma.</p>

consultar, y agregar nuevos datos un usuario determinado.	
<b>36. Business model Canvas (modelo de negocio de lienzo):</b> Es un instrumento de gestión estratégica para el desarrollo de modelos de negocio, ayuda a las empresas a alinear sus actividades mediante la ilustración de posibles compensaciones.	Se utiliza para la visualización de modelos de negocio o emprendimientos, otras metodologías de innovación social también son la Teoría de la u, indagación apreciativa, diseño pensado en el cambio social, liderazgo y organización comunitaria.
<b>37. Diagrama de PARETO:</b> este instrumento es un grafico para priorizar la importancia de los problemas mediante los ‘pocos que son vitales colocados a la izquierda y los muchos triviales a la derecha, este diagrama facilita el estudio de las fallas en las instituciones.	El principal uso de este instrumento es establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de la organización, así como evaluar las fallas y saber si se pueden resolver.
<b>38. Tablero de control:</b> es una herramienta usado en el nivel gerencial de las instituciones la cual permite diagnosticar adecuadamente una situación así como medir alcance y productividad de actividades.	Se usa para el monitoreo de actividades y la optimización y mejora de procesos institucionales.
<b>39. Esquema integral para el análisis sociofamiliar-ESI AFAM:</b> instrumento-esquema que analiza y toma en cuenta 14 elementos clave para conocer la comprensión, tipología, ciclo vital, redes de apoyo y demás información importante para analizar a profundidad el caso de una familia en situación especial o vulnerable. Objetivo: ordenar la información familiar de una manera clave y congruente.	Clasifica los elementos clave del diagnostico socio familiar para el trabajo social con casos.
<b>40. Directorios especializados:</b> agrupación de información estratégica acerca de instituciones, localización, servicios y teléfonos para la canalización de usuarios a esta dependencias en caso de ser necesario.	Sirve para la orientación y canalización hacia instituciones especializadas en abatir las problemáticas de los usuarios.
<b>41. Árbol de objetivos:</b> este instrumento es complementario al árbol de objetivos, es una guía para el análisis de alternativas para mejores estrategias de solución.	Sirve para la clarificación de problemas y generar objetivos para abatir a éstos.

<p><b>42. Mapeo de actores:</b> es una herramienta que busca identificar actores clave para el fortalecimiento del planes o empresa también permite ver el nivel de involucramiento e influencia en el proyecto o problemática a abordar.</p>	<p>Es complementario a instrumentos de índole gerencial y de planeación estratégica permite analizar las personas que influirán positiva y negativamente en una determinada situación o caso.</p>
<p><b>43. Actas de hechos:</b> es un instrumento que se utiliza principalmente en el campo educativo y será el respaldo normativo para el relato de algún altercado o situación especial que se analice en el ámbito institucional.</p>	<p>Este será elaborado por el trabajador social u otro miembro del equipo multidisciplinar donde se recaben los hechos principales, actores y lugar donde ocurrió el altercado.</p>
<p><b>44. DSM-V (versión actual):</b> este instrumento es el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales.</p>	<p>Se utilizara principalmente el campo de la salud mental o psiquiátrico del trabajo social y será útil para el análisis de los casos en conjunto con el equipo multidisciplinar así como para elaboración de diagnósticos y tratamientos sociales.</p>
<p><b>45. CIE-10:</b> Clasificación Internacional y Estadística de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, se usara como complemento del DSM-V, ya que este agrupara las principales enfermedades que se atiendan.</p>	<p>Permitirá clasificar mediante códigos las enfermedades, servirá para cuestiones de informes y estadísticas en instituciones de salud.</p>
<p><b>46. Matriz para la acción social desde el ciclo vital de la familia (MACIF):</b> es creada con el fin de focalizar los riesgos y servicios a los que puede acceder un núcleo familiar según sus componentes, a través de la indagación de necesidades esenciales según su etapa evolutiva.</p>	<p>Es un instrumento para análisis socio medico y familiar así como de enlace interinstitucional mediante canalizaciones dependiendo la naturaleza del caso.</p> <p>Objetivo: Conocer los diversos riesgos medico sociales y canalizaciones institucionales según etapa del ciclo vital que curse el grupo familiar.</p> <p>Uso: en ambientes de la salud, así como para la sustentación de diagnósticos sociales.</p>
<p><b>47. Crónica:</b> narración de tipo escrito de alguna actividad, ordenada cronológicamente y con los datos esenciales</p>	<p>Es instrumento es de utilidad para relatar el trabajo con grupos o el trabajo con familias o algún caso específico.</p>
<p><b>48. Estudio socioeconómico:</b> es uno de</p>	<p>Se apoya de la entrevista a profundidad</p>

<p>los instrumentos más utilizados por el trabajador social que le sirve para conocer y determinar algún tipo de beneficio a un usuario.</p>	<p>(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>
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Ávila, 2017: 2-6.

En la tabla anterior se mostró una diversa gama de instrumentos. Sin embargo, en la cotidianidad institucional se llegan a aplicar sólo de forma mecánica rutinaria para cumplir con los parámetros de la burocracia institucional. Para incentivar la reformulación de las actividades rutinarias institucionales se debería incentivar las actividades de investigación, docencia y formación de posgrado con incremento salarial, así se verían cambios sustantivos. Como elemento sumativo, enlistamos cinco pasos para la creación de instrumentos en trabajo social.

#### Metodología para la elaboración de instrumentos en trabajo social

1. Identificar área de déficit o de posible mejora
2. Análisis de los elementos que componen el instrumento
3. Enlace teórico práctico
4. Creación de formato
5. Pilotaje y reformulaciones conforme al uso.

#### **Indagación apreciativa de 27 técnicas para el fortalecimiento de la práctica del trabajador social**

Un elemento complementario e indisoluble a los instrumentos son las técnicas en trabajo social, estas son un "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. " (Ávila, 2017:1).

Generalmente suelen confundirse con los instrumentos, sin embargo, las técnicas del trabajo social están compuestas de todos estos elementos de acción social impalpables:

<p><b>Técnicas / medios del trabajo social institucional</b></p>	
<p><b>Nombre y definición</b></p>	<p><b>Uso</b></p>
<p><b>1. Observación:</b> mirar minuciosamente y con detenimiento alguna situación, persona o contexto para obtener conocimiento sobre su</p>	<p>Se utiliza en los 3 métodos de intervención caso, grupo, comunidad para el conocimiento de los individuos y colectivos</p>

comportamiento y características.	
<b>2. Visita domiciliaria:</b> es la acción de dirigirse a un domicilio determinado con el objetivo de conseguir información, detectar necesidades y valorar la situación de la persona/usuario.	Se utiliza en el trabajo de campo, asistencial y trabajo social empresarial para el conocimiento de la personas en sus núcleos sociales primarios.
<b>3. Rapport:</b> es el fenómeno en el cual dos o más personas están en sintonía y hay un establecimiento de confianza.	Es imprescindible el logro de esta técnica para el estudio de casos y familias puesto que es puente de comunicación.
<b>4. Investigación:</b> proceso de efectuar estrategias con el fin de descubrir o conocer un suceso determinado.	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.
<b>5. Análisis:</b> examen detallado y a profundidad de una cosa/persona/contexto/situación para conocer sus características y cualidades y así extraer determinadas conclusiones.	Es una acción que subyace de la observación investigativa y que nos permite reflexionar y ver con claridad las situaciones que analizamos, se utiliza en todo procesos metodológicos del trabajador social.
<b>6. Dialogo informal:</b> conversación oral y espontanea entre dos o más personas con el fin de obtener información y generar confianza.	Se utiliza mayormente para crear rapport con las comunidades y usuarios y así obtener datos estratégicos.
<b>7. Sociodrama:</b> es una representación de tipo teatral acerca de situaciones, problemas o sucesos que atañen a un determinado grupo.	Se utiliza para quitar barreras intercomunicacionales y tensiones, se utiliza en el trabajo social de grupo e institucional.
<b>8. Ciclo vital familiar:</b> son etapas emocionales e intelectuales que toda persona pasa o pasara en algún determinado momento de su vida estas etapas contienen cambios físicos, desajustes y cambios de temperamento.	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.
<b>9. Habilidades para la vida:</b> son competencias, destrezas y aptitudes psicosociales que una persona posee, y que con el paso del tiempo las descubre, desarrolla y domina para un	En trabajo social es de suma importancia conocer y dominar estas destrezas intrínsecas para un mejor y mayor manejos de los problemas y sucesos institucionales así como

adecuado desarrollo interpersonal, social, familiar y laboral.	para un ambiente optimo de trabajo.
<b>10. Barrido de área:</b> recorrido que se realiza en la primera inmersión a una comunidad para explorar y conocer sus principales características.	Esta técnica se utiliza en el Trabajo Social comunitario acompañada del recorrido sensorial y de instrumentos como el mapa.
<b>11. Recorrido sensorial:</b> a diferencia del barrido de área este recorrido pone énfasis en los sentimiento, olores y emociones que le aporta la comunidad al investigador.	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.
<b>12. Grupo focal:</b> técnica de investigación cualitativa donde se utilizan entre 3 y 12 personas con el fin de recabar información de un determinado tema.	Se utiliza con frecuencia en acciones comunitarias acompañada de la técnica de asamblea para deliberar y obtener opiniones de los habitantes.
<b>13. Asamblea comunal:</b> reunión de miembros y líderes de un colectivo o comunidad con el fin de debatir ideas o situaciones que afecten su modus vivendi.	Una técnica que el Trabajador Social comunitario debe usar frecuentemente para efectuar procesos de participación y transformación social.
<b>14. Sondeo:</b> exploración de un área/terreno/comunidad con el fin de averiguar datos sobre la misma.	Este técnica se utiliza en el Trabajo Social comunitario y el Trabajo Social familiar como un primer momento para conocer una situación a profundidad.
<b>15. Sesiones grupales institucionales:</b> la educación en grupos es función clave y primordial de los trabajadores sociales en diversas instituciones para dar a conocer temas de relevancia e impacto social.	Promueve la educación y capacitación a usuarios en temas relacionados a la salud, convivencia familiar, violencia, etc.
<b>16. Escucha activa:</b> escuchar activamente al usuario es primordial para la entrevistas así como el análisis del lenguaje corporal para entender a profundidad su narrativa.	Se usa como complemento de la técnica de la entrevista y de otros instrumentos.
<b>17. intervención en crisis/apoyo, contención emocional:</b> esta técnica es usual usarla en casos especiales como en la comunicación de malas	Se usa sobre todo en contextos hospitalarios o jurídicos donde el trabajador social interviene con procesos de pérdidas, violencia o maltrato. Aunque también se pueden

<p>noticias (defunciones, enfermedades crónicas, accidentes, etc.)su objetivo es brindarle al afectado un estado de eutimia y calma.</p>	<p>presentar estas situaciones atípicas en cualquier campo de intervención profesional y es necesario saber cómo afrontarlas.</p>
<p><b>18. Identificación de redes de apoyo:</b> es de suma importancia la identificación de redes en pacientes con especial vulnerabilidad, como menores de edad, ancianos, o personas que sufrieron algún tipo de agresión, esto con el fin de generar una coordinación con este familiar o amigo en la atención de la situación problema del paciente.</p>	<p>Se usa en todo tipo de instituciones y sectores como en casos grupos o comunidades.</p>
<p><b>19. Entrevista:</b> técnica 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.</p>	<p>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.</p>
<p><b>20. Enfoque del marco lógico:</b> es una herramienta analítica para la planificación de objetivos, este esquema se compone de jerarquía de objetivos, metas, indicadores, fuentes de verificación y supuestos.</p>	<p>Se usa en la realización de planes o proyectos para el fortalecimiento institucional o comunitario.</p>
<p><b>21. Lluvia de ideas:</b> es una técnica de trabajo grupal para la generación de nuevas ideas.</p>	<p>Se puede utilizar en contextos educativos al inicio de temas nuevos y en el ámbito comunitario o de investigación sobre un tópico determinado con el fin de saber que se conoce del tema y que es lo que podemos descubrir.</p>
<p><b>22. Técnicas de terapia narrativa:</b> estas técnicas devienen del modelo de terapia narrativa propuesto por Epston y White, su premisa es que cualquier experiencia humana tiene significado en un contexto social y cultural más amplio, y al mismo tiempo, no se puede generalizar.</p> <p>En cada persona la experiencia concreta de dolor es personal e intransferible y, al mismo tiempo, esa</p>	<p>Se pueden utilizar en grupos de ayuda mutua, donde es imperante la necesidad de que los usuarios expresen sus historias y narrativas para poder deconstruirse a través de ellas.</p>



<p>persona, además de problemas, también tiene de forma única, valores, sueños, esperanzas, compromisos, logros y éxitos en su vida.</p>	
<p><b>23. Técnicas de intervención en crisis:</b> esta técnica es usual usarla en casos especiales como en la comunicación de malas noticias (defunciones, enfermedades crónicas, accidentes, etc.)su objetivo es brindarle al afectado un estado de eutimia y calma.</p>	<p>Se usa sobre todo en contextos hospitalarios o jurídicos donde el trabajador social interviene con procesos de pérdidas, violencia o maltrato. Aunque también se pueden presentar estas situaciones atípicas en cualquier campo de intervención profesional y es necesario saber cómo afrontarlas.</p>
<p><b>24. Círculo mágico:</b> es una técnica que permite a los participantes mediante el dialogo, mostrar sus necesidades, pensamientos y conductas, esta técnica ayuda al análisis reflexivo de la persona y a la sana convivencia entre los participantes.</p>	<p>Esta técnica puede usarse en el contexto educativo y comunitario del trabajo social, lo cual mediante la interacción con los otros permitirá una cohesión grupal.</p>
<p><b>25. Gestion social:</b> es un conjunto de mecanismos que a través de la vinculación y coordinación entre instituciones se logre un trabajo en equipo a favor de las personas vulnerables otorgándoles un apoyo, en especie, cognoscitivo, o profesional.</p>	<p>Es una actividad inherente a la praxis del trabajo social en sus ámbitos comunitario, institucional o académico, se deben generar estos lazos y vínculos para lograr mayor impacto favorable en las intervenciones sociales.</p>
<p><b>26. Grupos de ayuda mutua:</b> es una técnica grupal utilizada en el ámbito de la salud para sobreponerse de una pérdida o una problemática en específico.</p>	<p>Esta técnica grupal usada generalmente en el ambiente clínico y coordinada por un miembro del equipo multidisciplinar de la salud (trabajador social, psicólogo, medico) se utiliza para empatizar con las problemáticas similares de los pacientes y o familiar y en conjunto buscar alternativas de solución y ser escuchados así como sentir el apoyo cognoscitivo de una red primaria y/o secundaria de apoyo.</p>
<p><b>27. Uso del silencio:</b> esta técnica consiste en utilizar el silencio en dos modalidades, una es para respetar el tiempo, no cambiar el tema, reconocer errores y la otra es ante situaciones difíciles, o bien para lograr que el entrevistado hable; ya que el silencio</p>	<p>Esta técnica se usara en toda interacción con individuos y grupos y será un delineador del proceso de entrevista y rapport con los usuarios. Tendremos que ser muy hábiles para la utilización del silencio tanto para que no sientan ignorados y tampoco interrumpidos en su disertación.</p>

<p>genera una situación de tensión que provoca angustia y logra que se verbalice algo, lo más recomendable es que el sujeto sea quien rompa el silencio, no el trabajador social (García, (s.f.):74).</p>	
---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Ávila, 2017: 7-8.

Aunque algunos elementos del esquema anterior pueden llegar a confundirse con actividades que realiza el trabajador social tales como las sesiones grupales, es importante mencionar que las técnicas son flexibles y pueden tornarse en forma de actividades o acciones comunes de la praxis institucional.

Sin embargo, dos técnicas que son ambivalentes y que generan sinergia son la escucha activa y el uso del silencio, puesto que si no se tiene una escucha audaz no se sabrá cuándo utilizar adecuadamente el silencio y a éste de pauta a la remisión de información por parte de los usuarios.

Estos elementos dan pie al complemento del engranaje metodológico y las tecnologías usadas para fortalecer la práctica contemporánea del trabajo social en las instituciones.

### **Las tecnologías y software como elementos de disrupción institucional: análisis de 47 de ellos.**

Los ambientes virtuales y la cultura digital son elementos que han tomado el timón en los últimos tres años por la situación de aislamiento tras la permanente contingencia en la que nos encontramos situados.

La virtualidad funcionó como dique de contención de empresas, escuelas e instituciones; les permitió seguir en funcionamiento y no extinguirse, se generó así un nuevo *modus vivendi* disruptivo y esto permitió ver la importancia de las tecnologías de la información y comunicación para las instituciones y las personas.

Este último elemento analítico lo definiremos como un producto de la modernidad, el cual no podía ser utilizado en los inicios del trabajo social en los años de 1900.

Sin embargo, hoy es un factor que ha tomado especial fuerza en la época de la aldea global ya que los elementos tecnológicos permiten optimizar recursos y tiempo y potencian la praxis del trabajador social en instituciones de salud pública. Estas herramientas son: expediente clínico electrónico, google maps, evernote, Office, correo electrónico, genopro, SPSS.

A continuación se enlistarán 47 Apss/software que pueden coadyuvar a la práctica institucional de los trabajadores sociales.

<b>Tecnologías</b>	
<b>Nombre y definición</b>	<b>Uso</b>
<b>1. Zoom (google meet, facebook live)</b>	Plataformas que se han utilizados para el ámbito de la educación a distancia y/o trabajo remoto.
<b>2. Google drive</b>	Almacena todo tipo de archivos mediante la nube (libros, fotos, formatos) con una capacidad de 15 GB y algunos pueden estar disponibles aunque no tengas conexión a internet.
<b>3. Life 360</b>	Aplicación útil para el trabajo de campo o comunitario, ya que manda una alerta y ubicación geográfica a 6 de tus contactos en caso de que estés en riesgo o peligro.
<b>4. Issuu</b>	Plataforma digital para compartir documentos principalmente aquellos cuya importancia radica en su contenido gráfico ya que su especialidad son las opciones de visualización, como las revistas digitales.
<b>5. CamScanner</b>	Escanea documentos con la cámara de tu celular y almacénalos en la nube, también almacena, sincroniza y colabora en multitud de contenidos a través de smartphones, iPads, tablets y PCs.
<b>6. Speechnotes, voz a texto</b>	Aplicación que nos permitirá tomar notas de voz de una forma cómoda y efectiva. Lo único que tendremos que hacer para tomar una nota será pulsar el botón del micrófono y empezar a dictar.
<b>7. Google Maps</b>	Ideal para visitas domiciliarias, ubica direcciones y calles al instante, además se puede usar sin internet abarcando un pequeño rango.
<b>8. Moovit</b>	Aplicación móvil que te da las rutas de los camiones según tu dirección ideal para combinarla con Google Maps.
<b>9. Prezi</b>	Crea creativas presentaciones para conferencias, juntas de trabajo o clases en línea.
<b>10. Evernote</b>	Aplicación móvil cuyo objetivo es la organización de información personal, mediante notas que puedes clasificar en el teléfono.
<b>11. Agenda escolar</b>	Es una práctica aplicación para estudiantes de todas las edades que fue creada para ayudar a organizar horarios de exámenes y materias, también gestiona tus calificaciones y asignaturas.

<b>12. Babylon O Google traductor</b>	Un excelente traductor en línea para más de 75 idiomas. Con él podrás resolver todas tus dudas sobre el significado de vocabulario clave para tus exámenes.
<b>13. Mimind (mapas mentales)</b>	Una herramienta para crear mapas mentales a través de un pequeño editor de texto y un tablero interactivo muy fácil de usar.
<b>14. Smash, (transferencia de archivos)</b>	Es una aplicación que permite enviar todo tipo de archivos desde el móvil y la tablet. No requiere de cuenta, no tenemos que hacer ningún tipo de registro y basta con un par de pulsaciones para enviar los archivos
<b>15. Freda</b>	Es un programa gratuito para leer libros electrónicos , el programa ofrece controles personalizables, fuentes y colores, además de las anotaciones y marcadores, y la capacidad de buscar definiciones de los diccionarios y traducciones
<b>16. Top video dowlander</b>	Aplicación para descargar videos con solo un clic. El poderoso administrador de descargas le permite pausar y reanudar descargas, descargar en segundo plano y descargar varios archivos al mismo tiempo
<b>17. Google primer</b>	Es una forma simple y veloz de adquirir nuevas habilidades sobre negocios y marketing. Funciona incluso offline.
<b>18. Slideshare</b>	La mejor opción para crear y compartir presentaciones con diapositivas desde un canal personal, permitir su visualización y un espacio para retroalimentarse con los comentarios
<b>19. Socrative</b>	Aplicación de Juegos, tareas y exposiciones interactivas entre dispositivos.
<b>20. TED</b>	Miles de conferencias en video, sobre centenares de áreas del conocimiento, dadas por expertos de talla mundial. Corta duración, sin embargo sustanciales
<b>21. Coursera</b>	Plataforma de educación virtual que oferta cursos de todas las áreas del conocimiento, varios gratuitos, y si se requiere la constancia avalada por la institución académica que lo oferta se expedirá una cuota de recuperación.
<b>22. Field notes</b>	Permite hacer bocetos, notas de voz, textos,y georeferencias ideal para investigaciones de campo.
<b>23. Powtoon App</b>	Plataforma online para la creación de animaciones y todo

	tipo de presentaciones en video.
<b>24. APP IMSS digital</b>	Creada en 2015, la aplicación permite estar interconectado con los servicios más comunes para el derechohabiente como los trámites y servicios con mayor demanda: Ubicación de Inmuebles, Localización de Clínicas por Código Postal, Alta y Cambio de NSS, Alta y Cambio de Clínica, Consulta de Vigencia de Derechos.
<b>25. Mendeley, Zotero</b>	<b>Mendeley</b> , conocido por su administrador de referencia que se utiliza para administrar y compartir trabajos de investigación y generar bibliografías para artículos académicos.  <b>Zotero</b> , es un gestor de referencias bibliográficas, libre, abierto y gratuito.
<b>26. Office (Excel, tablas dinámicas)</b>	La paquetería Office usada comúnmente en todas las instituciones actualmente para simplificar la información y generar expedientes y recursos digitales mediante Word, presentaciones mediante Power Point y datos estadísticos o informes mediante Excel.
<b>27. Duolingo (idiomas)</b>	Plataforma web, destinada al aprendizaje gratuito de idiomas y a la certificación del nivel de inglés.
<b>28. Whatsapp</b>	Aplicación de mensajería instantánea en celulares, eficaz para la comunicación en grupos, de estudio, vecinales o de trabajo, ya que permite compartir ubicaciones, archivos, imágenes y notas de voz con uno o más participantes, lo que permite tener una interconexión cercana aun en la distancia.  En las localizaciones de familiares es de utilidad en conjunto con el correo electrónico y los mensajes de texto ya que la mayoría de las personas no contestan llamadas de números desconocidos.
<b>29. Correo electrónico</b>	El correo electrónico se ha vuelto fundamental en la vida cotidiana, es necesario para aperturar la cuenta en un teléfono celular, y también necesario para trámites en línea institucionales así como para la vida estudiantil.
<b>30. Mensajes de texto celular</b>	Aplicación de mensajería en teléfonos celulares útil para la búsqueda intencionada de pacientes y o familiares, permite comunicación de manera remota e instantánea.
<b>31. Moodle o schoology</b>	Aulas virtuales que permiten desarrollar clases, calificar trabajos, subir presentaciones y calificar muy útil para

	gestionar las actividades escolares en la época de la virtualidad.
<b>32. Todoist</b>	Es un gestor de tareas personal, que nos permitirá estar siempre al día de todos nuestros compromisos y obligaciones, de manera que nunca más volvamos a olvidar una cita o un encargo
<b>33. Meyo</b>	Ofrece orientación, ayuda, consejos y, sobre todo, motivación para convertirte en la mejor versión de ti mismo en todos los ámbitos de una vida saludable: alimentación, deporte, sueño, desarrollo personal, ocio, relaciones personales, trabajo y estudios, estado de ánimo
<b>34. Scribd</b>	Con esta app se puede acceder a un número ilimitado de audiolibros, libros, artículos de revistas, partituras y más.
<b>35. I love pdf</b>	Permite convertir textos pdf a Word, juntar pdf, firmar o proteger archivos, es una herramienta útil para la gestión de archivos.
<b>36. Canva</b>	Es una web de diseño gráfico y composición de imágenes para la comunicación fundada en 2012, y que ofrece herramientas on line para crear tus propios diseños
<b>37. Amazon kindle</b>	Permite leer libros Kindle en una interfaz sencilla y fácil de usar.
<b>38. Google forms</b>	La aplicación de interfaz de Google permite generar formularios para registro de asistencia eventos, también usado como instrumento de evaluación y de investigación ya que permite vaciado de datos en automático
<b>39. Piktochart (infografías)</b>	herramienta de diseño gráfico basada en la web y un creador de infografías que permite a los usuarios sin experiencia intensiva como diseñadores gráficos crear fácilmente imágenes
<b>40. Icontraception</b>	Dirigida a profesionales sanitarios, ya que se requiere una formación especializada para su correcta interpretación y utilización. Su uso por parte de personal no sanitario podría conllevar riesgos para la salud. su función vital es orientar a las pacientes en métodos de planificación familiar.

<b>SOFTWARE</b>	
<b>41. SPSS</b>	Programa de análisis estadístico utilizado en los trabajos de investigación de campo
<b>42. Genopro</b>	Programa para realizar genogramas y familiogramas a computadora, utilizado en el trabajo social familiar.
<b>43. De Texto a audio</b>	Te permite generar audio libros de tus archivos escritos que tengas, así te será más fácil estudiar con solo ponerte los audífonos.
<b>44. Plagiarism checker</b>	Ayuda a detectar plagios en los documentos, libros o artículos.
<b>45. Atlas ti</b>	Software para análisis de datos cualitativos, gestión y creación de modelos,
<b>46. OCR</b>	Es un proceso dirigido a la digitalización de textos, los cuales identifican automáticamente a partir de una imagen símbolos o caracteres que pertenecen a un determinado alfabeto, esto permite convertir imágenes o paginas de libros en texto Word.
<b>47. Cubos dinámicos</b>	Una herramienta de consulta y construcción de información en materia de salud en cuanto a natalidad, mortalidad, lesiones, egresos hospitalarios etc. Perteneciente a la secretaria de salud.

Fuente: Elaboración propia a partir de Avila, 2020b.

Este elemento es relevante y nuevo dentro de los recursos para una praxis idónea, un factor que en los años 1900 los teóricos del siglo pasado no podían saber que sería tan útil en la actualidad. Los elementos antes mencionados no son de uso exclusivo del trabajo social, son utilizados en diversos campos como la educación, la investigación, áreas de la salud, etc.

En tal sentido, conforme la sociedad, los cuidados y sus problemáticas muten y se complejicen, la tecnología y los ambientes virtuales a través de los hilos de la modernidad evolucionarán con ellos.

### **Consideraciones finales**

Es así que se logra solidificar el corpus teórico del trabajo social a través de estos elementos indispensables en la práctica cotidiana de instituciones, grupos y comunidades, conjugando 122 componentes que utilizamos o utilizaremos en nuestra praxis. Esto habla de un crecimiento, reformulación y evolución inminentes y necesarias, estructuras imprescindibles para la simplificación y hacer eficientes los procesos, así como lograr la optimización de recursos. Del mismo modo, la utilización de estos elementos instrumentales tecnológicos permitirá el inicio de una segunda reconceptualización, ya que resulta necesario y urgente un proceso de autoreflexión y crecimiento de la disciplina.

"En Trabajo Social existe un abanico de opciones metodológicas para sistematizar la experiencia, la práctica. Lo primero que se ha de tener claro es el sentido de sistematizar, el para qué: primero por un principio de transparencia hay que tener evidencia de aquello que se realiza con indicadores medibles; y por otra parte, documentar las prácticas para que sirvan de referente a otros (de los caminos que se recorrieron, de cómo se hizo, qué funcionó, qué no funcionó y el porqué) eso facilitará la mejora de los procesos" (Domínguez, 2018: 78)

Como conclusión -y retos sobre la mesa- se enumeran los siguientes:

- Generar intervenciones más cualitativas que cuantitativas
- Incentivar la formación de posgrados en instituciones
- Reformulación de planes de estudio acorde a las realidades sociales y nuevos campos de acción
- Generar una claridad epistémica de los elementos teóricos metodológicos del trabajador social en el ámbito institucional.

## Referencias

Álvarez, R. (2015), Enfoques de innovación en las organizaciones, Universidad internacional, Morelos México.

Ávila, G. (2017) Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social, Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales-Argentina (ISSN 0327-7585). No.86, Septiembre 2017. Recuperado de [http://www.margen.org/suscri/margen86/avila\\_86.pdf](http://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf)

Ávila, G. (2018) Tópicos centrales en Trabajo Social. Guadalajara, México: Red de Estudiantes y Egresados de Trabajo Social en Jalisco.

Ávila, G. (2019) Trabajo social, disciplina ecléctica-isomórfica: una mirada a su taxonomía y elementos sustantivos, en Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales-Argentina (ISSN 0327-7585). No.95, Diciembre 2019. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen95/avila-95.pdf>

Ávila, G. (2020a) Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional, En Revista nueva acción crítica, No. 9 CELATS-Perú, Disponible en <https://www.celats.org/institucion/quienes-somos/22-publicaciones/nueva-accion-critica-9/277-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social-en-el-ambito-de-la-salud-publica-una-propuesta-desde-la-modernidad->

Ávila, G. (2020b) El trabajo social disruptivo: Un enfoque innovador, Editorial académica Española.

Carballeda, A. (2018) Apuntes de intervención en lo social: lo histórico, lo teórico y lo metodológico / - 1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Margen.

Chávez, J. (2019) en Silva, M. (2020) Repensando en trabajo social, edit. ENTS-UNAM



Domínguez, S. (2018) Calidad e Innovación en el Trabajo Social Institucional, en Evangelista, E. (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 2., Edit. Entorno social- RIEATS.

Evangelista, E., (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 1. 1ª Edición. Editorial Entorno Social. Sello Editorial de la Red de Investigaciones y Estudios Avanzados en Trabajo Social A.C.

Evangelista, E. & Pimentel, J. (2017) El Trabajo Social Institucional, en Evangelista, E. (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 1., Edit. Entorno social- RIEATS.

García, M. (s.f.) Trabajo Social en la atención individualizada, manual para el sistema de universidad abierta y a distancia de la ENTS-UNAM.

Galeana de la O, S. (2009). Campos de Acción del Trabajo Social. En Sánchez M., Manual de Trabajo Social. México, DF.: UNAM. En Ávila, G. (2019) Trabajo social, disciplina ecléctica-isomórfica: una mirada a su taxonomía y elementos sustantivos, en Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales-Argentina (ISSN 0327-7585). No.95, Diciembre 2019. Disponible en <https://www.margen.org/suscri/margen95/avila-95.pdf>

Martínez, C. & Neri, A. (2018) las instituciones sociales, en Evangelista, E. (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 1., Edit. Entorno social- RIEATS.

Ruiz, M. & Díaz, K., (2018) Fortalecimiento Institucional, Gerencia Social y Trabajo Social, en Evangelista, E. (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 1., Edit. Entorno social- RIEATS.

Travi, B. (2007) Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional, revista SOCIOTAM Vol. XVII, N. 2 (2007), pp. 201 – 223.

Tello, N. (2019) Trabajo social, Edit. ENTS-UNAM.

Torres, U., (2018) Gestión del Cambio Institucional, en Evangelista, E. (2018) Fundamentos Metodológicos para el Trabajo Social Institucional. Tomo 1., Edit. Entorno social- RIEATS.

Vargas, A. & Moreno, M. (2005). La gestión del conocimiento en las organizaciones, recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277203089\\_La\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_en\\_las\\_Organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/277203089_La_Gestion_del_Conocimiento_en_las_Organizaciones)

Von Motious, B. (2019) Pensamiento disruptivo, ediciones obelisco.