



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL  
TEORÍA Y METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL

DESAFÍOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN LOS CENTROS DE DESARROLLO  
INFANTIL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

TESIS  
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
MAESTRA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:  
DIANA HERNÁNDEZ DELGADO

TUTOR: DR. JOSÉ MARCOS BUSTOS AGUAYO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA, UNAM

MIEMBROS DEL COMITÉ TUTOR:  
DR. JOSÉ MANUEL IBARRA CISNEROS  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA, UNAM  
MTRA. SOFÍA LÓPEZ DE NAVA TAPIA  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL, UNAM  
DRA. LUZ MARÍA FLORES HERRERA  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA, UNAM  
MTRA. OLGA MARINA ROBELO ZARZA  
FACULTAD DE MEDICINA, UNAM



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## *AGRADECIMIENTOS*

A mis padres Mercedes y Wilfrido, por motivarme a nunca darme por vencida, a ser mejor persona y luchar por mis sueños y metas. Gracias por su amor incondicional, cuidarme, aconsejarme, acompañarme y creer en mí.

A mi hermana Nadia, por ser mi compañera de vida, mi cómplice, mi inspiración, mi orgullo y apoyarme en todo momento.

A mi hermana Anaid, por tu cariño, bondad, ternura, diversión y por contagiarme de tu curiosidad, energía y alegría.

A mi tutor Dr. Marcos Bustos Aguayo por su profesionalismo, paciencia, enseñanzas, consejos, dedicación y constancia. Gracias por compartir su tiempo y conocimiento conmigo durante esta extraordinaria etapa.

A mi comité tutor, Dr. José Manuel Ibarra Cisneros, Mtra. Sofía López de Nava Tapia, Dra. Luz María Flores Herrera y Mtra. Olga Marina Robelo Zarza, por sus valiosas aportaciones en cada una de las constantes revisiones, guiándome a nivel académica y personal.

Al programa de becas CONACYT por su apoyo económico brindado durante mi formación académica.

A Programa de Maestría en Trabajo Social, por su orientación, acompañamiento y apoyo.

A todo el personal de los CENDI de las Delegaciones Benito Juárez y Miguel Hidalgo que participaron en la investigación, por su profesionalismo y facilidades para realizar los cuestionarios y las entrevistas.

A mis compañeros colegas que me acompañaron durante la Licenciatura y la Maestría, por sus consejos y ejemplo.

## Índice de contenido

Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo 1. Contexto del estudio	5
1.1 La conformación de la educación preescolar	5
1.2 Dimensión de políticas y programas educativos a nivel preescolar en México	8
1.3 Los Centro de Desarrollo Infantil	14
Programas rectores	15
Acciones del personal técnico	16
Instituciones de apoyo	18
Los CENDI en la Delegación Benito Juárez	20
Los CENDI en la Delegación Miguel Hidalgo	23
Capítulo 2. Perspectiva de Trabajo Social en los CENDI	26
2.1 Trabajo Social en los CENDI	28
2.2 Herramientas metodológicas, técnicas e instrumentos utilizados por Trabajo Social	32
2.3 Rescate de la cotidianidad del profesional	34
2.4 Aportes relevantes sobre el tema	36
2.5 Etapas profesionales	41
Capítulo 3. Metodología de la investigación	44
3.1 Diseño metodológico	44
Objetivo general	44
Objetivos específicos	44
Pregunta de investigación	45
3.2 Estudio I. Expectativas del equipo técnico hacia el quehacer profesional del Trabajo Social	45
Método	45
Escenario	47
Resultados	47

Hallazgos	54
3.3 Estudio II. Acciones y funciones básicas del trabajador social en los CENDI	59
Método	59
Escenario	60
Resultados	61
Hallazgos	63
Capítulo 4. Desafíos de Trabajo Social en los CENDI	65
4.1 Análisis de datos	66
4.2 Discusión	76
4.3 Conclusiones	77
Referencias	80
Apéndices	83
Apéndice I. Cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social?	83
Apéndice II. Cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI?	84
Apéndice III. Resultados del cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI? Caso Alejandra y Alondra	86
Apéndice IV. Guía de entrevista para el área de Trabajo Social	89
Apéndice V. Desafíos de los trabajadores sociales en los CENDI. Restantes	91
Apéndice VI. Consentimiento a entrevistados	109
Apéndice VI. Entrevistas de los trabajadores sociales de los CENDI	110

## Índice de tablas y figuras

<b>TABLAS</b>	
TABLA 1. Estructura de los CENDI	15
TABLA 2. Funciones del equipo técnico en preescolar	16
TABLA 3. Actividades del personal de los CENDI	17
TABLA 4. Funciones del área de Trabajo Social	28
TABLA 5. Actividades del área de Trabajo Social en los CENDI	30
TABLA 6. Técnicas de Trabajo Social	33
TABLA 7. Aportes relevantes sobre el tema de investigación	37
TABLA 8. Descripción de la muestra del Estudio I	45
TABLA 9. Resultados del cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social?	47
TABLA 10. Resultados del cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI? Caso Natalia	51
TABLA 11. Hallazgos del estudio I	54
TABLA 12. Descripción de la muestra del estudio II	59
TABLA 13. Resultados relevantes de la entrevista a Trabajo Social. Caso Natalia	61
TABLA 14. Hallazgos del estudio II	63
TABLA 15. Desafíos de los trabajadores sociales en los CENDI. Caso Natalia	66
TABLA 16. Preguntas de las etapas profesionales	71
TABLA 17. Etapas profesionales. Caso de Natalia	73
TABLA 18. Desarrollo de las etapas profesionales. Caso Natalia	75
<b>FIGURAS</b>	
FIGURA A. Mapa de la Ciudad de México	19
FIGURA B. Organigrama interno de los CENDI en Benito Juárez	21
FIGURA C. Autoridades de la Delegación Benito Juárez	22
FIGURA D. Organigrama interno de los CENDI en Miguel Hidalgo	24
FIGURA E. Autoridades de la Delegación Miguel Hidalgo	25

## Resumen

Es nuestra responsabilidad como profesionistas buscar el entendimiento de nuestra propia realidad y conformar procesos de planificación eficaces para la implementación de acciones en la educación en México que integren a todos los profesionistas que laboran en las escuelas.

Se pueden crear acciones encaminadas a generar cambios favorables en los espacios educativos de nivel preescolar para la prevención, atención de problemáticas y la conformación de un paradigma más competitivo, reformulando las prácticas profesionales y hacer frente a los desafíos, a través de nuestra propia disciplina y la conjunción de saberes para el reforzamiento de los espacios educativos, tomando medidas urgentes para mejorar estas condiciones.

Con base en lo anterior, el objetivo del presente estudio es establecer los desafíos que enfrenta el trabajador social que labora en los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) pertenecientes a la Ciudad de México para el logro de metas institucionales, destacando sus acciones profesionales que contribuyen a mejorar la intervención en este campo laboral.

La población del estudio se conformó por tres trabajadores sociales, que laboran en los CENDI de la Delegación Miguel Hidalgo, además de tres trabajadoras sociales, una psicóloga, una pedagoga y una educadora que laboran en los CENDI de la Delegación Benito Juárez, a quienes se les aplicaron cuestionarios y entrevistas en dos momentos específicos; el Estudio I busca las expectativas del equipo técnico hacia el quehacer profesional del Trabajo Social y el estudio II rescata las acciones y funciones básicas del trabajador social en los CENDI.

En conclusión, los desafíos que enfrentan los trabajadores sociales en los CENDI corresponden a atender las necesidades institucionales por medio de técnicas e instrumentos, detectando la necesidad de una mayor interacción con los profesionistas que integran el equipo técnico y aporten elementos en los lineamientos institucionales que rigen su intervención.

Palabras claves: Trabajo Social, desafíos, CENDI, intervención, multidisciplinar.

## Abstract

It is our responsibility as professionals to seek the understanding of our own reality and to conform effective planning processes for the implementation of actions in education in Mexico that integrate all the professionals who work in the schools.

Actions can be created aimed at generating favorable changes in preschool education spaces for prevention, attention to problems and the creation of a more competitive paradigm, reformulating professional practices and facing challenges, through our own discipline and the conjunction of knowledge for the reinforcement of educational spaces, taking urgent measures to improve these conditions.

Based on the foregoing, the objective of this study is to establish the challenges faced by the social worker who works in the Child Development Centers (CENDI) belonging to Mexico City for the achievement of institutional goals, highlighting their professional actions that contribute to improve the intervention in this field of work.

The population of the study was formed by three social workers, who work in the CENDI of the Miguel Hidalgo Delegation, as well as three social workers, a psychologist, a pedagogue and an educator who work in the CENDI of the Benito Juárez Delegation, they applied questionnaires and interviews at two specific times; Study I seeks the expectations of the technical team for the professional work of Social Work and study II rescues the actions and basic functions of the social worker in the CENDI.

In conclusion, the challenges faced by social workers in the CENDI correspond to meet institutional needs through techniques and instruments, detecting the need for greater interaction with professionals who make up the technical team and provide elements in the institutional guidelines that they govern his intervention.

Keywords: Social Work, challenges, CENDI, intervention, multidisciplinary.



## Introducción

El propósito del presente estudio es destacar los desafíos del profesional en Trabajo Social durante su quehacer profesional, por medio de su construcción teórica y el rescate de la cotidianidad de sus acciones profesionales en los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) para mejorar su intervención.

A través de la pregunta de investigación ¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el trabajador social para el logro de metas institucionales de los CENDI pertenecientes a la Ciudad de México? se profundizó en la teoría por medio de la revisión de los procesos teóricos metodológicos que el profesional hace uso en su práctica cotidiana aportando elementos para comprender y explicar la realidad. Además, fue necesario detectar aquellos procesos de intervención multidisciplinaria que pueden generarse en estos espacios, para una atención integral de las necesidades sociales de los usuarios en su entorno escolar, social y familiar.

La realidad en los centros escolares es compleja, por lo que es primordial tener en cuenta que en esta investigación no se intentó generalizar; en cambio, se buscaba mostrar un panorama de la realidad de la profesión de Trabajo Social en un espacio determinado.

El documento se encuentra organizado en 4 capítulos; en el primero se contextualiza el estudio, partiendo de la conformación de la educación en nivel preescolar, rescatando la dimensión de políticas y programas educativos en México y destacando el funcionamiento, programas rectores, acciones e instituciones de apoyo generadas dentro de los CENDI, centrándose en los que se encuentran ubicados en las delegaciones Benito Juárez y Miguel Hidalgo.

En el segundo apartado del documento se señala la perspectiva del Trabajo Social en los CENDI mostrando el perfil de la profesión, mencionando algunas herramientas metodológicas, técnicas e instrumentos de utilidad que orientan al profesional en los espacios donde labora, realizando el rescate de la cotidianidad de los trabajadores sociales, rescatando aportes relevantes sobre el tema central de la investigación y por último se explican las etapas profesionales.

Durante el capítulo 3 se describe el diseño metodológico utilizado durante la investigación, precisando el tipo y objeto de estudio a través del objetivo general, el cual pretende establecer los desafíos que enfrenta el trabajador social que labora dentro de los CENDI ubicados en la Ciudad de México para el logro de metas institucionales, destacando sus acciones profesionales que contribuyen a mejorar la intervención en este campo laboral; además, se enlistan los objetivos específicos, la pregunta de investigación y se señalan los dos momentos en los que se dividió la investigación. En el estudio I, se rescatan las expectativas que tiene el equipo técnico hacia el quehacer profesional del Trabajo Social; en el estudio II, se recopilan aquellas acciones y funciones básicas del trabajador social en los CENDI. En cada uno, se detalla el método utilizado, el escenario y al final se detallan los resultados y hallazgos obtenidos de cada uno.

Finalmente, en el capítulo 4 se muestra el análisis de datos y la discusión del estudio, con el fin de contribuir a generar una propuesta de intervención con enfoque en Trabajo Social que pueda ser consultada por futuros profesionistas que podrían estar inmersos en estos espacios e interesarse sobre el tema, mencionándose en las conclusiones.

La relevancia de esta investigación se debe principalmente a establecer los desafíos que se generan en los procedimientos utilizados por los trabajadores social en los CENDI, por medio del rescate de los procesos teóricos-metodológicos que utilizan y el rescate de la cotidianidad, concientizándonos del entorno social en el que nos encontramos, para aportar elementos institucionales que mejoren la atención de necesidades de los usuarios, por medio de procesos de intervención multidisciplinaria dentro de estos espacios.

## Capítulo 1. Contexto del estudio

Hablar de la educación pública en México es un tema de gran relevancia en nuestro país, se han generado importantes transformaciones y un desarrollo notorio en los últimos años. La educación es un derecho humano fundamental que debe estar al alcance de todos los mexicanos, no basta con dar un espacio a los alumnos en las escuelas de todos los niveles, es esencial cumplir con los lineamientos que forma parte de la convivencia, los derechos humanos, la responsabilidad social, el cuidado de las personas, el entendimiento del entorno, la protección del medio ambiente y la puesta en práctica de habilidades productivas para el desarrollo integral de los seres humanos. Un buen sistema educativo debe ser incluyente, favorecer la equidad y nunca un medio para mantener o reproducir privilegios (Diario Oficial de la Federación, 2013).

Para este primer capítulo, se requiere revisar aquellos sustentos que nos faciliten la comprensión del contexto educativo, por lo que será de suma importancia la búsqueda de acontecimientos históricos y sociales que dieron origen al contexto actual, constituyendo un panorama general del proceso evolutivo de la realidad, rescatando las etapas trascendentales en la implementación de los programas educativos en nivel preescolar.

### 1.1 La conformación de la educación preescolar.

La educación en nivel preescolar conforma actualmente una realidad mundial y una necesidad al desarrollo de la sociedad, la cual se constituye como un requisito indispensable para garantizar el óptimo desarrollo de la niñez, su importancia trascendió desde el cuidado diario para formularse como una medida educativa esencial.

La SEP (2013), refiere a la educación preescolar como un servicio educativo que se brinda a las niñas y los niños menores de seis años, con el propósito de potenciar su desarrollo integral y armónico en un ambiente rico en experiencias formativas, educativas y afectivas, permitiéndoles adquirir habilidades, hábitos, valores y desarrollar su autonomía, creatividad y actitudes para su

desempeño personal y social. Se requiere garantizar el óptimo desarrollo, por medio de los agentes educativos que trabajan en favor de la niñez, los cuales deben contar con conocimientos, habilidades y actitudes adecuados para elevar la calidad del servicio que se brinda.

Preescolar se imparte en tres grados escolares; el primero y el segundo atiende a niñas y niños de cuatro años y el tercero de cinco años y ofrece tres modalidades que son la general, la indígena y cursos comunitarios.

El objetivo general de la educación preescolar, mencionado por la SEP (1992), es promover el desarrollo físico, intelectual, afectivo, moral, artístico, social y familiar del niño, implica que el alumno desarrolle importantes características, como las que se mencionan a continuación:

- Autonomía e identidad personal, requisitos para que progresivamente se reconozca en su identidad cultural y nacional.
- Formas de relación con la naturaleza, prepararse para el cuidado de la vida en diversas manifestaciones.
- Socialización a través del trabajo grupal y la cooperación.
- Formas de expresión creativas a través del lenguaje, su pensamiento y su cuerpo, adquiriendo aprendizajes formales y acercarse al arte y la cultura (SEP, 1992).

Se observó en la década de los noventa, que el nivel preescolar tuvo un gran ritmo de crecimiento en la atención a la demanda. En 20 años, se cubrió del 8% a 42% de la población y llevó a atender alrededor del 70% de los niños de tres a cinco años. El crecimiento de la matrícula fue menor al de las escuelas y maestros, solo se ha atendido al 70% de la demanda potencial, esto es porque los alumnos entre tres y cinco años forman parte de las escuelas menos pobladas del sistema (Olvera, 2013).

En este nivel de educación se moldean formas y procedimientos para atender, conducir, estimular y orientar al niño, desarrollándose en la vida diaria a través de una institución específica,

se entiende como un proceso de mejoramiento de capacidades del aprendizaje, sus hábitos de higiene, salud y alimentación, el desarrollo de habilidades para la convivencia, la participación social, la formación de valores y actitudes de respeto en los diferentes ámbitos de la vida social de los niños (Centro de Referencia Latinoamericano para la Educación Preescolar, 1999).

Hace pocos años, la mayoría de los servicios educativos dependían del Gobierno Federal, pero esto cambió con la descentralización educativa de 1992, los servicios federales de educación básica que operaban en los estados fueron cambiados a los gobiernos estatales, facilitando la accesibilidad de estos al tomar el control de los espacios educativos, los cuales se centraban en las ciudades periferias, desfavoreciendo a los niños en comunidades rurales, poniéndolas en desventaja ante la falta de preparación. Algunos no cuentan con la accesibilidad para asistir a estos espacios, principalmente se debe a la lejanía con las regiones urbanas y desarrolladas o los pocos recursos humanos, económicos y materiales. La obligatoriedad de cursar los tres grados de educación preescolar no resolverá estos problemas, incluso contribuirá a acentuar esa desigualdad (Crespo, 2006).

La educación en este nivel es importante para el desarrollo de todos los niños en las edades señaladas, para que más niños en zonas alejadas tengan acceso a estos espacios educativos es esencial que se generen mayores procesos de cobertura nacional, por medio de programas y políticas educativas que aporten elementos para la atención de las necesidades de la población. Por ello, se requiere revisar algunos de las importantes acciones implementadas en estos espacios educativos, señalados en el siguiente apartado.

## **1.2 Dimensión de políticas y programas educativos a nivel preescolar en México.**

Se han vivido transformaciones relevantes en México en las que se ha beneficiado a la población con acciones gubernamentales, encaminadas a erradicar las problemáticas existentes y replantear prácticas desfavorables, con acciones efectivas que modifican los esquemas y brindan apoyo a la población. Para que esto sea efectivo, es de suma importancia el enlace de las propuestas con la realidad y las necesidades de la población, ya que, si no se realiza de esta manera, no cumplirían con su función de forma favorable.

Durante un tiempo, se ha dado mayor importancia a la educación de calidad que aporte al desarrollo de habilidades para mejorar la calidad de vida de la población y competir ante estas nuevas posturas mundiales, por medio del crecimiento nacional e individual. Es por ello, que se han generado acciones en el ámbito educativo que buscan el crecimiento de México de las cuales podemos mencionar algunas de las más relevantes.

Las acciones del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, por sus siglas en inglés), proporcionan datos importantes, que muestran razones de las cuales un millón de niños y adolescentes mexicanos no asiste a la escuela o la abandonaron. El estudio se centró en Chiapas, Yucatán y la Ciudad de México (CDMX). Las razones que encontraron en Chiapas fueron la falta de actas de nacimiento, ya que los padres no registraron a sus hijos al nacer. En Yucatán la discapacidad física del menor, la pobreza y la ausencia de transporte seguro para sus hijos a la escuela; son una limitación, además que los docentes no hablan la lengua nativa de los estudiantes y las escuelas se encuentran lejos de sus lugares de origen. En la CDMX, el problema principal es la mala calidad de la educación, la necesidad del estudiante de trabajar para apoyar en el sostén de la familia y el maltrato que se percibe en las escuelas (Alcántara, 2006).

Por ello, la UNICEF inició la campaña “Todos los niños a la escuela” en 2003, donde las autoridades y voluntarios salieron a buscar a los niños para integrarlos al Sistema Educativo. Se hizo un convenio con el Registro Civil para registrar a 18000 niños que no tenían acta de nacimiento. Cabe señalar que el estudio se extendió a la CDMX e impacta al resto del país. Aunado a ello, se realizaron diversas acciones encaminadas a erradicar la desigualdad de oportunidades que causa inasistencia escolar y que por ende no contribuye al desarrollo de capacidades de los niños en esta situación.

En los espacios educativos es indispensable contar con programas o lineamientos para atender las necesidades que podrían presentarse con los niños y su entorno; la responsabilidad recae en la institución educativa, la cual es la principal responsable de crear condiciones y estrategias adecuadas para generar entornos satisfactorios para los alumnos pero, como lo señalan Hixson y Tinzmann (1990), también el darle este peso a la escuela, absuelve a los padres de cualquier responsabilidad para apoyar y participar como socios en los esfuerzos que hace la escuela por sus hijos; por lo que tampoco se debe de dejar a un lado al núcleo familiar, siendo este un espacio de igual importancia de tomar en cuenta, con causas diversas que lo podrían generar como lo es el reproducir conductas que viven dentro de sus hogares.

Los programas implementados en espacio educativos son de gran importancia ya que, en ellos se concentran lineamientos y estrategias encaminadas a disminuir las problemáticas, por lo que rescataremos algunos de estos programas que facilitan la relación entre los alumnos, la institución educativa, la familia y los entornos sociales.

En el Centro de Liderazgo Educativo de Educación 2020 (2016), en Chile se formó un equipo de profesionales que acompañan escuelas para promover cambios favorables para las escuelas; en este grupo han encontrado estrategias de escuelas públicas efectivas que combaten las problemáticas, donde su éxito se produce en comprender el contexto en el que la escuela se inserta,

señalando posibles causas las cuales se centran en el desconocimiento de las familias y el miedo, señalando que las escuelas que atraen a sus estudiantes son aquellas que previenen y poseen sistemas de diagnóstico, gestionan en equipo, ajustando planes, programas y horarios en función de los estudiantes, entregando apoyo pedagógico y socioemocional.

Lo anterior muestra que efectivamente el desarrollo de las políticas y programas en el Sistema Educativo de los países buscan generar transformaciones, estableciendo estándares para el funcionamiento de la escuela, el mejoramiento de planes y la utilización de nuevas tecnologías; logrando transformaciones que se generan en todo el mundo, teniendo un impacto en sus proyectos educativos, inspirados en bases filosóficas, humanistas y sociales la cuales deben impulsar a la educación pública. Es por ello la importancia de revisar los programas actuales que rigen en nuestros días el sistema escolar en nuestro país.

Los programas que impulsa el Gobierno Federal dirigidos a la Educación Básica en México deben orientarse a fortalecer los componentes de los programas educativos implementados, conjuntando a las autoridades de los estados y obedeciendo a los principios compartidos. De esta manera, se evita que los programas federales se traduzcan en acciones desordenadas, invadiendo a las escuelas en perjuicio de la gestión escolar y con impactos inciertos en los aprendizajes (SEP, 2016).

Al implementarse la Reforma Integral de Educación Básica (RIEB), en 2011, buscaba poner al centro las acciones educativas que potencializan el aprendizaje de los estudiantes, en donde la planificación didáctica era fundamental, intentando elevar la calidad de la educación en los alumnos y formar ciudadanos íntegros que desarrollen su potencial, permitiendo incorporarse al ámbito laboral. Esto con el fin de mejorar las herramientas para competir en un entorno cada vez más demandante.



La Reforma Educativa (2012), pretende marcar cambios significativos en el Sistema, intentando mejorar la cobertura, calidad, infraestructura y expansión de los servicios educativos, por medio de la reformulación de planes, programas y esquemas tradicionales, además de innovar en ciencia y tecnología. Además, se dispuso que la Secretaría de Educación Pública (SEP), hiciera una revisión del modelo educativo, realizando un proceso de discusión participativa, cuyas principales conclusiones confirmaron la necesidad de generar una nueva propuesta de modelo educativo.

Por lo que surgió un nuevo Modelo Educativo (2016), el cual intenta reorganizar los principales componentes del sistema educativo nacional pretendiendo que los estudiantes logren los aprendizajes que el siglo XXI exige y puedan formarse integralmente, partiendo de un enfoque humanista y tomando en cuenta los avances de las ciencias de la educación.

Dicha propuesta describe las principales características del currículo la cual intenta orientar y encauzar los esfuerzos de los maestros, padres de familia, estudiantes, autoridades educativas y la sociedad en su conjunto a fin de conseguir el logro de fines educativos, como uno de los elementos centrales de la transformación educativa y desarrollando mecanismos institucionales para que las autoridades educativas conozcan y atiendan las necesidades de las escuelas, intentando crear escuelas renovadas y fortalecidas que cuente con una organización, recursos, acompañamiento, infraestructura, docentes y servicios que conviertan las aulas en buenos espacios de aprendizaje (SEP, 2016).

Sin embargo, no todos los modelos logran cumplir con los requerimientos de la población, obteniendo así descontento por parte de la población. Por ejemplo, se han generado algunos grupos que implementan campañas en contra del sistema escolar, explicando que la escuela es un instrumento de la clase dominante para reproducir su interés. Inclusive sostienen que la reforma educativa agrava la crisis de la educación, ya que estándares especificados en dichas reformas no

han sido del todo aceptada al funcionamiento de las escuelas al romper con los esquemas tradicionales.

Sin importar algunos descontentos sociales, los programas educativos que se han venido aplicando en México han evolucionado, ya que desde los primeros periodos han sido dirigidos a mejorar el desarrollo de la población y su calidad de vida, garantizando el desarrollo integral de todo el país, plasmándolo desde su origen como un derecho constitucional, laico, gratuito y obligatorio.

En el Programa Sectorial de Educación (PSE) 2013-2018, se tiene como base la meta nacional de que todo México cuente con educación de calidad, por medio de líneas de acción transversales que le corresponden al sector educativo. En particular, recupera la Reforma Constitucional en materia educativa que se promulgó en el 2013 y las leyes reglamentarias que la concretan: Ley General del Servicio Profesional Docente, Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Educación. Todas ellas tienen como propósito fundamental elevar la calidad de la educación.

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 también tiene como prioridad a la educación de calidad al incluirla como una de sus cinco metas nacionales. La alta jerarquía que otorga a la educación obedece a que ahora las posibilidades de desarrollo del país dependen de una educación de calidad por medio de la atención de retos educativos los cuales se ha ido transformando y el más importante de ellos es mejorar la calidad de la educación.

Con base en los planteamientos revisados en la RIEB, la Reforma Educativa, el Modelo Educativo, el PSE y el PND, reafirmamos que la educación en México se encuentra en un proceso de transformaciones y desafíos en las instituciones educativas, encontrando modificaciones importantes en la búsqueda de una mejor calidad en la educación en México, pero que también

requieren mayores acciones para generar cambios significativos que transformen y favorezcan al país, donde es de suma importancia poner atención a los programas que se implementan, tomando conciencia de la insuficiencia para alcanzar las metas propuestas, lo cual, nos sigue posicionando en un lugar de inferioridad a nivel mundial.

De ello, nos queda recordar que, al adentrarse a una institución, es esencial conocerla desde su conformación general hasta lo particular y cuando se genera un cambio social, político, económico o cultural, que dan origen a una reformulación constante de las prácticas, siendo obligatoria una preparación eficaz, con compromiso y vocación del personal que labora en los espacios educativos, que enfrente los retos que se presenten con las herramientas adecuadas. De ello, parte la importancia de la educación de calidad desde edades tempranas centrada en la formación de ciudadanos capaces de potenciar sus habilidades y desarrollar herramientas que contribuyan a competir en un mundo globalizado. Después de acercarnos al nivel preescolar, es esencial conocer la institución central de la investigación, la cual revisaremos a fondo en el siguiente apartado a continuación.

### **1.3 Los Centro de Desarrollo Infantil**

La Educación preescolar en su modalidad escolarizada brinda atención a través de diversos espacios educativos, entre ellos se encuentran los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) que tienen el propósito de mejorar su funcionamiento y facilitar una adecuada delimitación de funciones y responsabilidades, permitiendo así la realimentación y enriquecimiento de los agentes que participan en su operación (SEP, 1997). Solo que estos además de abarcar el nivel preescolar, también contemplan cubrir la atención a niños en edad inicial.

Comenzó a contar con un equipo técnico y con capacitación del personal, creando los programas encaminados a normar las áreas técnicas. en relación con las características de los CENDI, los cuales proporcionan educación y asistencia a los niños, proporcionar tranquilidad emocional a las madres durante su jornada laboral a fin de que su productividad sea mejor en calidad y cantidad; debido a la mayor participación de la mujer en diversas actividades productivas y sociales, en los últimos años estos centros se han incrementado (Objetivos y Estructura del Sistema Educativo Mexicano, 2012).

Su misión es contribuir al desarrollo integral de los infantes inscritos en los CENDI; fundamentado en valores para su bienestar educativo, personal y social; con una planta de docentes capacitados y comprometidos con el devenir de la educación de la niñez mexicana y su objetivo es brindar un servicio integral educativo-asistencial, en los niveles inicial y preescolar, cuyas edades oscilen entre los 6 meses y los 5 años con 11 meses de edad. (Delegación Benito Juárez, 2014).

Su estructura organizacional, indica los niveles de jerarquización de una institución, enunciando los distintos niveles ordenada de superior a inferior, conteniendo elementos importantes a considerar para conocer cómo está la estructura de los CENDI que puede ser de utilidad al momento de realizar una solicitud o a que área acercarse dependiendo de su necesidad, es por ello que en la siguiente TABLA 1, se menciona la estructura de cómo se compone un CENDI.

**TABLA 1. Estructura de los CENDI.**

Área
Responsable de los CENDI
Apoyo pedagógico
Apoyo administrativo
Enfermera
Maternal 1 y 2
Preescolar 1, 2 y 3
Cocina
Intendencia

Fuente: Manual Operativo de los CENDI (2014).

Están dirigidos a madres y padres de familia trabajadores de la comunidad en general, en donde se les otorgan servicios de atención psicológica, enfermería, Trabajo Social y alimentación, actividades lúdico-recreativas, de arte, educación física, inglés, música, expresión corporal. Dándoles un nuevo enfoque, al ser una institución que proporcionan educación integral al niño, lo cual incluye el brindarle atención nutricional asistencial y estimulación para su desarrollo físico, cognoscitivo y social.

***Programas rectores.***

Los CENDI son planteles educativos con incorporación a la SEP, con reconocimiento oficial de acreditación de la educación básica. Se basan en el programa de Educación Inicial, el cual rescata la importancia de acciones en la educación nacional e internacional, entendiendo la interacción desde distintas perspectivas científicas y las repercusiones de los planteamientos; estableciendo la delimitación de contenidos, su tratamiento metodológico, la estructura central de los contenidos y los lineamientos utilizados para la evaluación, dando recomendaciones e indicadores que deben tomarse en cuenta al momento de interactuar con los niños; basada en la política para la

modernización en educación inicial, la cual vincula el potencial formativo de los primeros años del niño con el aprovechamiento de sus capacidades en el sistema educativo (SEP, 1992).

***Acciones del personal técnico.***

La SEP estipula que el personal técnico de los CENDI está conformado por médico, enfermera, psicólogo, trabajador social, jefe del área pedagógica y jefe de nutrición, los cuales tienen diversas funciones las cuales se encuentran mencionadas a continuación:

***TABLA 2. Funciones del equipo técnico en preescolar.***

	<b>Funciones</b>	<b>Área</b>
<b>1</b>	Elaborar el Plan Anual de Trabajo a partir de las necesidades detectadas.	Todos
<b>2</b>	Prever las necesidades anuales de recursos didácticos y materiales, de acuerdo con las normas y lineamientos por la Dirección de Educación Inicial.	Pedagogía
<b>3</b>	Programar, de acuerdo con las normas y lineamientos establecidos por la Dirección Educación Inicial las actividades pedagógicas que se realicen con los alumnos del centro.	Pedagogía
<b>4</b>	Aplicar las normas, lineamientos y procedimientos técnicos y administrativos establecidos para el desarrollo de los programas de atención médica, psicológica, odontológica y de nutrición.	Todas
<b>5</b>	Orientar a los padres de familia sobre la importancia de su participación para garantizar la formación integral de sus hijos.	Trabajo Social
<b>6</b>	Elaborar el informe de evaluación de los aspirantes a ingresar al centro, según las normas y lineamientos de la Dirección de Educación Inicial.	Trabajo Social
<b>7</b>	Proporcionar atención individualizada a los alumnos que lo requieran, de acuerdo con las necesidades detectadas.	Trabajo Social y Psicología
<b>8</b>	Apoyar al personal docente en el desarrollo de las tareas técnico-pedagógicas.	Pedagogía
<b>9</b>	Participar en las reuniones del Consejo Técnico Consultivo y en las de coordinación interna y cumplir con las comisiones de trabajo que se le asignen.	Todos
<b>10</b>	Asistir y participar en los eventos de desarrollo profesional que contribuyan a optimizar su labor.	Todos

Fuente: Manual de Procedimiento (2011) con adecuaciones propias.

Las funciones antes mencionadas son estipuladas por el Manual de Procedimientos (2011), el cual persigue como objetivo el brindar apoyo al personal que integra la coordinación y sus CENDI, en relación con los pasos y requisitos que se deben seguir en la actualidad, refiriendo ahora a la educación inicial y preescolar como derecho de los menores y asentando las bases del aprendizaje y la formación de los valores personales.

Dentro de las actividades más importantes que se realizan en la coordinación y sus CENDI, mismos que requieren de una vigilancia y atención especial por parte del personal, se pueden señalar las siguientes:

***TABLA 3. Actividades del personal de los CENDI.***

<b>Actividades</b>	
1	Estar en posibilidades de brindar la atención y servicios con mayor dinamismo y un adecuado y óptimo funcionamiento.
2	Contar con los elementos físicos, didácticos, y pedagógicos para prestar los servicios que se requieren.
3	Dar un óptimo funcionamiento y la resolución efectiva de la problemática que se presente, todo en bienestar de la población infantil.
4	Dar una eficaz y eficiente atención en la calidad de los servicios.

Fuente: Manual de Procedimiento (2011) con adecuaciones propias.

Al integrarse en un espacio institucional, es esencial conocer la estructura y la organización que contempla, más aún, si se trata de un espacio regido por lineamientos gubernamentales que contienen diversos elementos para su funcionamiento, los cuales rigen las funciones y actividades de los profesionistas que laboran en el lugar. Además, se requiere conocer las necesidades que podrían encontrarse en el ejercicio y saber atenderlos por medio de los lineamientos que especifican cómo resolverlo, quién es el encargado de realizar ciertas funciones y también tener en cuenta aquellas instituciones de apoyo que podrían aportar en la atención de alguna necesidad, por lo que revisaremos algunas de las más importantes en CENDI mencionadas a continuación.

### ***Instituciones de apoyo.***

En los espacios educativos se generan diversas problemáticas en los entornos del niño, ya sea el escolar, social o familiar, interfiriendo con su aprendizaje y desarrollo; por ello, es esencial identificar y atender las necesidades que se presenten, con acciones encaminadas a la disminución y erradicación de ellas, por medio de procesos de intervención profesional multidisciplinaria, los cuales, aporten herramientas distintas para su atención. Una de las mejores opciones es contar con acercamientos a instituciones de apoyo que favorezcan a la conformación de un plan de trabajo específico.

En CENDI se realizan diversas acciones en conjunto con instancias de apoyo, entre las principales acciones que encontramos son con el Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) que es un nuevo esquema de atención, participación y vinculación de áreas con miras a mejorar sus condiciones y con el Ejecutivo, Legislativo y Judicial se generen estrategias transversales para cuidar su bienestar (CMS CDMX, 2016).

Algunas de las principales acciones de SIPINNA son la creación de políticas, programas, lineamientos, disposiciones y convenios, brindan atención, defensa y protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), colaboran interinstitucionalmente con organismos nacionales, internacionales, organizaciones de la sociedad civil en el ámbito académico, el sector social y el sector privado, implementando mecanismos de participación de los NNA. (CMS CDMX, 2016).

El Equipo Técnico de los CENDI intervienen en conjunto con la Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva (UDEEI), antes constituida como la Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER), quien promueve cambios a partir de una estructura escolar novedosa y fortalecer las figuras educativas, por medio de un apoyo técnico-operativa y administrativa en la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales con o sin discapacidad, integrados

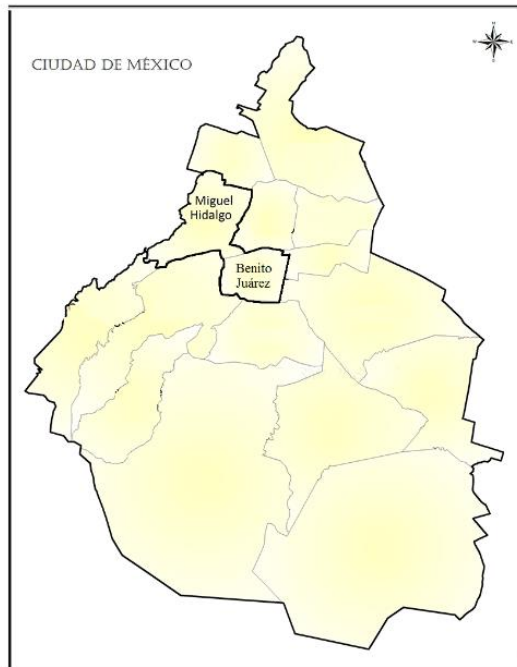


a las escuelas de educación básica, orientando al personal docente y a los padres de familia y su propósito es propiciar que la escuela adquiriera elementos técnicos pedagógicos para dar respuesta autónoma a las necesidades educativas (SEP, 2015).

En ese sentido estas actividades con las instituciones de apoyo nombradas y otras de ellas, buscan ser contempladas como ayuda temporal a las escuelas y con ello ser solo una institución la cual contribuya a mejorar las condiciones y atender las necesidades de las escuelas con mayores herramientas, pero depende del personal que labora en estos espacios el acercarse a ellos.

Por lo anterior, es esencial conocer a fondo el lugar de trabajo en el cual se centra la investigación; refiriéndome a la Delegación Benito Juárez y Miguel Hidalgo situadas en la CDMX, las cuales se encuentran delimitadas en el siguiente mapa de la FIGURA A:

***FIGURA A. Mapa de la Ciudad de México***



Fuente: Descargamapas.net (2017).

### ***Los CENDI en la Delegación Benito Juárez***

En la Delegación Benito Juárez se brinda servicio a la población infantil en seis CENDI coordinados por la Jefatura de Unidad Delegacional (JUD), los cuales enlisto a continuación:

- CENDI Bicentenario, SEP C.C.T. 09NDI0141H
- CENDI Del Valle, SEP C.C.T 09NDI0147B
- CENDI Integra, SEP C.C.T. 09NDI0145D
- CENDI San Pedro de los Pinos, SEP C.C.T. 09NDI0140I
- CENDI Soluciones, SEP C.C.T. 09NDI0136W
- CENDI Manuel Gómez Morín, SEP C.C T. 09NDI0146C

(Delegación Benito Juárez, 2014).

Para un buen uso de las instalaciones y entendimiento entre el personal que laboran en la institución educativa y los padres de familia de los infantes que están inscritos, se requiere que conozcan los lineamientos contemplados en el Reglamento Interno de los CENDI; el cual establece algunos de estos puntos:

- Horario de Servicio: 08: 30 a 15:00 hrs.
- Presentar a los niños y niñas con baño diario, aseo bucal, uñas cortas, limadas y limpias de pies y manos, peinados, zapatos lustrados, uniforme limpio y deberán portar su identificación oficial que emite el área de Trabajo Social.
- No presentar a los niños y niñas con síntomas de conjuntivitis, tos, diarrea, fiebre, vomito, enyesados, sutura o uso de férula y no traer objetos de valor, ni juguetes, sólo en el caso que lo solicite la maestra (Delegación Benito Juárez, 2014).

Además, se contemplan una serie de organizaciones internas por medio de la conformación de comités, los cuales son realizados en conjunto con los padres de familia, con el fin de lograr mayores beneficios para los niños, los cuales enlisto a continuación:

Comités:

- Comité de Alimentación.
- Participación Social.
- Mejoramiento de la infraestructura.
- Cuidado del medio ambiente y limpieza del entorno escolar.
- Protección civil y seguridad.
- Lectura.
- Actividades recreativas, artísticas y culturales.
- Impulso a la activación física.
- Establecimientos de consumo escolar.
- Desaliento de las prácticas que generan violencia.

(Delegación Benito Juárez, 2014).

En el Organigrama Interno de CENDI el equipo técnico se divide en 4 áreas, estipulado en el Manual de Operación el cual indica como se compone el esquema de trabajo, el cual se observa a continuación:

**FIGURA B. Organigrama interno de los CENDI en Benito Juárez**



Fuente: Elaboración propia con información de la Delegación Benito Juárez (2014).

En el Organigrama Interno de los CENDI de la Delegación Benito Juárez, también indican la estructura de las autoridades que se encuentran a cargo, mencionado a continuación:

**FIGURA C. Autoridades de la Delegación Benito Juárez**



Fuente: Elaboración propia con información de la Delegación Benito Juárez (2014).

***Los CENDI en la Delegación Miguel Hidalgo.***

En la Delegación Miguel Hidalgo, actualmente se cuenta con 18 CENDI, los cuales son enlistados a continuación:

- CENDI GDF Prado Norte, Clave 09NDI0149Z
- CENDI GDF Margarita Maza De Juárez, Clave 09NDI0150P
- CENDI GDF. América, Clave 09NDI0151O
- CENDI GDF Lago Garda, Clave 09NDI0153M
- CENDI GDF 18 de marzo, Clave 09NDI0154L

- CENDI GDF Gascasonica, Clave 09NDI0155K
- CENDI GDF Zacatito, Clave 09NDI0156J
- CENDI GDF Anáhuac, Clave 09NDI0157I
- CENDI GDF Granada, Clave 09NDI0158H
- CENDI GDF Legaria, Clave 09NDI0159G
- CENDI GDF Tacuba, Clave 09NDI0160W
- CENDI GDF Carmen Serdán, Clave 09NDI0362S
- CENDI GDF José Ma. Morelos y Pavón, Clave 09NDI0363R
- CENDI GDF Escandón, Clave 09NDI0364Q
- CENDI GDF El Chorrito, Clave 09NDI0365P
- CENDI GDF Dr. Rubén Leñero, Clave 09NDI0459D
- CENDI GDF México Nuevo, Clave 09NDI0575U
- CENDI GDF San Miguel Chapultepec, Clave 09NDI0576T

Fuente: Alumnos online (2016).

Con respecto a la información que proporcionaron los trabajadores sociales de los CENDI que laboran en la Delegación Miguel Hidalgo en el Organigrama Institucional, la Subdirección de Servicios Educativos cuenta con dos coordinadores de proyectos de Centros Escolares, el primero es el líder coordinador de proyectos de centros escolares y se encarga del seguimiento de los 18 CENDI y el equipo multidisciplinario en coordinación con los responsables de cada plantel. El segundo coordinador realiza vinculación institucional, revisa temas de educación, seguimiento y orientación a solicitantes que requieran información.

El CENDI brinda un servicio educativo asistencial, formación a niños de 2 y 5 años 11 meses de edad y se les proporciona, desayuno, comida diariamente dentro del área, equipo multidisciplinario y técnico; cuentan con dos en el área de Pedagogía, tres en Trabajo Social, una

puericulturista, y cuatro psicólogos, divididos en cuatro áreas las cuales son señaladas a detalle en el siguiente organigrama:

**FIGURA D. Organigrama interno de los CENDI en Miguel Hidalgo**



Fuente: Elaboración propia con información del área de Trabajo Social de la Delegación Miguel Hidalgo (2018).

Con base en la información obtenida por el área de Trabajo Social de Miguel Hidalgo, los CENDI cuenta con tres trabajadores sociales, dos del área de Pedagogía, cuatro Psicólogos y una puericulturista, quienes se encargan de realizar las siguientes actividades:

- El área de Trabajo Social es la que actualmente realiza el proceso de inscripción y seguimiento de los expedientes de los niños, administrativos y expediente médico.
- Los psicólogos se encargan de brindar talleres y apoyar a los padres de familia.
- El equipo de Pedagogía se relaciona con los administradores de los planteles para capacitar y orientar en temas pedagógicos.

En el Organigrama Interno de los CENDI en la Delegación Miguel Hidalgo se indica la estructura de las autoridades que se encuentran a cargo, mencionado a continuación:

**FIGURA E. Autoridades de la Delegación Miguel Hidalgo**



Fuente: Elaboración Propia con información de la Delegación Miguel Hidalgo (2018).

## Capítulo 2. Perspectiva de Trabajo Social en los CENDI

Los retos profesionales de esta investigación involucran la reflexión constante sobre Trabajo Social desde escritos que abordan sus orígenes hasta lo más novedoso en la profesión, esto como un ejercicio de búsqueda de información que contribuye al conocimiento de nuestra disciplina. Se puede llegar a la aproximación de la realidad teórica, práctica y metodológica de la profesión, determinando el contexto actual, aclarando los retos profesionales a través de nuevos entendimientos, rescatando las más útiles e innovando con nuevas herramientas que faciliten la intervención en estos espacios institucionales, para la prevención, atención y erradicación de diversas problemáticas sociales, que nos permitan diseñar alternativas y contribuir al replanteamiento de la profesión.

El enfoque de Trabajo Social rescatado en el aporte de Tello (2008), estipula que la disciplina es constituida desde una perspectiva integral de la problemática, abordando al sujeto, el problema y el contexto dado, con ello pretende tener una perspectiva de la comprensión del problema o situación más allá de los límites disciplinares. En este nivel educativo, los trabajadores sociales realizan actividades de atención y prevención, desde ahí se abordan las problemáticas desde un enfoque integral, promoviendo la vinculación del contexto, mediante la integración del entorno escolar, familiar y social, desobstaculizando aquellos procesos que impiden la integración y el aprendizaje de los alumnos.

Los trabajadores sociales actúan en función de la profesión y de su comprensión de ella, para generar procesos de intervención social, los cuales conceptualiza Galeana (2008), son un conjunto de procesos articulados con direccionalidad para enfrentar situaciones sociales reales, además de problemáticas complejas de individuos, grupos, comunidades y colectivos sociales, los cuales demandan la determinación de caminos viables y hacer valer sus derechos sociales y potencializar las condiciones de servicios y recursos existentes en los propios sujetos y su entorno. Tales



procesos deben de responder a las necesidades de los niños en las instituciones educativas por medio de una detección integral que conjunten la escuela y sus espacios sociales.

Por otro lado, Trabajo Social puede ser vista como una profesión centrada en una práctica social crítica, realizada desde la perspectiva de los sectores populares, que utiliza aportes de las ciencias sociales y produce determinadas teorías, métodos, técnicas e instrumentos (Gagneten, 1987). Esta definición puntualiza que efectivamente es indispensable generar aportes teóricos y metodológicos a partir de una “práctica social crítica” encaminada hacia la producción de conocimiento, generado a través de una sistematización de experiencias que formulen nuevas perspectivas de lo social, para insertarnos en procesos sociales que respondan eficazmente a las demandas sociales en nuestra realidad, identificando elementos fundamentales para el desarrollo humano, a través de la promoción de los derechos, buscando alternativas y factores determinantes que contribuyan al redescubrimiento y transformación de la profesión.

Es por ello, que en los apartados siguientes es indispensable centrarse en el entorno central de la investigación, buscando el rescate de las acciones profesionales desde los CENDI y la interacción entre la institución educativa, el núcleo familiar y la comunidad, a través de acciones programadas que fomenten el logro de objetivos, por medio de habilidades para organizar y dirigir grupos, tomar decisiones dentro del ámbito laboral y relacionarse con el equipo de trabajo que laboran en estos espacios.

## 2.1 Trabajo Social en los CENDI.

Se contemplan diversas acciones del trabajador social que sostienen una constante interacción con el entorno educativo, generando un alto grado de responsabilidad del profesionista pero que, al no ser contemplado, corre el riesgo de desviarse de sus funciones, lo que nos llevaría a intervenciones basadas en funciones equivocadas y perdería la intencionalidad del quehacer profesional. Por ello, es indispensable que tanto la institución educativa, como los trabajadores sociales inmersos en estos espacios, tengan muy claro la verdadera intencionalidad de su quehacer profesional, y por ajustarse a las necesidades meramente burocráticas de la institución se modifiquen dichos lineamientos. Esto debería ser flexible y tener una constante reformulación de las prácticas para ajustarse al entorno y así puedan surgir nuevas vertientes en el perfil del trabajador social.

Es esencial, conocer los lineamientos institucionales que estipulan las funciones de los trabajadores sociales en los CENDI, plasmados principalmente en el Manual de Procedimientos (2011), que estipula parte de sus funciones esenciales a desarrollar en estos espacios educativos y rigen su quehacer profesional cotidiano, el cual se menciona a continuación:

***TABLA 4. Funciones del área de Trabajo Social.***

	<b>Funciones</b>
Orientación	Ingreso a Centro de Desarrollo Infantil. Informar a los padres de familia sobre los requisitos que deben presentar y los a efectuar para el ingreso.
Asistencia Social	Inscripción y reinscripción a los CENDI. Diseño, elaboración y actualización de formatos. Seguimiento a la lista de espera. Elaborar y actualizar registros estadísticos. Matricula de infantes inscritos, atención vecinal y asistencia diaria. Elaboración de credenciales y tarjetones. Entregar expedientes de nuevo ingreso a los CENDI.

Atención individualizada	Detección y seguimiento de casos identificados por el área y lo referidos por pedagogía, psicología y responsables de CENDI, investigación. Diagnostico Social, plan de acción y seguimiento.
Promoción y difusión de programas	Realizar actividades de difusión de los programas sociales, por medio de la promoción.
Coordinación	Reuniones del área de Trabajo Social, con equipo multidisciplinario. Visita a los CENDI con la finalidad de verificar la matrícula de infantes inscritos, observar el uso adecuado del gafete de identificación de cada uno de los infantes; así como de detectar algún caso que requiera atención o bien continuar con el seguimiento; además de mantener el vínculo entre la JUD con los CENDI.
Gestión social	Establecer vínculo con las instituciones públicas y privadas que puedan brindar servicios como: atención, material didáctico, información, capacitación en beneficio de los usuarios de servicio y personal adscrito. Difundir y actualizar programas preventivos para que cuenten con las herramientas necesarias para atender cualquier emergencia, durante el desarrollo sus actividades escolares.

Fuente: Elaboración propia con información del Manual de procedimientos (2011).

En dicho Manual, también se recatan aquellas actividades del área de Trabajo Social, encaminadas a atender aquellas actividades esenciales de realizar en la atención de los CENDI, las cuales se contemplan en la Tabla 5 siguiente:

**TABLA 5. Actividades del área de Trabajo Social en los CENDI.**

<b>Actividades</b>	
1	Formar parte del Consejo Técnico Consultivo del plantel y participar activamente en las actividades que éste desarrolle en beneficio de la comunidad.
2	Detectar las necesidades propias del área para elaborar el Proyecto Anual de Trabajo.
3	Realizar la detección y jerarquización de necesidades educativas.
4	Elaborar y aplicar el instrumento para el diagnóstico, que permita captar los intereses y necesidades reales de los niños.
5	Elaborar la planeación para la realización de los estudios y valoraciones de los niños que asisten a los CENDI coordinándose con los especialistas del plantel.
6	Elaborar el proyecto anual de trabajo del área a su cargo.
7	Propiciar la interacción entre los CENDI, el núcleo familiar y la comunidad, a través de acciones sociales programadas que coadyuven a logros de los objetivos del servicio.
8	Coadyuvar con el director de CENDI en la planeación de acciones para el trabajo de orientación a padres de familia.
9	Organizar actividades que favorezcan las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa y la integración de los diferentes grupos de trabajo.
10	Participar en la planeación de eventos y programas relacionados con la conservación y mejoramiento de la planta escolar.
11	Estimar y cuantificar los recursos que se requiera para la realización de su trabajo.
12	Programar actividades que favorezcan las relaciones entre los miembros de la comunidad y la integración de los diferentes grupos de trabajo.

Fuente: Manual de procedimientos (2011).

Con base en las tablas anteriores (TABLA 4 y TABLA 5), podemos percatarnos de las funciones y actividades principales de Trabajo Social contempladas en el Manual de Procedimientos Administrativo que se llevan a cabo en los CENDI, son acciones encaminadas a la orientación, asistencia social, atención individualizada promoción, difusión, coordinación y gestión social. Sin embargo, podemos destacar algunas otras que recaen en actividades meramente administrativas que, aunque se indica como esencial podría ser realizado por cualquier miembro del equipo técnico de los CENDI, como son las siguientes:

- Solicitud de ingreso a los CENDI.
- Filtro de salud.
- Inscripciones anticipadas para ingreso a Primaria.
- Solicitud de preinscripción a la Educación Primaria.
- Constancias de acreditación de primero, segundo y certificado de Educación Preescolar.
- Estadística de inicio y fin de ciclo escolar.

Estas actividades están encaminadas a desarrollarse conforme lo indica el Manual, siendo este una guía, pero las actividades enlistadas anteriormente no necesariamente deben de realizarse por un trabajador social o podría solo decirse que se hacen, ya que las necesidades de la población se encuentran en constante modificación y depende de cada espacio donde se llevan a cabo para modificarse dependiendo de su estructura.

## **2.2 Herramientas metodológicas, técnicas e instrumentos utilizados por Trabajo Social**

Para complementar a lo planteado en el apartado anterior, es indispensable realizar una revisión de las herramientas metodológicas de la profesión que podrían favorecer al rescate de las fortalezas y otras más que necesiten reestructurarse. Para ello, se requiere rescatar las metodologías que están aplicadas de manera eficaz en el contexto actual e innovarlas con nuevas herramientas que faciliten la intervención en estos espacios educativos, pretendiendo rescatar las vivencias de los profesionales para la prevención, atención y erradicación de diversas problemáticas sociales.

De todo esto, considero importante realizar un análisis crítico y riguroso de las relaciones sociales como lo menciona Marro (2006), el cual se genera a partir de la comprensión de sus significados sociohistóricos en la producción y reproducción de relaciones sociales, vinculadas con la intervención del Estado frente a desigualdades sociales, las cuales son una condición esencial para la comprensión de las posibilidades y límites de la profesión en la sociedad contemporánea.

Los procesos metodológicos utilizados en una disciplina son herramientas indispensables en su quehacer profesional, que aportan los lineamientos a desarrollar en un espacio determinado. El Trabajo Social utiliza numerables metodologías en sus intervenciones y las selecciona dependiendo del entorno en el cual se desarrolle.

La instrumentalización de la acción en la intervención de Trabajo Social es todo un reto, ya que se estructura en función de las demandas específicas de la población que se atiende, con una razón crítica y la investigación como guía de una acción social. En los pasos metodológicos se requiere un ejercicio de autorreflexión sobre la situación a trabajar, utilizando técnicas e instrumentos, por medio de la priorización, la búsqueda de técnicas, marcando objetivos, pensando en acciones concretas, buscando los recursos necesarios y organizaciones, la estructura democrática para toma de decisiones, diseñando mecanismos de difusión y utilizando mecanismos para la evaluación (Hernández, 2006).

Las técnicas e instrumentos que se emplean son en su mayoría las mismas que se utilizaron en períodos anteriores, pero cobran una dimensión diferente, ya que su orientación varía sustantivamente; y se aplican en función de las tareas de concientización, organización y capacitación social, además se incorporan modificaciones metodológicas importantes a las mismas técnicas lo que les da una dinamicidad que no tenían antes (Guzmán, 2008). utilizando importantes técnicas para codificar la problemática, como la observación participante, la entrevista individual y colectiva, las técnicas, el análisis de imágenes, la dinámica de grupos y técnicas audiovisuales.

La investigación-acción Guzmán (2017), supone un proceso simultáneo de investigación científica e intervención en la realidad, sirve para orientar la práctica de acuerdo con las necesidades de grupos con los que trabaja; la práctica sirve como fuente de conocimiento para cuestionar la validez de la teoría en función de las necesidades de la realidad misma.

Algunas de las técnicas más útiles a que recurre el modelo de investigación-acción para el conocimiento de la realidad son:

***TABLA 6. Técnicas de Trabajo Social.***

1	Observación sensorial y participante.
2	La entrevista individual y colectiva, combinada sobre todo con otras técnicas.
3	El cuestionario sólo en situaciones muy especiales.
4	Las técnicas de dinámica de grupo.
5	Las técnicas audiovisuales o sociométricas.

Fuente: Elaboración propia con información de Guzmán (2017).

Es fundamental en esta investigación el rescate del conocimiento existente, ya que de esta manera se concentran las aportaciones que dan sustento a nuestra profesión y con ello es posible contribuir al diseño de propuestas de intervención en el área educativa, los cuales aporten datos esenciales para el quehacer de los trabajadores sociales, formando una base fundamental que esté

al alcance de futuras generaciones, así como rescatar los avances que se generen, contribuyendo al desarrollo de la profesión con la creación de nuevos conocimientos.

### **2.3 Rescate de la cotidianidad del profesional.**

Es esencial mencionar que abordar la cotidianidad de un espacio específico es complicado, ya que constituye un gran número de elementos que lo conforman y se encuentran en constante transformación, al ser retomadas las vivencias de los trabajadores sociales en su quehacer profesional, se genera un enfoque local de lo que se presenta en un lugar determinado y a través de este ejercicio, podemos conocer un entorno institucional de gran relevancia y sustraer solo aquellas actividades que se consideran esenciales para la profesión.

Desde el empirismo podemos retomar elementos importantes como lo sostiene Briones (2002), todo conocimiento se basa en la experiencia que proviene de la razón, definiendo un concepto a partir de la vivencia de alguien que lo conceptualizó, a partir de sus significancias o del contexto donde fue observado. Esta relación se forja desde la concepción Marxista, la cual menciona una explicación dialéctica comprendida dentro del método, haciendo una distinción entre la realidad concreta y el pensamiento que se proyecta sobre esa realidad, afirmando que lo concreto no es producto del pensamiento, sino que el objeto referido a la realidad que aparece en la mente es producto del pensamiento que es la única manera de apropiarse de la realidad concreta. Para ello puntualizo lo que Briones (2002), menciona sobre la realidad social, la cual se somete al movimiento dialéctico el cual significa un proceso permanente de contradicciones.

Al ser contemplado de esta manera podemos constatar que, en esta relación siempre se establece interacción teórica-práctica, en donde se da validez a todo conocimiento desde la experiencia en el empirismo. Es ahí donde podemos constatar o refutar que una teoría es idónea para retomarla y hacer uso de ese conocimiento previo, solo los que pueda ser útil, ya que en la investigación se



pueden contemplar nuevos elementos que constituyen un conocimiento, por ello es importante asumir la tarea de analizarlo y reconfigurarlo para que se genere un nuevo aporte al conocimiento.

Los trabajadores sociales (al igual que otros profesionistas) realizan actividades que requieren integrar la teoría con la práctica, este proceso se genera desde la formación académica, que más adelante se pone en práctica al insertarse en la realidad, en el cual nuevamente se requiere regresar a la teoría al plasmar las vivencias y experiencias para analizarlas y poder convertirlo en nuevas teorías. En esta relación observamos la importancia que tiene la teoría en la práctica y viceversa, donde se llevan a cabo diversos procesos, contrastando lo que conocemos sobre el contexto y lo que encontramos en la realidad. Por lo que para continuar es indispensable revisar que es entendido como teoría y práctica.

La teoría es entendida por Briones (2002), como enunciados universales que hace el científico sobre la realidad creando redes que atrapan el mundo, pero que nunca podemos tener la certeza que nuestras teorías sean verdaderas. Ya que son establecidas de acuerdo con la perspectiva y propio entendimiento del creador, respondiendo a una temporalidad y un contexto determinado.

Mientras que Guyut (2011), estipula que en las prácticas del conocimiento se debe considerar algo más que el conocimiento aportado por las teorías se trata de un “saber hacer” en un campo específico del conocimiento según la forma recibida en las instituciones como las escuelas o universidades que contribuyen a la comprensión de teorías, que nos proporcionan herramientas para intervenir y con base en la comprensión de ellas se interactúa en la realidad.

Partiendo de ello, considero relevante retomar con mayor énfasis lo mencionado por Guyut, ya que efectivamente se interviene dependiendo del campo específico en el cual nos encontramos y aunque las teorías son parte esenciales para nuestro quehacer, también es cierto lo que Briones establece sobre no tener certeza de que sean realmente acordes ya que se crearon en un tiempo y contexto distinto.

Al realizar el rescate de experiencias de los trabajadores sociales que se encuentran en la realidad, es importante contar con indicadores teóricos, que faciliten la labor de los trabajadores sociales con los individuos inmersos en problemáticas diversas, donde se requiere utilizar herramientas para valorar su interacción y contribuir en la aplicación de procesos metodológicos eficaces para la atención integral de los individuos, las cuales guíen los procesos en la práctica.

Para dicha investigación es esencial contemplar a la fenomenología, la cual es entendida como un método y una manera de ver el mundo en donde estipula que para captar el fluir y el contenido de la conciencia debemos limitarnos a describir lo que se presenta en ella, sin dejarnos condicionar por las teorizaciones que pudimos haber hecho sobre este. La reducción fenomenológica es el método para llegar al campo en el cual debe actuar la nueva ciencia. (Briones, 2002). En esta definición podemos percatarnos que es indispensable enfocarse en las acciones que se generan en el contexto donde nos encontramos, sin caer en juicios propios que pudieran alterar lo que se observa y limitarnos solamente a lo que se menciona en estos espacios.

Aunado a ello, se requiere tener claro el objeto de intervención el cual Rozas (2005), estipula que este se construye desde la reproducción cotidiana de la vida social de los sujetos, a partir de múltiples necesidades que se expresan como demandas y carencias. Por ello Trabajo Social debe tener la habilidad para detectar estas distintas necesidades, los cuales nos encaminen a un buen ejercicio profesional, sin dejar a lado las limitaciones que podríamos encontrarnos y obtener la satisfacción de las necesidades de los niños en los CENDI en un marco de derechos individuales y sociales.

#### **2.4 Aportes relevantes sobre el tema.**

En este apartado se conjuntan algunos escritos referidos al tema de la investigación, con el fin de fortalecer con ideas novedosas de diversos autores y realidades, retomando elementos de gran importancia sobre la temática abordada, para que de ello se logre contemplar lo que ya se conoce

y lo que faltaría por conocer o profundizar, con aportes importantes en investigaciones novedosas que se han hecho en los últimos tiempos, dando un gran paso en la evolución y reformulación de nuestras prácticas. Algunos aportes de relevancia son revisados en la Tabla 7 siguiente.

***TABLA 7. Aportes relevantes sobre el tema de investigación.***

<b>Temática</b>	<b>Publicación</b>	<b>Aportación</b>
El Trabajo Social en la educación	Libro de Múgica (2001).	La profesión de Trabajo Social intenta potencializar las capacidades de los alumnos, mejorando los servicios educativos y la prevención de problemas sociales, logrando servicios educativos integrales. Se identifica a las instituciones educativas con responsabilidad social y académica que permiten una interacción en su entorno escolar, familiar, comunitario y social, con la evaluación de programas educativos, la educación alternativa, capacitación de personal, consolidación de red de soporte social, conformación del vínculo escolar, comunitario, fortalecimiento del vínculo educativo familiar, educación social, asesoría a centros de educación inicial y de educación formando seguridad pública en escuelas de los que están enfocados sus programas.
Trabajo Social en el ámbito educativo.	Libro de González (2004).	Centra su interés en la escasa tradición de Trabajo Social en el ámbito educativo, con limitantes en los servicios de orientación y apoyo, enfatizando en la interdisciplinariedad que acompaña a las intervenciones en la relación que existe entre distintas disciplinas, al intercambio de saberes, la integración de conocimientos semejantes, obtenidos desde presuntos teóricos y metodológicos distintos y la integración conceptual de varias disciplinas como uno de los ejes principales de toda reforma educativa y de la integración escolar y como agentes facilitadores de la interconexión entre el medio educativo, social y familiar.

Trabajo Social en el ámbito educativo	Libro de Corrosa (2006).	El trabajador social sufre una crisis que se manifiesta a través de la educación, en la dispersión, aislamiento, individualismo, burocratización de las acciones y que obstaculizan su tarea restringiendo las posibilidades de desplegar en lo profesional. Es necesario conocer y comprender las características, causas, manifestaciones y magnitudes de esta crisis para poder hacer desde ahí las propuestas que puedan superarla.
Rol del Trabajador Social en los Centros.	Artículo de Bruzzone y Hauser (2009).	Repensar el aporte del Trabajo Social, destacando como dimensiones a profundizar el trabajo con las familias y la comunidad, se busca tener mayor claridad en sus especificidades, potenciar el encuentro de miradas sobre una realidad cada vez más compleja y coadyuvar a construir un trabajo interdisciplinario e interinstitucional. Los trabajadores sociales son necesarios pues aportan una mirada que integra un marco teórico, herramientas, conocimientos y destrezas para el trabajo en equipo, conocimientos en la construcción del vínculo con la familia, manejo en la formulación de proyectos, y articulador de políticas sociales.
Campos y ámbitos de intervención en Trabajo Social con niños y jóvenes	Artículo de Ferreira (2012).	Busca promover una reflexión sobre la intervención del Trabajo Social con niños y jóvenes en Portugal. Se analizaron áreas del Trabajo Social en el sistema de protección de los niños y jóvenes, el área de protección educativa de menores delincuentes o infractores, y la intervención con menores no acompañados en el contexto de la inmigración. Culmina con la presentación de un marco teórico y metodológico para los asistentes sociales sobre las habilidades sociales y la conducta ética en la intervención con niños y jóvenes. Surge la necesidad de nuevas habilidades técnicas, sobre todo las habilidades instrumentales en la promoción de prácticas en diferentes contextos sociales: individual, grupal, familiar, comunitario e institucional. Pueden utilizarse varios instrumentos: método de coordinación abierta, el diagnóstico participativo, formación (aprendizaje permanente), las nuevas tecnologías,

---

		alianzas o redes sociales, programas y proyectos sociales y la evaluación participativa.
La intervención del Trabajo Social en el campo Educativo.	Tesis Calvo (2014).	Análisis de estrategias de intervención del Trabajo Social en Equipos de Orientación Escolar pertenecientes a instituciones educativas en Argentina, revisa las condiciones que hacen a la intervención profesional en el marco del enfoque de derechos que constituye a la política pública educativa, en la actualidad. Se abordan límites y posibilidades en la práctica, considerando las características que conforman al escenario de intervención, tanto a nivel institucional como a nivel local y territorial. Se establecen continuidades y rupturas en modelos de intervención del Trabajo Social en las escuelas, a partir de la conformación del Sistema de Promoción y Protección Integral de Derechos, y de una serie de transformaciones en la estructura social.
Proceso de intervención del trabajador social en la atención a niños, niñas y adolescentes.	Artículo de Paredes (2015).	Analiza el proceso de intervención del trabajador social con NNA inmersos en familias disfuncionales, vulnerable de derechos, desde el enfoque de reflexividad y construcción de experiencias, apoyado en el modelo sistémico de gestión de casos, intervención de crisis y psicosocial, complementándolo en el enfoque clínico conociendo el contexto real de las familias, favoreciendo el trabajo interinstitucional. El Trabajo Social se involucra en los aspectos de educación, jurídicos, políticos y culturales con el fin de transformar realidades que permitan mejorar el bienestar de la comunidad, el diseño de proyectos sociales analiza la realidad social del entorno para poner en marcha el plan, proyecto que debe dar respuesta al mejoramiento de la situación a través de la planificación y programación de acciones socioeducativas, que conlleven a dejar claro y concreto el mensaje que realmente se quiere dejar con el uso de las estrategias educativas.

---

---

El papel del Trabajo Social en el ámbito educativo,	Artículo de Navarrete (2016).	Presenta las nuevas lógicas y las relaciones en el ámbito educativo del trabajador social, para que en este sector se puedan desarrollar satisfactoriamente la labor de la educación y la enseñanza. Se describen las distintas funciones que se le han asignado al trabajador social para contribuir a un estado de bienestar educativo, proponiendo mejoras en el trabajo de este profesional en los contextos de enseñanza.
Quehacer del Trabajo Social en el sistema educativo formal.	Tesis de Albornoz (2016),	Considerando la serie de factores que constituyen el abordaje del tema, el enfoque de la investigación estará puesto en la inclusión de nuevos profesionales (no-docentes) al proceso educativo formal en Chile, se examina el quehacer del Trabajo Social profesional en este campo, los que se encargan de abordar una de estas nuevas aristas del proceso educativo: el ‘área social o psicosocial’ que se comienza a desarrollar, complementariamente al área pedagógica, en los establecimientos educacionales.

---

Fuente: Elaboración propia (2018).

## 2.5 Etapas profesionales.

Además de revisar algunas de las funciones y acciones de Trabajo Social dentro de los CENDI, es importante revisar las etapas profesionales para que de ello podamos detectar en cual etapa de desarrollo se encuentran ubicados y dependiendo de ello. Como se lleva a cabo los procesos de intervención dentro de estos espacios educativos.

Entendiendo a las etapas profesionales por Fernández (2002), como aquellos procesos que ocurren durante el desarrollo de un trabajador en su entorno laboral y como este evoluciona, dando importancia a los rápidos cambios tecnológicos y la tendencia a dar más responsabilidad a los trabajadores han hecho que el trabajo sea más retador y gratificante, siendo esto parte de la motivación profesional, la cual presenta tres aspectos importantes

- Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan a su trabajo.
- Perspicacia profesional o grado de conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas y debilidades y cómo estas percepciones afectan a sus metas profesionales.
- Identidad profesional o grado en que los trabajadores definen sus valores personales conforme a su trabajo.

El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados, tiene un alcance mayor y duración más extensa que la formación, de ello es esencial que los profesionales se preocupen mas por conocer, evaluar y adaptar sus alcances y limitaciones en su quehacer profesional, para encontrar un equilibrio en su identidad profesional, alcanzando mayor motivación al realizar sus actividades y no caer en acciones burocráticas, para ello debemos profundizar en lo siguiente:

Un trabajador se considera estabilizado cuando tiene una baja probabilidad de recibir futuras tareas profesionales con mayor responsabilidad, la mayoría de las personas situadas en la mitad de

su vida laboral están cercanos a la estabilización (Zamora, 1998). Esta situación no es necesariamente mala para el trabajador, más bien la estabilización llega a ser disfuncional cuando el trabajador se siente estancado en un trabajo que no le ofrece potencial para su crecimiento personal, esta frustración conduce a una pobre actitud profesional, incrementa el absentismo y empobrece el desarrollo profesional (Fernández, 2002).

Las personas pueden estancarse por diversas razones, según Rosen y Jerdee (1998):

- Falta de entrenamiento o formación.
- Baja necesidad de logro.
- Decisiones injustas de remuneración o insatisfacción con los incrementos salariales.
- Confusión sobre las responsabilidades profesionales.
- Disminución de oportunidades de desarrollo provocada por un bajo crecimiento de la empresa.

La evaluación, para ser eficaz, debe ser un proceso continuo en diferentes fases periódicas, mencionadas por Fernández (2002); las cuales contemplan eventos claves para realizar alcances significativos en la implementación de estrategias novedosas en la intervención de los CENDI, puntualizándolo enseguida:

- Valoración, que se concreta en la entrevista de evaluación entre el jefe y el empleado con fechas predeterminadas y conocimiento previo de ambas partes.
- Definición de planes de mejora, donde el objetivo básico lo tiene cada parte e influyen las expectativas y planes que deben ponerse en marcha para cubrirlas.
- Seguimiento de planes de mejora; en general sin periodicidad predeterminada, función del tiempo necesario para poner en marcha y seguir la evolución de cada plan.
- Elemento fundamental del proceso, supone el inicio del análisis en cada periodo determinado, es la entrevista de valoración, ya que de su eficacia depende la utilidad de todo el proceso.



El desarrollo profesional es el proceso por el cual se progresa a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Estas etapas se relacionan a distintas clases de modelos, los cuales son rescatados por Fernández (2002) y que se especifican a continuación:

- El modelo basado en la organización sostiene que las profesiones pasan por varias fases, afirman que el desarrollo profesional implica aprendizaje de los trabajadores para realizar tareas definitivas y cada etapa supone cambios en las actividades y en las relaciones con compañeros y jefes (Pineda, 1995).
- El modelo de ciclo de vida indica que los trabajadores frente a tareas de desarrollo en el transcurso de su profesión; pasan por distintas etapas personales o profesionales (Blake, 1997).
- El modelo del patrón de dirección describe cómo contemplan las personas su profesión; cómo deciden sobre la rapidez de avanzar por las etapas profesionales y en que punto desean regresar a una fase anterior (Fernández, 2002).

Los tres modelos señalados con anterioridad suponen que efectivamente, los profesionistas pueden estar en diversas etapas durante su desarrollo profesional, en donde lo más importante de ello, es determinar en que fase se encuentran y con ello determinar si se encuentran en un avance o retroceso de sus capacidades profesionales.

Además, suelen reconocerse cuatro etapas profesionales (introducción crecimiento, madurez y maestría) caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones, las cuáles serán estrechamente ligadas con el desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores sociales entrevistados en esta investigación. Cabe señalar que las actividades no profesionales son todas aquellas que no corresponden a la evolución y crecimiento profesional y que no son ligadas con ninguna de las acciones encaminada al desarrollo, actividades, ni relaciones.

## Capítulo 3. Metodología de la investigación

### 3.1 Diseño metodológico

Se realizó una investigación con enfoque cualitativo, que como lo menciona Tarres (2008), pone énfasis en la visión de los actores y el análisis contextual en el que ésta se desarrolla, centrándose en el significado de las relaciones sociales, generando versiones alternativas complementarias de la realidad, para el estudio y generar conocimiento sobre la vida social.

Además, con base en el tiempo de la investigación se obtuvo una perspectiva del problema, manifestándose en el presente, en relación al vínculo multidisciplinario. Respecto a la profundidad de lo que se quiere alcanzar, se obtuvieron conclusiones generales del fenómeno por lo que se limita a descubrir su experiencia, frecuencia y desarrollo.

#### *Objetivo general:*

Establecer los desafíos que enfrenta el Trabajador Social dentro de los CENDI pertenecientes a la Ciudad de México para el logro de metas institucionales, destacando sus acciones profesionales que contribuyen a mejorar la intervención en este campo laboral.

#### *Objetivos específicos:*

- Identificar las acciones y funciones que el equipo técnico espera del trabajador social.
- Especificar los alcances con los que se encuentran los trabajadores sociales en los CENDI, desde el punto de vista de otras profesiones y ellos mismos.
- Detectar las acciones y funciones profesionales (uso de elementos teóricos-metodológicos) de los trabajadores sociales en los CENDI.
- Distinguir las actividades relevantes desarrolladas por el trabajador social.
- Determinar las actividades importantes que desarrollan en conjunto los trabajadores sociales con el equipo técnico.

***Pregunta de investigación:***

¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el trabajador social para el logro de metas institucionales en los CENDI pertenecientes a la Ciudad de México?

Se realizaron dos estudios:

- I. Expectativas del equipo técnico hacia el quehacer profesional del Trabajo Social.
- II. Acciones y funciones básicas del trabajador social en los CENDI.

### **3.2 Estudio I Expectativas del equipo técnico hacia el quehacer profesional del Trabajo Social.**

***Objetivo.***

Detectar las expectativas de otros profesionistas y del trabajador social al quehacer del Trabajo Social.

***Método.******Participantes.***

La muestra estuvo conformada por seis licenciados: tres de Trabajo Social, Psicología, Pedagogía y Educación Preescolar, con un rango de edad entre 31 y 52 años (Media de 35.6), antigüedad en la institución en promedio de 7.6 años, todas del sexo femenino (TABLA 8).

***TABLA 8. Descripción de la muestra del Estudio I.***

	Participante	Edad	Formación académica	Experiencia	Duración
1	Natalia	31	Licenciada en Trabajo Social	4 años	90 minutos
2	Alejandra	35	Licenciada en Trabajo Social	9 años	80 minutos
3	Alondra	52	Licenciada en Trabajo Social	7 años	60 minutos
4	Daniela	30	Licenciada en Pedagogía	10 años	40 minutos
5	Andrea	32	Licenciada en Psicología	14 años	30 minutos
6	Marcela	34	Licenciada en educación	2 años	60 minutos

Fuente: Elaboración propia (2018).

Los participantes dieron su consentimiento para dar a conocer sus datos personales, sin embargo, por confidencialidad se les asignaron nombres alternos.

***Instrumento.***

Se aplicaron dos cuestionarios:

1. Cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social? dirigido a tres integrantes del equipo técnico de CENDI (pedagogía, psicología y educación preescolar), constituido por 15 preguntas abiertas, conformado por tres categorías de preguntas, organizadas por 1 operatividad en los CENDI (pregunta 1 a 6), 2 actividades interdisciplinarias (pregunta 7 a 12), 3 expectativas de Trabajo Social (pregunta 13 a 15), Apéndice I,
2. Cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI? Dirigido a tres trabajadoras sociales, constituido por 23 preguntas abiertas, mide cuatro categorías, 1 actividades institucionales (pregunta 1 a 5), 2 operatividad en los CENDI (pregunta 6 a 10), 3 acciones de Trabajo Social (pregunta 11 a 18), 4 Actividades interdisciplinarias (pregunta 19 y 20). Estas categorías se analizan dependiendo de la cantidad de información recabada. Apéndice II.

***Material.***

- 6 cuestionarios impresos
- 6 lápices con sacapuntas
- 6 plumas de color negro
- 60 hojas blancas
- 30 impresiones
- 30 copias fotostáticas

**Escenario.**

Fue aplicado en el mes de noviembre del 2017 en la Jefatura de Unidad Departamental de los CENDI y el CENDI Soluciones, ubicados en las oficinas delegacionales de Benito Juárez, por medio de visitas constantes y acercamientos con el equipo de trabajo que lo conforman, en un tiempo aproximado de 360 minutos en conjunto.

**Resultados.**

Las respuestas y hallazgos obtenidos del cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social? aplicado al equipo técnico de los CENDI se muestra a continuación en la TABLA 9.

**TABLA 9. Resultados del cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social?**

<b>Participante</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>
Pedagogía	1	Si existe comunicación con las demás áreas gubernamentales.
	2	Sus funciones no aparecen en el manual.
	3	El funcionamiento del CENDI se determina por la SEP, CENDI Delegacional, la Delegación Benito Juárez y la Secretaria de Educación de la CDMX.
	4	Las principales funciones de la directora son coordinar, dirigir y controlar, de los profesionales de apoyo, organizar actividades generales y los docentes son planear, coordinar y ejecutar lineamientos.
	5	No se obtuvo respuesta.
	6	No se obtuvo respuesta.
	7	No se obtuvo respuesta.
	8	Las técnicas e instrumentos que utiliza con mayor frecuencia son los manuales de la SEP.
	9	Las actividades se preparan de acuerdo con la SEP y la Delegación.

	10	Al reunirse el equipo técnico del CENDI se establece sin fechas establecidas.
	11	Las actividades que realizamos en conjunto con el equipo técnico son solo casos específicos que requieran de diversas áreas.
	12	Se interactúa más con el área de Psicología o Trabajo Social dependiendo en caso a tratar.
	13	Si es indispensable un trabajador social en CENDI ya que son los indicados para el trabajo con padres de familia.
	14	No se obtuvo respuesta
	15	Las actividades que son imprescindibles de realizar con Trabajo Social son la canalización a alguna institución de apoyo.
Psicología	1	No se obtuvo respuesta.
	2	No se obtuvo respuesta.
	3	No se obtuvo respuesta.
	4	Las principales funciones de quienes laboran en los CENDI son con Pedagogía, realizar acciones de aprendizaje adecuadas para los niños, y el personal administrativo realiza oficios, comunicados y apoyo logístico; en cocina realizan los alimentos en tiempo y forma que se proporcionan a los niños. Las maestras son participes activas del aprendizaje de las niñas y los niños.
	5	Los casos de atención son referidos con un formato específico proporcionado por Trabajo Social y una nota informativa a mi jefe inmediato.
	6	Las problemáticas de mayor incidencia son los incidentes dentro y fuera del aula, así como enfermedades que se presentan en los niños a lo largo de su estancia en el CENDI. Dependiendo la situación es referido. Si se refiere a cuestiones de salud se envía a Enfermería, si es una situación con el aprendizaje del niño lo revisa Pedagogía y si

		es un problema con el padre de familia se resuelve de manera interna en la dirección, Pedagogía, Trabajo Social o la docente.
	7	Si se realizan enlaces institucionales para la atención de problemáticas.
	8	Los instrumentos físicos que utiliza con mayor frecuencia son la computadora y el micrófono.
	9	Las actividades se preparan por parte de la SEP, realizando planeaciones docentes al mes y un plan anual, así como formatos establecidos por SEP, donde se evalúan las actividades dentro del aula, y se realizan Juntas mensuales en la JUD de CENDI.
	10	Se reúne el equipo técnico del CENDI una vez al mes, con el objetivo de homogenizar la información general, con respecto a estrategias por CENDI o avisos.
	11	Las actividades que realizan en conjunto son las festividades anuales.
	12	Se interactúa más con el área de Pedagogía, Trabajo Social y Finanzas
	13	Es necesario el apoyo del trabajador social en CENDI para llevar seguimiento de casos.
	14	La mayor virtud es que si apoyan cuando se les requiere en asuntos de intervención con padres y atención a usuarios.
	15	Las actividades que son imprescindibles son seguimiento a casos específicos de problemáticas con padres.
Directora del CENDI	1	Si existe comunicación con las demás áreas gubernamentales y el CENDI.
	2	No se obtuvo respuesta.
	3	El funcionamiento del CENDI se determina por medio de SEP y la Delegación.
	4	La principal función del encargado de CENDI es organizar todo el CENDI, el docente de preescolar es el que se encuentra al frente del grupo, y los docentes de maternal y lactancia se encuentran en los salones de lactantes.

5	No se obtuvo respuesta,
6	No se obtuvo respuesta,
7	No se obtuvo respuesta,
8	Las técnicas e instrumentos que utiliza con mayor frecuencia son la observación y los manuales de la SEP.
9	Las actividades se preparan de acuerdo con la SEP.
10	Al reunirse el equipo técnico del CENDI se realiza sin fecha establecida.
11	Las actividades que realizan en conjunto en casos específicos.
12	Se interactúa más con el área de Trabajo Social y Psicología.
13	Es indispensable un trabajador social en CENDI para apoyo en casos con padres de familia.
14	La mayor virtud es trabajar con los padres de familia
15	Las actividades que son imprescindibles de realizar con Trabajo Social son canalizar casos a diversas instituciones.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Observamos poca información en algunas de las respuestas obtenidas en la mayoría de las preguntas del cuestionario, inclusive algunas de ellas no se obtuvieron respuestas, ya que al preguntarles a los participantes del porque de las respuestas en blanco, mencionaron que se debe al desconocimiento de estas o que ese tipo de actividades no las realizan,

Las respuestas obtenidas del cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI? aplicado a la trabajadora social Natalia se muestra a continuación en la Tabla 10:



**TABLA 10. Resultados del cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI?****Caso Natalia.**

Pregunta	Respuestas obtenidas
1	Los recursos de la administración pública de la CDMX, con los que nos provee la Delegación son el presupuesto estimado para materiales, recursos humanos e infraestructura otorgada por la dependencia gubernamental.
2	Las actividades que he asistido durante el último año son con relación al Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) de la CDMX y sesiones de consejo para la creación de acciones de promoción de derechos de NNA en la Delegación Benito Juárez.
3	Si se tiene comunicación con las demás áreas gubernamentales, en cuestión de organización de acciones delegacionales de SIPINNA, ya que reúnen varias áreas de la Delegación para la conformación del sistema.
4	El documento institucional que indica nuestras actividades es el Manual de Procedimientos de los CENDI, mencionando los procedimientos para realizar inscripciones de infantes de CENDI, como principal actividad que realizamos en la institución.
5	La estructura del CENDI se conforma por la Jefatura de Unidad Departamental, quien coordina las funciones y actividades de organización para el funcionamiento de los CENDI, es indispensable la coordinación con directoras quienes están al frente del CENDI.
6	Las necesidades o problemáticas de mayor incidencia en los CENDI son las cuestiones administrativas, donde se brinda el servicio adecuado a los procedimientos de inscripción, cambio del CENDI o reposición de credencial. Además, la atención a las quejas de padres de familia sobre el servicio, se genera el reporte de atención y se da seguimiento a sus peticiones a través de la coordinación con responsables de CENDI y equipo técnico.
7	La primera instancia donde se presenta el caso es con la Jefa de JUD, para obtener referencias se acude con el Equipo Técnico y si es necesario con algún niño, alguna

---

	instancia que dan alternativas al padre para que sea quien lleve a su hijo dependiendo la necesidad se realiza la sugerencia.
8	La información que se solicita es la identificación del niño como su nombre, CURP, dirección, tipo de sangre, estado de salud, seguridad social, son datos relevantes de cada menor que se encuentra inscrito en caso de alguna emergencia, además de datos familiares y de localización de los padres y personas autorizadas para recogerlo, también información familiar, su conformación, las relaciones, actividades económicas, para poder generar una visión del entorno principal del niño e identificar factores que intervienen en su desarrollo.
9	Todos los días llegan al servicio padres de familia por informes sobre la inscripción al servicio de CENDI, posteriormente cada mes se da seguimiento a su solicitud, en cuanto tiene su lugar para la inscripción se cita y después a eso solo cuando el usuario requiere presentar algún cambio de CENDI o turno, reposición de credencial o queja sobre el servicio. Además, se realiza seguimiento de Caso para dar atención a necesidades de los niños y solo el CENDI o en su caso se cita a la JUD.
10	Es importantes y primordial contar con el área de Trabajo Social en preescolar ya que en CENDI somos quienes hacemos inscripciones, atendemos casos y como es educación inicial se presentan necesidades dentro de la familia que Trabajo Social puede dar respuesta, al coordinar actividades a través de la visión de todos los factores involucrados que es la familia, la escuela y el infante.
11	Las técnicas e instrumentos son la entrevista y se realiza en todo momento, desde que llegan a pedir informes, el diario de campo cuando vamos a recorrido para identificar necesidades en CENDI y los formatos de inscripción la cual es una cedula de datos del infante y su familia.
12	Las funciones del área son los informes y atención vecinal, inscripciones y reinscripciones, registró en lista de espera, seguimiento y asignación de lugares para inscripción, atención a necesidades de los infantes, la atención de quejas de padres de familia y la coordinación de actividades enfocadas al desarrollo de los niños.
13	Las que considero podrían no corresponder a Trabajo Social son los informes, las inscripciones y reinscripciones y algunas actividades administrativas.

---

14	Los roles son la atención a usuarios padres de familia, la atención de casos en conjunto con la JUD de CENDI y supervisar los CENDI.
15	Trabajo Social contribuye con recibir las quejas de padres de familia y aportar información relevante para la atención de casos, brinda alternativas de solución a través de un plan social y lleva el control de solicitudes de inscripción y la matrícula de infantes inscritos en los CENDI.
16	Las actividades se preparan por medio de un plan anual del área y se desarrollan conforme a procedimientos y la evaluación no se lleva a cabo.
17	Nos reunimos solo para la atención de casos, la jefa de unidad convoca a junta para la conformación de antecedentes del caso por parte de todas las áreas, se define ruta a seguir, se presentan alternativas y se da a conocer a los padres de familia por parte del área de Trabajo Social, posteriormente se realiza seguimiento a acuerdos.
18	Los enlaces institucionales han sido con México Juega A.C. para la promoción de los Derechos de los niños. Con afectividad y sexualidad A.C. Guardianes, para promover actividades de autocuidado, identificación de sus emociones para prevenir y atender la violencia infantil.
19	Las actividades que realizamos en conjunto son atención a casos, es de las actividades donde se reúne el equipo técnico para la búsqueda de alternativas, se conforma un plan de acción y se da seguimiento, en las entrevistas con padres acuden las áreas competentes para la conformación de acuerdos.
20	Interactuamos con Psicología para obtener referencias con respecto al comportamiento del infante. Pedagogía o las maestras para conocer su situación educativa, con responsables del CENDI para el seguimiento de acciones.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Los resultados de los instrumentos aplicados a las 2 trabajadoras sociales restantes, que también forman parte del área de Trabajo Social, se encuentran al final de este documento para su consulta, Apéndice III. En comparación con las respuestas del primer cuestionario aplicado, es notorio el aumento de información recabada en este segundo cuestionario, en donde lo importante es mencionar los hallazgos encontrados en la información de cada uno de ellos.

### *Hallazgos*

Los hallazgos del cuestionario titulado ¿Cuánto conozco de Trabajo Social? y el cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI? son detallados en la TABLA 11 a continuación:

***TABLA 11. Hallazgos del estudio I.***

<b>Cuestionario</b>	<b>¿Cuánto conozco de Trabajo Social?</b>	<b>Hallazgos</b>
En la operatividad de los CENDI		Se muestra poca información en sus respuestas de los tres profesionales ya que refieren que son regidos principalmente por los lineamientos de la SEP y desconocen algunas actividades.
Actividades interdisciplinarias		Se destaca que tienen poca interacción con los demás profesionistas, pero se destaca que efectivamente mencionan a Trabajo Social como un profesional que es esencial en las actividades en conjunto.
Expectativas hacia Trabajo Social.		Refiere principalmente a sus actividades como las que están relacionadas con los padres de familia y le dan poca importancia a las actividades administrativas que realizan.
<b>Cuestionario</b>	<b>¿Qué hace un trabajador social en los CENDI?</b>	<b>Hallazgos</b>
Actividades institucionales		La Delegación Benito Juárez provee de recurso materiales, humanos e infraestructura otorgado por la dependencia gubernamental. Tiene comunicación con algunas instituciones o

---

áreas gubernamentales a través de diferentes programas. Reconocen al Manual Operativo y de Procedimientos de los CENDI como principales documentos que establecen sus actividades a realizar en su área. Indica los procedimientos para realizar inscripciones de infantes a los CENDI, como principal actividad institucional. En la estructura y el funcionamiento de los CENDI, reconocen a la Jefatura de Unidad como la que coordina las funciones y actividades de organización para el funcionamiento de los CENDI.

---

Operatividad en los CENDI	Las actividades que se relacionan con el ejercicio profesional de Trabajo Social son la atención de casos, aunado a la concientización de la familia y resolución de conflictos a través de acuerdos con usuarios e instituciones educativas. La planeación, organización, orientación, canalización, atención individualizada, programación, diseño de formatos, sistematización de datos, atención al público, realiza informe en general, en beneficio de los niños y la Delegación. Refieren quejas de padres de familia, que generan reportes de falta de atención, demanda del servicio insatisfecho, dándole seguimiento de sus peticiones a través de la coordinación con la responsable de los CENDI y equipo técnico, proporcionando alternativas. Finalmente indican como problemática la falta de comunicación entre los diferentes integrantes del equipo técnico.
---------------------------	---

---

---

Acciones de Trabajo Social Consideran primordial contar con el área de Trabajo Social en los espacios educativos de nivel preescolar, ya que constituye el primer acercamiento con los padres, además atienden casos, y como educación inicial se presentan necesidades dentro de la familia que solo Trabajo Social da respuesta; ya que coordina actividades a través de la visión de todos los factores involucrado (familia, escuela, infante). Además, conoce a la población y sus características y así facilita la atención a casos cuando es necesario, la formación permite dar un servicio humano, con calidad y conocimiento. Cada semana realiza por lo menos una visita a los CENDI para atención de casos o cuando el caso se requiera. Todos los días se realiza un acercamiento con los padres de familia que llegan a solicitar el servicio de los CENDI en el área de Trabajo Social como posibles usuarios del servicio y como usuarios, el acercamiento es atención administrativa y de caso individualizado o colectivo en el que destaca inconformidad con el servicio o problemática familiar que interfiera con el desarrollo integral de niño o niña. Cada mes se da seguimiento a su solicitud, cuando el usuario requiere presentar algún documento a los CENDI o reposición de credencial o quejas sobre el servicio u orientaciones. Las desventajas o limitantes han sido institucionales, ya que no hay suficiente presupuesto asignado para algunas acciones. Las técnicas e instrumentos que utilizan con mayor frecuencia en sus

---

---

actividades profesionales son la entrevista, el diario de campo, cuando asisten al recorrido para identificar necesidades en los CENDI, los formatos de inscripción, la cedula de datos del infante y su familia. Se genera seguimiento o visitas al usuario del servicio o su familia para dar atención a necesidades de los niños o en caso de ser necesario. Los roles predominantes del trabajador social en los CENDI son la atención a usuarios padres de familia, la atención de casos en conjunto con la JUD del CENDI y la supervisión, ser el primer enlace entre el usuario y servicio, la gestión, organización, programación, planeación y ejecución. Las actividades en el área de Trabajo Social se preparan, desarrollan y evalúan conforme un plan de trabajo anual del área, y se desarrolla conforme a procedimientos; además realizan reuniones de trabajo de acuerdo con los parámetros de las necesidades del usuario directo e indirecto.

---

Actividades  
interdisciplinarias

Existe un acercamiento a instancias para resolver las necesidades presentadas en los CENDI, para obtener referencias se acude con el equipo técnico y si es necesario analizar algún caso, se acude a instancias alternativas y dependiendo de la necesidad se realiza la sugerencia. Se reúne el área de Trabajo Social con el equipo técnico de los CENDI en diferentes ocasiones; para la atención de casos junto con la Jefa de Unidad, la cual convoca a juntas para la conformación de antecedentes, por parte de todas las áreas, para que en conjunto se definan rutas a seguir, se presentan alternativas a padres de familia y posteriormente se realiza seguimiento a los acuerdos. Además, se reúnen al concluir las actividades

---

---

designadas y asignan roles. Algunas de las actividades que realizan en conjunto con el área de Trabajo Social son atención a casos, para la búsqueda de alternativas, conformando un plan de acción y dar seguimiento en la entrevista con padres de familia, y acuden a las áreas competentes para que se conformen acuerdos. Además, coordinan actividades referentes al usuario, en juntas con padres de familia, programación de actividades de salud recreativas o de otra índole, inscripciones, reinscripciones, entre otras. Para la atención integral del CENDI realizan actividades con todo el equipo técnico y operativo, para contribuir al bienestar de los usuarios y cumplir el objetivo de la institución. Entre las actividades que se destacan son con el área de Psicología, para obtener referencias con respecto al comportamiento del infante, con las educadoras de los grupos en los planteles, para conocer su situación educativa, con el responsable de CENDI, para el seguimiento de acciones en el centro educativo.

---

Fuente: Elaboración propia (2019).

Al observar los hallazgos de cada uno de los cuestionarios aplicados, podemos contemplar la información encontrada en este Estudio I que, a simple vista, podemos percatarnos de la diferencia en la cantidad de conocimiento acerca de las expectativas del Trabajo Social, en donde por parte de los trabajadores sociales se demuestra en abundancia en comparación con las expectativas encontradas por el resto del equipo técnico que se entrevistó, que parece desconocer gran parte de las acciones y funciones de los trabajadores sociales; sin embargo, en ambos instrumentos se puede detectar que existe interacción de las demás profesiones con los trabajadores sociales en los CENDI de la Delegación Benito Juárez. De ello, es importante continuar con el Estudio II para cubrir con el objetivo de esta investigación.



### 3.3 Estudio II. Acciones y funciones básicas del trabajador social en los CENDI.

#### *Objetivo.*

Detectar las acciones y funciones del trabajador social en los CENDI, con el fin de contrastarlo con la teoría.

#### *Método.*

#### *Participantes.*

La muestra estuvo conformada por seis licenciados en Trabajo Social (tres laboran en la Jefatura de Unidad Departamental de los CENDI en Benito Juárez y tres laboran en la Subdirección de Servicios Educativos en Miguel Hidalgo) con un rango de edad entre 30 y 52 años (Media de 35.6), antigüedad en la institución en promedio de 7.3 años, cinco del sexo femenino y uno masculino. (Tabla 12).

***TABLA 12. Descripción de la muestra del estudio II***

	Trabajador social	Edad	Delegación de la CDMX donde labora	Experiencia en CENDI	Duración estimada
1	Natalia	31	Benito Juárez	4 años	100 minutos
2	Alejandra	35	Benito Juárez	9 años	70 minutos
3	Alondra	52	Benito Juárez	7 años	110 minutos
4	Mariana	31	Miguel Hidalgo	3 años	90 minutos
5	Carlos	32	Miguel Hidalgo	2 años	130 minutos
6	Gabriela	34	Miguel Hidalgo	1 año	100 minutos

Fuente: Elaboración propia (2018).

Los participantes dieron su consentimiento para dar a conocer sus datos personales, por medio del consentimiento del entrevistado (Apéndice XIII); sin embargo, por confidencialidad se les asignaron nombres alternos.

***Instrumento.***

Se llevaron a cabo seis entrevistas con duración aproximada de 600 minutos en conjunto, donde se requirió realizar una guía de entrevista con 29 puntos para abordar diseñada en cinco categorías.

1. Orígenes en sus etapas profesionales.
2. Actividades para realizar en su espacio laboral.
3. Interacción con las demás instituciones y profesionistas que laboran en CENDI.
4. Herramientas Teórico-Metodológicas que utilizan en su quehacer profesional.
5. Limitaciones, ventajas y desafíos encontrados en su espacio laboral.

La guía de entrevista aplicada a los trabajadores sociales se encuentra disponible para su consulta al final del documento. Apéndice IV.

***Material.***

- 2 guías de entrevista
- 30 hojas blancas
- 1 grabadora de sonido
- 1 dictador de voz electrónico.

***Escenario.***

Fue aplicado en el mes de junio del 2018 en la Jefatura de Unidad Departamental de los CENDI ubicados en las oficinas delegacionales de Benito Juárez y en la Subdirección de Servicios Educativos ubicado en el edificio delegacional de Miguel Hidalgo por medio de visitas constantes y acercamientos con el área.

### **Resultados.**

Los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas contienen información extensa, estipulada en el Apéndice IX al final de este documento para su consulta, por ello solo se rescata lo mas importante de la entrevista de Natalia a continuación. TABLA 13

**TABLA 13. Resultados relevantes de la entrevista a Trabajo Social. Caso Natalia**

<b>1</b>	Ingreso laboral a los CENDI.	Prácticas profesionales, servicio social, aportaciones administrativas, ingresos, egresos, reportes.
<b>2</b>	Adaptación en su puesto laboral.	Adaptación buena, se conoce el área.
<b>3</b>	Recursos materiales.	No tiene presupuesto extra con problema de espacio.
<b>4</b>	Actividades en el área profesional	Todo tipo de actividades administrativas, lo establece el Manual Administrativo y la jefa de unidad, de acuerdo con el perfil determina quien lo realiza.
<b>5</b>	Espacio donde realiza sus actividades.	En la oficina con acciones administrativas, recorridos a CENDI, sistema a nivel Ciudad de México.
<b>6</b>	Estructura y funcionamiento de los CENDI	Jefatura de Unidad Departamental, Subdirección de Integración Familiar, Delegación Benito Juárez.
<b>7</b>	Instancias que se acerca para resolver necesidades.	Salud en el CASE, económicos, Centro Soluciones, psicológicas e instituciones especializadas.
<b>8</b>	Necesidades o problemáticas en los CENDI.	Problemas conductuales, límites o desinterés por parte de los papás, inscripción o que los papás no siguen reglamentos, problemas de violencia.
<b>9</b>	Información que solicita a los usuarios.	Formato de inscripción con todos los datos y la estructura familiar,
<b>11</b>	Acercamiento con los padres	Tiene un acercamiento con los papás.
<b>14</b>	Actividades institucionales que más y menos son del perfil.	Los que más son Trabajo Social de Caso y SIPINNA. Los que menos son informes, son más administrativos.
<b>15</b>	Necesidades emergentes	Trabajo de caso con el niño, en la cuestión familiar.
<b>16</b>	Ventajas y limitantes.	No cuenta con algunos recursos materiales importantes.

<b>17</b>	Prepara, desarrolla y evalúa sus actividades.	Todos los días modifican algo que ya está programado se hace sobre la marcha.
<b>18</b>	Habilidades y conocimientos.	Perfil de atención al usuario, mucho el trato humano, podemos determinar con sólo observar, detectamos necesidades.
<b>19</b>	Técnicas e instrumentos que más utiliza.	La entrevista, la toma de minutas, el formato de registros de atención, las cédulas de inscripción.
<b>22</b>	Trabajo Social es reconocido.	Para todo buscan a Trabajo Social cuando tienen algún conflicto se acercan.
<b>23</b>	Es esencial contar con un Trabajador Social.	Se acercan al área de Trabajo Social por alguna duda o inconformidad.
<b>24</b>	Reformular las funciones de Trabajo Social.	Si se modifica la estructura de las actividades, se puede mejorar, buscan los recursos y ven cómo aplicarlo.
<b>25</b>	Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.	Aporta en cuanto a conocimiento de resolución de conflictos familiares y cuando hay un problema que tiene que ver con inscripciones, se hace la reunión con la familia de núcleo y se les brinda atención a los niños.
<b>26</b>	Se reúne con el equipo técnico, actividades a realizar.	Nada más la representante de cada área se integra a la junta con equipo técnico, Psicología, Pedagogía, la Jefa de Unidad o Finanzas, las directoras se reúnen con la jefa de unidad y una representante de Trabajo Social.
<b>27</b>	Enlaces institucionales en los CENDI.	Se realizó capacitación, ingresando a CENDI implementan técnicas de detección caso, Guardianes, el SIPINNA, México Juega, Centros de Salud y el CASE.
<b>28</b>	Desarrolla trabajo multidisciplinario.	En ocasiones, en el formato referencia de Caso dejan sus datos y el motivo de la atención y el equipo técnico puede recibirlo, dependiendo las referencias.
<b>29</b>	Profesionales que interactúa más en la atención del CENDI.	Psicología es la que está en constante comunicación y las directoras, con el equipo y con el personal también, vamos directo a CENDI y se platica con las maestras.

Fuente: Elaboración propia (2018).

### *Hallazgos*

Los hallazgos encontrados en las entrevistas realizadas a los seis trabajadores sociales de los CENDI señalados, se desarrollan en las categorías asignadas en la guía de entrevista y se puntualizan a continuación:

***TABLA 14. Hallazgos del estudio II***

Hallazgos	
Orígenes en sus etapas profesionales.	Se muestran oportunidades de ingreso laboral por medio de aportes relevantes desde su integración profesional desde practicas profesionales y espacios familiares, además denotan gran apertura a relacionarse con las demás profesiones y un gran interés por modificar sus actividades y funciones laborales dependiendo de las necesidades de la población, se encuentran en una etapa profesional de madurez ya que en los dos espacios, conforman un equipo de trabajo solido con actividades profesionales especificas que van más allá de lo que estipulan los Manuales Administrativos.
Actividades para realizar en su espacio laboral.	Se observa en su mayoría actividades administrativas, pero que denotan un equilibrio con las funciones y actividades esenciales de Trabajo Social, acordes al perfil profesional y a lo planteado al Manual Administrativo de la Institución Educativa. No intervienen con las actividades de los demás profesionistas.
Interacción con instituciones y profesionistas.	Los trabajadores sociales de la investigación si realizan actividades en conjunto con instituciones de apoyo que benefician a la atención de necesidades de los niños en los CENDI por medio de la

---

canalización a instituciones para la atención de problemáticas detectadas en los estudios de caso. Se detecta poco trabajo multidisciplinario entre los trabajadores sociales y el resto del equipo técnico, aunque si realizan algunas actividades y reuniones en conjunto por medio de las visitas a los CENDI y juntas administrativas.

---

Herramientas Teórico- Metodológicas.	Se tiene un conocimiento amplio sobre las técnicas, instrumentos, teorías y metodologías que son de utilidad para los trabajadores sociales en la atención de los CENDI. Además, se utilizan durante su ejercicio profesional para facilitar su intervención y un mejor funcionamiento y atención de los niños, generan sus propias herramientas para cumplir con las necesidades de la institución.
---	--

---

Limitaciones, ventajas y desafíos	Algunas de las limitaciones encontradas son principalmente institucionales al tener escasos recursos con el material de trabajo, además del desconocimiento por parte del equipo técnico hacia sus funciones y la poca oportunidad de interactuar entre ellos para una mejor atención multidisciplinaria. Las ventajas encontradas son la gran responsabilidad y visión que tiene Trabajo Social en los CENDI, el acercamiento y reconocimiento de los padres de familia hacia el área de Trabajo Social y la apertura para modificar sus actividades dependiendo de las necesidades de la población.
--------------------------------------	---

---

Fuente: Elaboración propia (2019).

#### **Capítulo 4. Desafíos de Trabajo Social en los CENDI**

Los desafíos que enfrenta la profesión de Trabajo Social conllevan a grandes retos, debemos partir desde nosotros mismos para la conformación de una identidad basada en nuestro propio entendimiento de la profesión, analizando aquellas metodologías, teorías, roles, funciones, técnicas y herramientas con las que nos conformamos en la realidad.

Por lo cual, en este capítulo final es indispensable retomar los elementos revisados anteriormente, enfocándonos al tema principal de la investigación, para que de ello logremos definir los desafíos que enfrenta la profesión en un espacio institucional determinado y con ello, conjuntemos los sustentos metodológicos relevantes que son esenciales para la conformación de la profesión en nuestros días.

Hablar de desafíos, implica integrar todos aquellos elementos que faltan por desarrollar en una acción determinada, para ello es esencial conocer los alcances y las limitaciones con las que nos encontramos para que, con base en ello, se determine el camino a seguir para conformar un nuevo enfoque en nuestras intervenciones, íntimamente relacionado con el tiempo en el cual nos situamos, los elementos que conforman el entorno donde nos adentramos, específicamente en espacios educativos.

Es indispensable detectar los desafíos que tenemos en dos niveles, el primero es a nivel individual centrándose en los alcances encontrados y las limitaciones de nuestro entorno en un lugar determinado. Para ello, se requiere realizar un análisis de cada elemento que nos afecta directamente en nuestra labor profesional y de ello, atreverse a modificar desde nuestra realidad y posibilidades, contemplando en todo momento al entorno social, en el cual nos adentramos y las necesidades de la población objetivo; reformular las prácticas institucionales, adecuándolas y replantearlas de manera que se moldeen al espacio y no continuar con las prácticas generalizadas, más bien formulando una práctica profesional focalizada.

Y el segundo es a nivel general de la profesión, que si bien notamos un avance constante en cuanto a reformulación de teorías y metodologías que favorecen a Trabajo Social, se llevan a cabo cambios significativos en la práctica, continuando con procesos establecidos y limitándose a proponer nuevas prácticas. Por ello, se requiere generar aportes novedosos, que contribuyan a la reestructuración de la profesión, para que, de ello sean replanteadas las practicas institucionales y no limitarse a lo estipulado en los manuales que la institución contempla como primordiales, atreverse a modificar nuestros propios estándares y atrevernos a ver más allá de un escritorio.

#### 4.1 Análisis de datos

En este apartado se encuentran algunos de los desafíos detectados y el proceso en las etapas profesionales revisadas anteriormente.

Se integran aquellas categorías señaladas como desafíos y alcances significativos del área de Trabajo Social, favorables para su desarrollo profesional e integrando su análisis de cada uno de ellos, conjuntado en la TABLA 15 a continuación con la información de Natalia.

***TABLA 15. Desafíos de los trabajadores sociales en los CENDI. Caso Natalia***

Entrevista	Desafíos	Alcances	Análisis
<b>Natalia</b>			
1	Ingreso laboral a los CENDI. Prácticas profesionales, servicio social, aportaciones administrativas, ingresos, egresos, reportes.	Fortalezas y debilidades del equipo técnico, más atención individualizada, atención de caso. reconocimiento del trabajo al integrarse al equipo.	Inicio de actividad laboral desde actividades académicas, mostrando capacidades para continuar laborando y contribuir al área.
2	Adaptación en su puesto laboral. La adaptación fue buena como trabajadora social ya que conocía el área, complicado seguir un	Oportunidad de abrir campos en el área, trabajo de planeación.	Conocimiento previo del área desde actividades académicas, facilitando su adaptación y



		trabajo que ya estaba realizando otro equipo y no contenía nada de Trabajo Social.		oportunidad de crecimiento.
3	Recursos materiales.	No tiene presupuesto extra para actividades y problema de espacio.	La Delegación provee los recursos materiales y las instalaciones son adecuadas.	Se tienen recursos y materiales de trabajo limitados, insuficientes para sus actividades.
4	Actividades en el área profesional	Manual, todo tipo de actividades administrativas, jefa de unidad determina quien lo realiza.	Integramos las actividades y apertura a una nueva función de Trabajo Social.	Actividades administrativas, apertura para abrir funciones del área de Trabajo Social.
5	Espacio donde realiza sus actividades.	En la oficina con acciones administrativas, recorridos a CENDI, sistema a nivel CDMX.	Capacitación del DIF en el centro de la CDMX, con sesiones ordinarias y extraordinarias de trabajo.	Diversos espacios, pero principalmente son realizados en la oficina delegacional.
6	Estructura y funcionamiento de los CENDI	Jefatura de Unidad Departamental, Subdirección de Integración Familiar, Delegación Benito Juárez.	Área de los CENDI.	Se cuenta con una estructura y conocimiento del funcionamiento de CENDI.
7	Instancias que se acerca para resolver necesidades	Salud en el CASE, económicos en Centro Soluciones, psicológicas instituciones especializadas.	Valoradas con personas capacitadas dependiendo de la necesidad de los niños.	Existe canalización a instancias especializadas para su atención integral.

<b>8</b>	Necesidades o problemáticas en los CENDI	Problemas conductuales, límites o desinterés por parte de los papás, inscripción, los papás no siguen reglamentos, problemas de violencia.	Cuestiones familiares.	Trabajo Social atiende principalmente las cuestiones con padres de familia y sus entornos de los niños.
<b>9</b>	Información que solicita a los usuarios	Formato de inscripción con todos los datos, la estructura familiar,	Tenemos la necesidad de detectar problemas, necesidades de salud, situación económica.	Al conjuntar el expediente se solicitan datos personales y complementarios para conocer posibles necesidades del niño.
<b>11</b>	Acercamiento con los padres de familia	Tiene un acercamiento con los papás.	Todos los días tiene un acercamiento.	Trabajo Social interactúa constantemente con los padres.
<b>14</b>	Actividad institucional que más y menos corresponde al perfil	Más son Trabajo Social de Caso y SIPINNA. Los que menos son los informes administrativos.	Tienen una planeación, organización, planes, proyectos y administración de los Centros de Desarrollo Infantil.	Se cuenta con buena organización de sus actividades reconocidas por Trabajo Social a excepción de las administrativas impuestas por la institución.
<b>15</b>	Necesidades emergentes que atiende, resuelve y evalúa.	Trabajo de caso con el niño, en la cuestión familiar.	Sugerencia de Trabajo Social.	Trabajo Social realiza actividades relacionadas con la familia de los menores.

<b>16</b>	Ventajas y limitantes.	No cuentan con algunos recursos materiales importantes.	Buscar algunas instituciones.	Se realizan enlaces institucionales para obtener recursos extras.
<b>17</b>	Prepara, desarrolla y evalúa sus actividades.	Todos los días, si hay que modificar algo que ya está programado se hace sobre la marcha.	Existe una organización y estrategias.	Se encuentra en constante comunicación lo que facilita su organización.
<b>18</b>	Habilidades y conocimientos.	Perfil de atención al usuario, mucho el trato humano, determina con sólo observar detecta necesidades.	Tal vez no tienen tan desarrolladas otras profesiones, se tiene la parte resolutiva de conflicto.	Es indispensable una buena atención a los usuarios, además de resolver conflictos.
<b>19</b>	Técnicas e instrumentos que más utiliza.	La entrevista, la toma de minutas, el formato de registros de atención, las cédulas de inscripción.	Los formatos para referencia de caso.	Diseña sus propios instrumentos para el registro y obtención de datos de Trabajo Social.
<b>22</b>	Trabajo Social es reconocido.	Para todo buscan a Trabajo Social cuando tienen algún conflicto se acercan.	Si conocen a Trabajo Social.	Es reconocido en su área de trabajo, principalmente en la resolución de conflictos.
<b>23</b>	Es esencial contar con Trabajo Social.	Cuando necesitan algo especial se acercan al área por alguna duda o inconformidad.	Sí, por la atención a los usuarios.	Indispensable para la atención a los padres de familia, y resolver necesidades.
<b>24</b>	Reformular las funciones de Trabajo Social.	Si se modifica la estructura de las actividades, si se puede mejorar, se buscan los recursos y los aplican.	Funcionado bien la organización.	Se busca un mejoramiento de las actividades profesionales, buscando alternativas.

25	Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.	En conocimiento de resolución de conflictos familiares y problema que tiene que ver con inscripciones, se hace la reunión con la familia de núcleo y se les brinda atención a los niños.	Nos reunimos con las demás profesionistas para determinar qué es lo mejor.	Se realiza trabajo multidisciplinario cuando se requiere atender un conflicto donde se requiere hablar con los padres de familia y se determinan alternativas de solución.
26	Se reúne el equipo técnico, actividades a realizar.	La representante de cada área se integra a la junta con Trabajo Social, Psicología, Pedagogía, la jefa al mes.	Reunión es seguimiento de acuerdos y toma de minutas.	Existe interacción con las demás áreas para seguimiento de acuerdos entre las áreas y estar enteradas como área.
27	Enlace institucional en los CENDI.	Se realizó capacitación, ingresando a CENDI implementan técnicas para detección de caso, Guardianes, SIPINNA, México Juega, Centros de Salud y el CASE.	Hacen enlace con instituciones para los recursos de las actividades, o con asociaciones civiles que puedan dar las pláticas de forma gratuita a la población.	Se requieren constantes enlaces para una mejor atención de los usuarios y cuando los recursos son insuficientes.
28	Desarrolla trabajo multidisciplinario.	En ocasiones, en el formato referencia de Caso dejan sus datos y el motivo de la atención.	Cuando no solo son cuestiones de Trabajo Social se desarrolla trabajo multidisciplinario.	Cuando se requiere se realiza trabajo al atender necesidades especializadas.
29	Profesionales que interactúan más en la atención del CENDI.	Psicología es la que está en constante comunicación y las directoras, con el equipo y con el personal de CENDI.	Existe un trabajo multidisciplinario en cuestión de resolución de necesidades.	Es esencial la comunicación con los demás profesionistas que laboran en CENDI para atender integralmente a la población usuaria.

Elaboración propia (2018).

En la siguiente tabla (TABLA 16), podemos observar la evolución del proceso en las etapas profesionales revisadas anteriormente, conforme a la información obtenida en las preguntas mencionadas en la guía de entrevista para las entrevistas a los trabajadores sociales en el estudio II, sombreados en la columna correspondiente.

**TABLA 16 Preguntas de las etapas profesionales.**

	Formación	Aprendizaje	Desarrollo	Madurez
1.Ingreso laboral a los CENDI.				
2.Adaptación en su puesto laboral.				
3.Recursos materiales.				
4.Actividades en el área profesional.				
5.Espacio a realizar sus actividades.				
6.Estructura y funcionamiento de los CENDI.				
7.Instancias que se acerca para resolver necesidades.				
8.Necesidades o problemáticas en los CENDI.				
9.Información a los usuarios.				
10.Actividades y vistas a los CENDI				
11.Acercamiento con los padres de familia.				
12.Capacitaciones o cursos.				
13.Funciones, roles y actividades predominantes.				
14.Actividades institucionales que más y menos del trabajador social.				
18.Habilidades y conocimientos.				

19. Técnicas e instrumentos que utiliza.		
20. Temas o habilidades para conocer.		
21. Reto o desafío encontrado.		
22. Trabajo Social es reconocido.		
23. Es esencial contar con un Trabajador Social.		
24. Reformular las funciones de Trabajo Social.		
25. Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.		
26. Se reúne con el equipo técnico,		
27. Enlaces institucionales en los CENDI.		
28. Desarrolla trabajo multidisciplinario.		
29. Profesionales que más interactúa en la atención del CENDI.		

Fuente: Elaboración propia (2018).

La información de la TABLA 17 es un ejercicio de cómo podemos establecer con las palabras del trabajador social y determinar cómo se desarrollan las cuatro etapas, las cuales se conforman por fases o procesos de la evaluación en la vida profesional de un trabajador social entrevistado, que labora en los CENDI, esto con el fin de estipular su formación técnica, revisado desde el proceso de incorporación a sus actividades laborales a desarrollar; posteriormente en aprendizaje

ocurre cuando ya cuenta con un dominio del puesto o se detecta alguna complicación. En el desarrollo se observa si se encuentra en un proceso de estancamiento, reinversión o transformación en su puesto de trabajo y finalmente, en la columna de madurez se identifica si sus actividades se encuentran en crecimiento, estabilidad o evolución. Dichos datos son presentados a continuación:

***TABLA 17. Etapas profesionales. Caso de Natalia***

Trabajador	Formación técnica	Aprendizaje	Desarrollo	Madurez
Social				
1 Natalia	Se desarrolló desde el servicio social “realizaba aportaciones administrativas, revisaba cómo estaban constituidos los CENDI”.	Dominio del puesto de trabajo “Actividades de organización, atender a usuarios, hacer planes y proyectos, sesionar la administración de los CENDI”.	Reinvención en sus actividades “tuve la oportunidad de abrir un campo en el área de Trabajo Social”.	En crecimiento “nos juntamos para ver nuevas estrategias y ver las nuevas formas”.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Conforme a la información obtenida en la entrevista de Natalia, se determinó que la formación técnica se desarrolló desde las prácticas profesionales, en las cuales se realizaron aportaciones administrativas, revisión de los CENDI, determinar fortalezas y debilidades del equipo técnico.

Se observa un dominio del puesto de trabajo, en la entrevista se rescatan actividades administrativas, atención individualizada, trabajo de planeación y acciones institucionales que se domina en su totalidad y se encuentra en coordinación con la jefa de CENDI, orden y calendarización para realizarlas en tiempos establecidos, con las herramientas e instrumentos necesarios para realizarlos eficazmente.

En el desarrollo de sus actividades, se observa que la trabajadora social realiza acciones de reinención, al integrar nuevas actividades en su puesto laboral que no se encuentran estipuladas en el manual de procedimientos, pero además son novedosas al abrir campos al área de Trabajo Social que anteriormente no estaban señaladas que podrían llevarlas a cabo.

La madurez que se detecta en las acciones profesionales se encuentra en crecimiento, en primera porque tiene ideas novedosas de las cuales puede modificar para que el área de Trabajo Social crezca y se realice de mejor manera y en segunda porque aún cuentan con apertura al cambio y modificar de acuerdo con las posibilidades del área de trabajo.

Algunas de las primeras preguntas de la entrevista fueron respondidas por los 6 trabajadores sociales que laboran en los CENDI de las Delegaciones Benito Juárez y Miguel Hidalgo, diseñadas con el propósito de recabar información referente al desarrollo profesional; De los datos obtenidos es posible identificar la incorporación, el crecimiento y la madurez de las actividades realizadas en estos espacios laborales y de ello detectar algunos desafíos con los que se enfrenta el trabajador social, que podrían convertirse en una limitación para realizar sus actividades. Por ello, es importante el cuadro anterior el cual nos puntualiza las tareas de desarrollo, las actividades y la relación de las respuestas obtenidas en la primera entrevista realizada a Natalia, mencionada a continuación en la Tabla 18.



**TABLA 18. Desarrollo de las etapas profesionales. Caso Natalia****Trabajadora Social 1 (Natalia)**

<b>Incorporación</b>		<b>Crecimiento</b>	<b>Madurez</b>
Relaciones	Aprendiz	Compañero	En evolución
Tareas de Determinaba fortalezas y desarrollo debilidades del equipo técnico un trabajo de planeación.		Abriendo más espacios en el área de Trabajo Social, aportaciones administrativas y de trabajo.	Dominio en sus actividades, aun no se tiene un desarrollo completo se encuentran en constante crecimiento, buscando abrir espacios para Trabajo Social.
Actividad	Ingresos, egresos, reportes, atención de caso.	Diseño de programas, planes, proyectos y elaboración de instrumentos	Búsqueda y atención de espacios y programas encaminados a la atención de los niños de CENDI.

Fuente: Elaboración propia (2018).

Para conjuntar los alcances y limitaciones significativos que conforma la profesión de Trabajo Social, tendríamos que remontarnos a diversas épocas y momentos que formaron parte esencial en nuestra historia que conforman nuestra identidad, además conjuntarlo con los nuevos enfoques que están dando un giro a nuestras prácticas y que conforman la profesión como la conocemos. Aunque es de gran importancia, no corresponde al objetivo de la investigación, pero si es indispensable centrarse en el lugar de estudio donde lo realizamos para conocer un panorama focal.

## 4.2 Discusión

Es indispensable retomar las actividades de Trabajo Social en la realidad, generado por diversas cuestiones, provocado por diversos entornos sociales. Tomando en cuenta ello, nos reafirma la urgencia de conformar procesos sólidos que aporten a nuestra profesión y de replanteo de nuestro quehacer cotidiano. De ello nos permitan diseñar alternativas y contribuir al replanteamiento de los roles de la profesión, más acordes a nuestro tiempo, necesidades y entornos para integrar todos los elementos que posibiliten un quehacer eficiente.

Es cierto que no es tarea fácil, ya que se pueden dar limitaciones para realizar ciertas actividades que podemos encontrar dentro de alguna institución, donde tenemos la habilidad de realizar, pero no son estipuladas al interior de los espacios, lo cual, al encontrarnos en un proceso de cambios en la profesión, podríamos generar un retroceso, que imposibilitaría el avance en nuestro quehacer y caeríamos nuevamente en actividades meramente asistenciales que nos pondría en desventaja.

En este proceso, podemos percatarnos de aquellas limitaciones profesionales en las que nos enfrentamos en nuestro accionar cotidiano en las instituciones educativas para realizar ciertas actividades, que son estereotipadas e imposibilitan llevar al límite las habilidades que tenemos en nuestra profesión, por lo cual, al encontrarnos en un proceso de cambio, que si no lo llevamos a cabo de forma correcta podríamos generar un retroceso.

Por lo cual, el verdadero desafío de Trabajo Social recae principalmente en la propia comprensión de habilidades y desventajas de la profesión por medio de la identificación de valores, buscar alternativas novedosas que nos encaminen a una transformación del quehacer profesional: por medio de propuestas sólidas, conformando una evaluación de las actividades más satisfactorias o que contribuyen a dicha reconfiguración, encaminadas a nuevos enfoques estructurales, reformulados desde dentro para que con ello, se modifiquen las visiones sociales e institucionales de cómo se contempla a la profesión.

### 4.3 Conclusiones

Al finalizar la presente investigación podemos percatarnos del gran desafío que se tiene como profesión de Trabajo Social, al encontrar un momento importante con la oportunidad de replantear la profesión en este momento específico, mostrando que se necesita con urgencia un cambio de pensamiento, requiriendo ser más aventurero, dejando atrás los miedos de replantear lo dicho y atreverse a proponer nuevas cosas en el espacio donde se encuentren.

En conclusión, se alcanzó el objetivo general de la investigación al plantear los desafíos que enfrenta el trabajador social dentro de los CENDI pertenecientes a la Ciudad de México, partiendo desde el logro de metas institucionales, destacando sus acciones profesionales de más relevancia que contribuyen a mejorar la intervención en este campo laboral.

Puntualizando algunos de los desafíos establecidos durante el escrito, se destaca el poco reconocimiento de la profesión y de sus funciones desde la institución, la cual contiene lineamientos institucionales escasos que limitan su intervención; además se tiene limitada interacción del personal del equipo técnico que labora en los CENDI con los trabajadores sociales, por ende sus expectativas son bajas y por ello no se genera una atención multidisciplinaria adecuada que contribuya a brindar un mejor servicio. Se logró integrar las funciones y acciones centrales del trabajador social en CENDI, aunque en algunas de ellas se detectaron limitaciones debido a la carga excesiva de trabajo administrativo y el apoyo limitado por parte de las instituciones educativas.

Conforme a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación se logró:

- Identificar las expectativas del equipo técnico y el trabajador social de la profesión, conforme a la aplicación de instrumentos en el estudio I.
- Se especificaron los alcances de los trabajadores sociales en los CENDI, los cuales pese a las limitaciones en sus funciones estipuladas en los manuales administrativos de los CENDI, las actividades administrativas y el poco desconocimiento de las acciones profesionales, ha

alcanzado abrir mayores espacios para los trabajadores sociales, atreviéndose a realizar actividades alternas, donde se ha demostrado que pueden hacerse cargo y con la integración de todas las áreas, se puede generar un trabajo integral.

- Se detectaron las principales acciones profesionales de los trabajadores sociales en los CENDI de la CDMX, que contribuyen a mejorar su intervención, las cuales son administrativas en su mayoría, con la integración de los expedientes de los CENDI, inscripciones, la atención a los usuarios de servicios y actividades dentro de la oficina; pero además se integran a espacios de vinculación institucional en programas de apoyo, realizan visitas a los CENDI para la atención de necesidades, canalización y seguimiento a instituciones de apoyo con el Estudio de Caso, siendo esta una de las acciones que consideran de gran relevancia seguir realizando.
- Se recopilaron elementos teóricos y metodológicos relevantes que aplican los trabajadores sociales en su quehacer profesional. Principalmente la atención a los usuarios como una actividad relevante de Trabajo Social, ya que realizan observación y recolección de información, esencial desde el primer filtro para detectar posibles necesidades de los usuarios, el Estudio de Caso para la atención de necesidades dentro de los CENDI y la canalización de problemáticas a otras instituciones de apoyo. Además, es importante resaltar que se utilizan técnicas e instrumentos útiles para su intervención y algunos de ellos son elaborados por ellos mismos dependiendo de las necesidades de la institución y la población objetivo.
- Se determinaron algunas actividades en conjunto con el equipo técnico, pero se observó que son escasas, ya que en las dos instituciones donde se desarrolló el estudio, se detectó que interactúan muy poco, esto puede deberse principalmente al desconocimiento de las acciones que realiza Trabajo Social en instituciones educativas, el cual tampoco se integra a las acciones con los demás profesionistas. Algunas de las actividades que interactúan son en la atención de un caso,

aunque se requiere a Trabajo Social principalmente para sensibilizar a un padre de familia y sea el vínculo entre la institución.

Retomando la pregunta de investigación concluimos que los desafíos que enfrenta el trabajador social para el logro de metas institucionales en los CENDI pertenecientes a la Ciudad de México parten desde los programas educativos, los cuales forman un esquema de trabajo enfocado a las necesidades de la institución y crean un perfil útil para la organización de CENDI y no necesariamente se enfoca en las necesidades de la población, mencionando a Trabajo Social principalmente para realizar actividades de recopilación de información y atención a los usuarios.

Es esencial que los trabajadores sociales insertos en la realidad generen mayores aportes en su intervención y que en los manuales contemplen sus acciones para replantear los esquemas de educación, los cuales generen mayores espacios de participación para Trabajo Social, desvaneciendo esas barreras imaginarias que tenemos como profesión, al no atreverse a realizar un cambio verdadero en la cotidianidad.

Por lo que, con más razón es necesario generar alternativas novedosas desde Trabajo Social, que aporten al cambio de paradigma a partir de las necesidades y demandas del entorno y no de quien toma las decisiones. Considero que Trabajo Social es indispensable en el área educativa, ya que cuenta con aportes teóricos y metodológicos útiles y novedosos, pero que, además integra la teoría con la realidad encontrada, de lo general a lo particular y además de reproducir lo conocido, se encuentra en una lucha constante por una revalorización y búsqueda de una nueva identidad y abrir mayores espacios para su intervención.

## Referencias

- Acosta, F. (2011). *Educación, enseñar, escolarizar: el problema de la especificación en el devenir de la pedagogía*, La Plata.
- Albornoz, D. (2016). *Tesis. Quehacer del Trabajo Social en el sistema educativo formal*, Facultad de Ciencias Sociales, Chile. Obtenido de:  
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3665/TTRASO%20488.pdf?sequence=1> el 26/09/2018 a las 10:00 hrs.
- Alcántara, L. (2006). *UNICEF indaga el ausentismo y la deserción escolar*, El Universal, México, obtenido de: <http://www.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html>. el 22/10/2017 a las 13:30 hrs.
- Alumnos online. (2016), *CENDI Miguel Hidalgo*, México, Obtenido de:  
<http://alumnosonline.com/cendi/distrito-federal/miguel-hidalgo.html> el 20/03/18 a las 18:00 hrs.
- Berger, P. & Lukmann, T. (1968). *La construcción de la realidad social*, Buenos Aires, Amorrortu.
- Blake, J. (1997). *La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones*, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 2.<sup>a</sup> ed.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*, Bogotá. ARFO Editores e Impresores LDTA.
- Bruzzone, C. & Hauser, P. (2009). *Rol del Trabajador Social en los CAIF, Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay*, Colección Primera Infancia, Guía Metodológica No. 7. Uruguay.
- Calvo, M. (2014). *Tesis. Estrategias en el marco de los Equipos de Orientación Escolar de escuelas primarias de la ciudad de La Plata*, Facultad de Trabajo Social, Argentina.
- Carballeda, R. (2002). *La intervención en lo social: exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, Buenos Aires, Paidós.
- Carrión, J. & Mayoral E. (2017). *El trabajo social en las enfermedades raras. Enfoque teórico y práctico*, Madrid, editorial: FSC.
- Cifuentes, R. (2004). *Aportes para "leer" la intervención en Trabajo Social*, Costa Rica.
- Corrosa, N. (2006). *El Trabajo Social en el área educativa: desafíos y perspectivas*, Espacio, Buenos Aires.
- Crespo, P. (2006). *Los retos de México en el futuro de la educación*. México, Consejo de especialistas para la educación. México.

- Del Castillo, G. (2014). *Reforma educativa: ¿qué estamos transformando? evaluación y políticas educativas*, Facultad Latinoamericana, México.
- Delegación Benito Juárez. (2013). *Manual Operativo de los CENDI*, México.
- Delegación Benito Juárez. (2014). *Mujeres BJ, CENDI*, México, Obtenido de: <http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/mujeres-bj/cendi>, el 01/19/17 a las 11:30 hrs.
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. (2013). *Planteamiento del problema*, México, UNAM.
- Ferreira, J. (2012), *Campos y ámbitos de intervención en Trabajo Social con niños y jóvenes en Portugal*, Instituto Universitario de Lisboa, Portugal.
- Fernández, N. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*, España, Universidad de La Rioja, Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1.
- Gagneten, M. (1987). *Hacia una metodología de sistematización de la práctica*, Buenos Aires, Humanitas.
- Galeana, S. & Tello, N. (2008). *Intervención Social*, México, ENTS, UNAM.
- González, E. (2004). *El Trabajo Social en los servicios de apoyo a la educación*, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Madrid.
- González, J. (2015). *Problemas que enfrenta el sistema educativo*, México.
- Guyut, V. (2011). *Las prácticas del conocimiento. Un abordaje epistemológico. Educación Investigación-Subjetividad*, Lugar Editorial, Buenos Aires.
- Guzmán, L. (2014). *Metodología y técnicas de investigación en el Trabajo Social*, México.
- Hernández, M. (2006). *Trabajo Social de ciclo largo, medio y corto: distintos ritmos de un mismo caminar*, Cuadernos de Trabajo Social 256 Vol. 19, México.
- Secretaría de Educación Pública. (2014). *El derecho a una educación de calidad. México*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, México.
- International Organization for Standardization, (2010). *Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*. Obtenido de [http://www.iso.org/iso/fast\\_forward-es.pdf](http://www.iso.org/iso/fast_forward-es.pdf) el 24/08/18 a las 17:00 hrs.
- Lugo, J. (2004). *Teorías e instituciones contemporáneas de educación*, México.
- Malaret, G. (1997). *Ciencias de la educación, Barcelona*, Biblioteca Nueva, Madrid.
- Marro, K. (2006). *Reflexiones preliminares sobre el problema de la hegemonía en el proyecto ético-político del Trabajo Social*, Grupo de Estudios sobre América Latina, Rio de Janeiro.
- Múgica, V. (2001). *Trabajo Social en la educación*, UNAM, México.

- Olvera, A. (2013). *Las últimas cinco décadas del sistema educativo mexicano*, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, México.
- Paredes, J. (2015). *Análisis comparativo del proceso de intervención del trabajador social en la atención a niños, niñas y adolescentes. Programa de Trabajo Social*, Universidad Mariana, Boletín Informativo CEL 1, Ecuador.
- Pastor, S. (2014). *Prácticas y supervisión en Trabajo Social*, Diego Marín Editor, México.
- Pineda, P. (1995). *Auditoría de la formación*, Gestión 2000, Madrid.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2013). *Programa Sectorial de Educación*. México.
- Razo, V. (1998). *Organización Internacional de Normalización*. México.
- Rizvi & Lingard. (2013). *Políticas educativas en un mundo globalizado*, Morata, Madrid.
- Rojas, R. (1980). *Guía para realizar investigaciones sociales*, México.
- Rozas, M. (2005). *El objeto de intervención en el Trabajo Social en una Perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. México.
- Sánchez, M. (2004). *Manual de Trabajo Social*, UNAM, México.
- Santos, A. (2014). *El Derecho a una educación de calidad, México, Instituto Nacional para la Evaluación a la Educación*. México.
- Secretaría de Educación Pública. (1992). *La Educación Inicial en México*, México.
- Secretaría de Educación Pública. (1992). *Programa de Educación Inicial*, México.
- Secretaría de Educación Pública. (2011) *Manual de Procedimientos Administrativos de CENDI*, México.
- Secretaría de Educación Pública. (2013). *Educación preescolar*, México.
- Secretaría de Educación Pública. (2015). *Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva*, México.
- Secretaría de Educación Pública. (2016). *Modelo Educativo*, México.
- SIPINNA. (2016), *Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes*, V1.0 201, México. Obtenido de: [http://sipinna.cdmx.gob.mx/sipinna/\\_pages/que\\_es.php](http://sipinna.cdmx.gob.mx/sipinna/_pages/que_es.php) el 15/02/18 a las 16:00 hrs.
- Tello, N. (2008). *Apuntes de Trabajo Social*, Buenaonda, ENTS UNAM, México.
- Vazquez, J. & López, P. (1962). *La investigación social*, Editorial O.P.E, Madrid.



## Lista de Apéndices

### *Apéndice I. Cuestionario ¿Cuánto conozco de Trabajo Social?*

Contesta brevemente cada una de las siguientes preguntas relacionadas con sus actividades dentro del CENDI

1. ¿Existe comunicación con las demás áreas gubernamentales y el CENDI?
2. ¿En qué documento institucional indica las actividades a realizar en su área?
3. ¿Cómo se determina el funcionamiento del CENDI?
4. ¿Cuál es la principal función de cada profesional que labora en los CENDI?
5. ¿Cómo refiere un caso para una atención oportuna de los niños que asisten al CENDI?
6. ¿Cuáles son las necesidades o problemáticas de mayor incidencia en los CENDI y cómo lo resuelve?
7. ¿Realiza enlaces institucionales para la atención de problemáticas detectadas?
8. ¿Qué técnicas e instrumentos utiliza con mayor frecuencia en sus actividades profesionales?
9. ¿Cómo se preparan, desarrollan y evalúan las actividades del CENDI?
10. ¿Cuándo se reúne el equipo técnico del CENDI y con qué finalidad?
11. ¿Qué actividades realizan en conjunto el equipo técnico y el personal de los CENDI?
12. ¿Con cuáles profesionales interactúa con mayor frecuencia para una atención integral en los CENDI y para qué?
13. ¿Considera indispensable contar con trabajadores sociales en los CENDI y por qué?
14. ¿Cuál considera la mayor dificultad y virtud de los trabajadores sociales en los CENDI?
15. ¿Cuáles actividades son imprescindibles realizar en conjunto con el área de Trabajo Social y por qué?

## ***Apéndice II. Cuestionario ¿Qué hace un trabajador social en los CENDI?***

Contesta brevemente cada una de las siguientes preguntas relacionadas con sus actividades dentro de los CENDI

1. ¿Con cuáles recursos provee la Delegación donde labora para sus actividades profesionales?
2. ¿A qué tipo de actividades gubernamentales ha asistido durante el último año y con qué finalidad?
3. ¿Tiene comunicación su área en los CENDI con las demás áreas gubernamentales?
4. ¿Quién o cuál documento institucional indica sus actividades a realizar en su área profesional?
5. ¿Cuáles son las actividades institucionales que más se relacionan con su ejercicio Profesional?
6. ¿Cómo se conforma la estructura y el funcionamiento de los CENDI?
7. ¿Cuáles son las necesidades o problemáticas de mayor incidencia en los CENDI y cómo lo atiende Trabajo Social?
8. ¿A qué instancias se ha acercado para resolver las necesidades presentadas en los CENDI?
9. ¿Cuál es la información que se solicita a los usuarios del CENDI y para qué la utiliza?
10. ¿Con qué frecuencia realiza un acercamiento con los padres de familia y para qué?
11. ¿Cuáles son las desventajas o limitantes que ha encontrado durante su ejercicio profesional?
12. ¿Considera importante contar con el área de Trabajo Social en los espacios educativos de nivel preescolar y por qué?
13. ¿Qué técnicas e instrumentos utiliza con mayor frecuencia en sus actividades profesionales?
14. ¿Con qué frecuencia realiza visitas a los CENDI y que actividades realiza?
15. ¿Mencione algunas de las funciones del área de Trabajo Social en los CENDI?
16. ¿Cuáles de sus funciones no corresponden al perfil del trabajador social y por qué?
17. ¿Cuáles son los roles predominantes del trabajador social en los CENDI?

18. ¿Cómo contribuye el área de Trabajo Social con los demás profesionales que laboran en los CENDI y por qué?
19. ¿Cómo se preparan, desarrollan y evalúan las actividades en el área de Trabajo Social?
20. ¿Cuándo se reúne el área de Trabajo Social con el equipo técnico de los CENDI y con qué finalidad?
21. ¿Cuáles enlaces institucionales ha realizado durante la atención de necesidades en los CENDI?
22. ¿Qué tipo de actividades realizan en conjunto el equipo técnico y el personal de los CENDI?
23. ¿Con cuáles profesionales interactúa en la atención integral del CENDI y para qué?

*Apéndice III. Resultados del cuestionario aplicado al área de Trabajo Social de Benito*

*Juárez. Caso Alejandra y Alondra.*

<b>Participante</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>
Alejandra	1	Los recursos con los que la delegación nos provee son equipo de cómputo, papelería e insumos.
	4	El documento institucional que indica nuestras actividades es el Manual Operativo de CENDI
	5	Las actividades institucionales que más se relacionan con nuestro ejercicio profesional son la orientación, la canalización, la atención individualizada, planeación y programación.
	6	La estructura del CENDI está conformada por la Jefatura, el responsable de CENDI, el equipo multidisciplinario, el equipo operativo, los usuarios de CENDI y su funcionamiento es proporcionar atención integral a las niñas y niños en edades de 6 meses a 5 años 11 meses de hijos de padres trabajadores.
	7	Las necesidades o problemáticas de mayor incidencia en CENDI atendida por el área es la demanda de servicio insatisfecho por parte de los usuarios, mediando la situación y proporcionar alternativas, la disfunción familiar y la atención de casos.
	8	Las instancias son DIF, la fiscalía del menor, o instituciones que proponen alguna atención especial.
	9	La información que se solicita son datos personales de las niñas y niños para realizar procesos de ingreso a CENDI, la estructura familiar, la dinámica familiar, los antecedentes médicos, entre otros.
	10	La frecuencia para acercarse con los padres es constante, para informar, dar orientación, seguimiento de algún caso dentro de los centros de adscripción del usuario, entre otros.
	11	Las desventajas que nos encontramos es el reconocimiento de la profesión.
	12	Es importantes contar con el área de Trabajo Social por ser el primer contacto con el usuario, permitiendo conocer a la población y sus características y así facilitar la atención de casos cuando es necesario
	13	Las técnicas e instrumentos que más utilizamos son la cedula de inscripción, la entrevista inicial, el plan de atención y los informes.
	14	Realizo una vez por semana visitas a CENDI para revisión de casos, visitas a sala, revisión de matrícula, coordinación de reuniones y coordinación de actividades.
	15	Las funciones del área son la programación, difusión, vinculación institucional, orientación, planeación y programación.
	16	No aplica
	17	El rol principal es ser el primer enlace entre el usuario y el servicio.
	18	Contribuimos con canales de información y comunicación para el bienestar de los usuarios.
	19	Las actividades preparan por medio de reuniones de trabajo por medio de los parámetros de las necesidades de los usuarios, directas o indirectas
	20	Nos reunimos de acuerdo con la necesidad de la atención de algún caso o situación detectada, con la finalidad de revisar alternativas.
	21	Los enlaces institucionales son de salud, educativas, de actuación integral, recreativas, entre otras, con la finalidad de contribuir al objetivo de la institución

	22	Las actividades que realizamos en conjunto con el personal adscrito a la Jefatura y CENDI, es necesario coordinar actividades referentes a la del usuario, ya sea juntas con padres de familia, programación de actividades de salud, recreativas o de otra índole.
	23	Interactuamos con pedagogos, psicólogos, médicos, abogados enfermeras, entre otros; para contribuir al bienestar de los usuarios.
Alondra	1	Los recursos con los que la delegación nos provee son el espacio físico, la ubicación de la oficina, la computadora, escritorio, materiales diversos de papelería, recursos humanos y el equipo de trabajo.
	2	Como actividad gubernamental es el apoyo en el albergue temporal de Benito Juárez
	3	Si tiene comunicación con las demás áreas gubernamentales, dentro de la institución, como el CASE, informática, red mujer, Cultura, finanzas y fuera contamos con enlaces institucionales como la SEP, DIF, CODIACI, Asociaciones Civiles "Ángeles Guardianes", Salubridad, Unilan, SIDEPINNA, el gobierno de la CDMX a través de diferentes programas como "Va seguro".
	4	El documento institucional que indica nuestras actividades es el Manual de Procedimientos de CENDI.
	5	Las actividades institucionales que más se relacionan con nuestro ejercicio profesional son la planeación, programación, administrativas, diseño de formatos, sistematización de datos, atención al público en general, orientación e informe en general, atención de caso individual y caso grupal.
	6	La estructura del CENDI es la JUD, el equipo técnico, el área de Psicología, Trabajo Social, Pedagogía, Administrativo. En CENDI, la directora, el personal administrativo, docentes, cocina, limpieza, la comunidad educativa son los alumnos y los padres
	7	Las necesidades o problemáticas son diversas desde mi perspectiva puedo indicar como problemática la escasa comunicación entre los diferentes integrantes del equipo.
	8	Desde la primera instancia existen problemas de comunicación.
	9	Lo que se solicita a los usuarios son datos personales básicos de identificación principalmente e indicadores de salud, como el nombre completo, dirección, correo electrónico, teléfono, identificación oficial, constancia de empleo. Y los datos de la institución son el Manual operativo delegacional por servicio y programas.
	10	El acercamiento con los padres de familia los divido en dos momentos, como posibles usuarios del servicio y como usuarios del servicio, en el primer caso es periódica, para orientación de ingreso a CENDI y hasta que ingresa y en el segundo caso es atención administrativa y atención de caso individual o colectivo, en el que destaca inconformidad con el servicio o problemas familiares que interfieren con el desarrollo integral de la niña o el niño, solo que no se realizan visitas domiciliarias, solo seguimiento en atención al caso, quejas e inconformidades con el servicio.
	11	Las desventajas que nos encontramos, los límites radican en el sentido que uno mismo se ponga.
	12	Sí, es importantes contar con el área de Trabajo Social ya que nuestra formación nos permite dar un servicio humano, con calidad y conocimiento.
	13	Las técnicas e instrumentos que más utilizamos es la entrevista por medio de la aplicación de diversos formatos, investigar y sistematizar.
	14	Las visitas a CENDI se realizan por la demanda y la frecuencia varia, en un caso puede llegar a ser 2 al mes, para verificar matricula y asistir a la responsable de CENDI con sus necesidades.
	15	Las funciones del área son la inscripción y reinscripción de las matrículas de los CENDI, informe y orientación del servicio, atención al público en general, atención a usuarios, enlace institucional, JUD de CENDI, con los CENDI, padre de familia, verificar que se implemente el programa "Va seguro".

---

16	La carrera de Trabajo Social es tan amplia y versátil que todas mis funciones corresponden al perfil, como son la administración, gestión, planeación y programación
17	Los roles son la administración, gestión, organizador, programación, planeación y ejecución.
18	En mi opinión Trabajo Social es el área eje de todo el servicio, ya que somos promotores del servicio, orientadores, inscribimos y atendemos casos, en particular y colectivo. Aquí se hacen los diferentes enlaces institucionales. Somos quien capta a los usuarios y somos el primer filtro para que ingresen, siendo el primer contacto con los padres de familia, damos cierta confianza para el padre de familia para que inscriba a su hijo, así mismos somos los que planean posibles soluciones a los diferentes problemas que se presentan
19	Las actividades preparan en coordinación con la jefa de la JUD a través de acuerdo en equipo y el desarrollo se va adecuando a las necesidades reales que se presentan por CENDI, y su evaluación es a través de un informe mensual que se entrega en físico.
20	Nos reunimos en diferentes ocasiones al inicio de las inscripciones, para incluir a todas en la actividad y designar roles al inicio de cursos para conocer las actividades en comodidades de cada uno, cuando nos piden apoyo de actividades extraoficiales, cuando nos dan a conocer nuevo integrante o festividad como cumpleaños o fin de año
21	Los enlaces institucionales que tenemos son con el programa "va seguro".
22	Las actividades son la inscripción reinscripción, atención de caso si se requiere, el apoyo en actividades que se realizan en conjunto.
23	Interactuamos con psicólogos, pedagogos, trabajadores sociales, profesionales de derecho, administración, financiero, en la atención integral del funcionamiento de los CENDI.

---

Fuente: Elaboración propia (2017).

#### ***Apéndice IV. Guía de entrevista para el área de Trabajo Social***

El presente cuestionario está diseñado para recabar información relevante de mi proyecto de investigación a desarrollar, en la elaboración de mi trabajo de tesis como maestrante;

Referente a las actividades institucionales o gubernamentales:

1. ¿Cómo y cuándo fue su ingreso laboral a los CENDI?
2. ¿Cómo ha sido su adaptación al lugar y forma de trabajo que se realiza en su puesto laboral? 3. ¿Con cuáles recursos materiales y humanos provee la Delegación donde labora para sus actividades profesionales?
4. ¿Quiénes indican sus actividades en su área profesional?
5. ¿En qué espacio realiza sus actividades profesionales?

Referente a la estructura y funcionamiento de CENDI:

6. ¿Cómo se conforma la estructura y el funcionamiento de los CENDI?
7. ¿A cuáles instancias se acerca para resolver las necesidades de los CENDI?
8. ¿Qué tipo de necesidades o problemáticas de índole educativo, administrativo, familiar y social se generan en los CENDI?
9. ¿Cuál es la información que solicita a los usuarios del CENDI y para qué?

Respecto a las actividades a realizar por Trabajo Social:

10. ¿Con qué frecuencia realiza visitas a los CENDI y normalmente qué actividades realiza en los espacios educativos?
11. ¿Cada cuánto tiempo se acerca con los padres de familia y para qué?
12. ¿Qué capacitaciones o cursos le han brindado durante el último año para realizar sus actividades en CENDI?
13. ¿Cuáles son las funciones, roles y actividades predominantes en su puesto laboral?
14. ¿Cuáles considera son las actividades institucionales que más y que menos corresponden al perfil del trabajador social y por qué cree que lo son?
15. ¿Qué tipo de necesidades emergentes Trabajo Social atiende, resuelve y evalúa?
16. ¿Con cuáles ventajas y limitantes se ha encontrado durante su ejercicio profesional?
17. ¿Cómo prepara, desarrolla y evalúa sus actividades en los CENDI?
18. ¿Cuáles habilidades y conocimientos necesitan contar Trabajo Social para atender las necesidades en los CENDI?

19. ¿Cuáles son las técnicas e instrumentos que más utiliza en sus actividades profesionales y cómo los aplica?
20. ¿Qué tema o habilidad te gustaría conocer para desarrollar las actividades profesionales en los CENDI?
21. ¿Cuál ha sido el mayor reto o desafío que se ha encontrado al laboran en los CENDI?
22. ¿Considera que Trabajo Social es reconocido por los usuarios y el personal de los CENDI?
23. ¿Es esencial contar con un Trabajador Social en espacios educativos de preescolar y por qué?
24. ¿Considera importante reformular las funciones que desarrolla Trabajo Social en los CENDI y con qué finalidad?

Operatividad del área de Trabajo Social con otras instancias y profesionistas, se menciona lo siguiente:

25. ¿Cómo contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas que laboran en los CENDI? 26. ¿Cada cuánto tiempo se reúne con el equipo técnico de los CENDI y qué tipo de actividades realizan en conjunto?
26. ¿Ha realizado enlaces institucionales últimamente en los CENDI con alguna institución de apoyo y cuáles fueron?
27. ¿Desarrolla trabajo multidisciplinario en equipo con la jefa de unidad, educadores, psicólogos y pedagogos?
28. ¿Con cuáles profesionales cree que interactúa más en la atención del CENDI y para que se unen?

Fuente: Elaboración propia (2018).



### Apéndice V. Desafíos de los trabajadores sociales en los CENDI Restantes

Entrevista Alejandra	Desafíos	Alcances	Análisis	
1	Ingreso laboral a los CENDI.	Ingreso laboral a los CENDI. la opción a través de CompuTrabajo, la convocatoria dura alrededor de 4 meses en reclutamiento y personal era la única trabajadora social en CENDI no había Trabajo Social como tal.	El haber tenido experiencia en el área educativa, la cual tuve en el ámbito institucional, fui la pionera de Trabajo Social en CENDI de Benito Juárez.	Hubo un atrevimiento de solicitar trabajo en un espacio institucional donde no había un área de Trabajo Social en CENDI.
2	Adaptación en su puesto laboral.	Empezamos a trabajar en el área de ingresos que nada más era estar actualizando la matrícula, tuve muchas limitantes ya que se desconoce la profesionalización de Trabajo Social.	Trabajo Social de manera individualiztda, nos existía y no se tenía participación de Trabajo Social, proponer nuevos instrumentos que fueron aceptados.	Al inicio se encuentra un desconocimiento de las funciones de Trabajo Social, se van proponiendo nuevos instrumentos y actividades para el área.
3	Recursos materiales.	el área de Trabajo Social sólo estaba incluida con una persona que en ese caso era yo, Los insumos y materiales para trabajar es la misma Delegación se solicitan los instrumentos.	se da el visto bueno para incrementar el equipo de trabajo, no me han sido limitados a medida de los posibles han sido los necesarios.	Existe un apoyo por parte de los encargados del área en la Delegación por proporcionar apoyo humano y material para laboral.
4	Actividades en el área profesional	No existe un manual de Trabajo Social sólo un manual de reglas de operación, Trabajo Social realiza la inscripción, aún no están normados todavía.	Trabajo Social empieza a incursionar en actividades donde se dan reglas de operación y ahí se empieza a planear y proponer actividades como área,	No se tiene una normalización de todas las funciones de trabajo social, se contemplan por medio de planeación y a propuestas del área.
6	Estructura y funcionamiento de los CENDI	En el organigrama del CENDI se encuentra responsable de CENDI, el equipo de docentes, de intendencia y apoyo administrativo.	Tenemos 6 CENDI, que van desde lactante hasta preescolar.	Trabajo Social no forma parte del equipo de trabajo en cada CENDI.
7	Instancias que se acerca para resolver necesidades.	Las docentes del grupo se deben de dirigir al responsable de CENDI, a su vez al área pertinente, en este caso al equipo multidisciplinario.	En este caso al equipo multidisciplinario Pedagogía, Psicología, Trabajo Social y la Jefatura de Unidad Departamental de CENDI; se va otras instancias, dependiendo de cada caso.	Existe un apoyo por parte del equipo técnico para resolver necesidades, solo si ellos son reportados por la responsable del CENDI.
8	Necesidades problemáticas en los CENDI.	El usuario sea más demandante de lo común y poco asertivo con la información.	Los sociales y educativos son los que más refieren a Trabajo Social de Caso, en especial a los pequeños en la dinámica familiar.	Las necesidades sociales, educativas y familiares son las más referidas a Trabajo Social.

9	Información solicita que a usuarios. los	La documentación de manera personal del infante, los datos de cómo está conformado su núcleo familiar viene en un cuadro en el formato de inscripción, el cual contiene los datos generales.	se le orienta para que los Trabajo Social recaba CENDI le queden más toda la información cercanos, datos de salud y de personal de los usuarios y cómo está estructurada su estructura familiar. la familia.
10	Actividades vistas y a CENDI. los	A CENDI asistimos una vez por semana.	Si se requiere una atención Se realizan visitas por algún caso en específico, regulares dentro de los por enlace institucional CENDI, dependiendo la son tres veces por semana, necesidad. dependiendo la necesidad.
11	Acercamiento con los padres de familia.	Si hay un caso específico o cuestiones de salud, se enfoca en la necesidad del menor, de ahí se da otro acercamiento las primeras reuniones anuales.	Trabajo Social siempre es el primer filtro al ingreso de registro del menor, la necesidad se focaliza, si tiene un caso de atención se atiende el caso con el usuario. Trabajo Social se encuentra en constante comunicación con los adre de familia, desde el momento de la inscripción, detectando y atendiendo necesidades
12	Capacitaciones o cursos.	Si he tenido capacitación sobre Derechos Humanos, como tal se le da atención y recibimos capacitación dependiendo de la necesidad.	se me permitió tener capacitación en varios ámbitos que requieren atención directamente con caso, lo que sí requerimos es actualizaciones de información. Se tiene capacitación constante en su puesto laboral dependiendo las necesidades que se presenten.
13	Funciones, roles y actividades predominantes.	En Trabajo Social es informar, orientar a los padres de familia sobre ingreso a CENDI.	atención a casos y sobre programas de actividades, sobre alguna ingresos a CENDI y otras otra actividad que alternas que son atención tenga capacitar al personal y de caso, actividades y también sobre programas desarrollo institucional. institucionales.
14	Actividades institucionales que más y menos corresponden al perfil del trabajador social.	Las que menos es la administrativa, los informes no se tendrían por qué hacer en Trabajo Social, las actividades administrativa resta tiempo para atender algún caso o hacer la visita algún CENDI para algún diagnóstico institucional.	Las que más se relacionan con el perfil profesional es la gestión institucional, orientación e información al usuario y principalmente es Trabajo Social de Casos. Se presentan diversas actividades que deberían ser reformuladas y otras más que deben ser reforzadas para su fortalecimiento.
15	Necesidades emergentes que atiende, resuelve y evalúa.	En funciones es orientar al usuario, desde que iniciamos como un primer filtro.	Sensibilizamos al usuario, si es necesario se canaliza a una institución o bien conocer y tener acercamiento sobre las necesidades de los usuarios. Se detecta como principal actividad, la atención a los papas, eso se convierte en una ventaja al necesitar acercarse a ellos para atender alguna necesidad.

16 Ventajas limitantes. y	<p>Nos ha reubicado, eso nos limita aEl acercamiento con el poder tener la atención que usuario es funcional como requiere el usuario, así como eltrabajadora social, para trabajo que desempeñamos no orientarlo, poder tenemos un espacio en específico,sensibilizar ante otra</p> <p>Los desafíos de Trabajonecesidad que está Social en medida son realmenteatravesando.</p> <p>ser un equipo multidisciplinario, la falta de compromiso con casos con profesionales ha limitado el trabajo en equipo.</p>	<p>El ser trabajo social los que tienen mayor acercamiento con los padres de familia facilita su intervención, aunque se observa una desventaja con el trabajo multidisciplinario.</p>	
17 Prepara, desarrolla y evalúa actividades. sus	<p>Se supone que eran cuatro casos al mes y no lo hemos logrado. Se evalúa que no hemos logrado, las metas y objetivos.</p>	<p>Cada inicio de mes, que vamos a lograr, qué objetivos vamos a tener, como actividades que mandan al área, la matrícula de los CENDI, los casos que se tienen que ver.</p>	<p>Se lleva una planeación de actividades y objetivos por alcanzar, pero que a veces no son alcanzados en su totalidad.</p>
18 Habilidades y conocimientos.	<p>Necesidad de conocer Trabajo Social de Caso, saber cómo se interviene, qué tipo de metodologías vamos a aplicar porque a veces desconocemos, tenemos que conocer instrumentos, entender la metodología que <u>elegimos bien definida</u>. Es muy importante la orientación y hay que conocer bien a nuestros usuarios, ya que lo básico que tenemos que hacer es conocer qué es sistematización.</p>	<p>Tener la vocación de saber queEs importante el buen tenemos que atender trato con los usuarios de a usuarios,CENDI y el tenemos queconocimiento de técnicas conocer y y metodologías que escuchar, conocer y atenderorienten su intervención. la necesidad.</p>	<p>Es importante el buen trato con los usuarios de CENDI y el conocimiento de técnicas y metodologías que orienten su intervención.</p>
19 Técnicas e instrumentos que más utiliza.		<p>Las técnicas son la entrevista, Tener un conocimiento observación y los de los instrumentos técnicas e instrumentos a utilizar para poder realizar un trabajo eficaz.</p>	
20 Temas o conocer.	<p>La mayoría de nuestras Protocolos de habilidades para familias están en esta atención en el parte de familias ámbito de violencia separadas. intrafamiliar.</p>		el
21 Reto o desafío encontrado.	<p>cómo aplicar los roles de Trabajo Social ha sido una de protocolos y de las las debilidades que instancias que pueden hemos tenido, Trabajo Social intervenir permitirá que puede llenar los formatos tengo otra intervención en y dar una interpretación, pero si otras áreas afines no tiene el apoyo y la <u>colaboración lo limita</u>. No por el personal en general, en toda la estructura de CENDI no es reconocido Trabajo Social, falta mucho por conocer el área y para</p>	<p>Se tiene una debilidad en conocer los roles de Trabajo Social, al seguir protocolos.</p>	

22 Trabajo Social es reconocido.	orientarlos, informarles, explicarles, sensibilizarlos de lo <u>que es Trabajo Social</u> . En ocasiones por las actividades administrativas no le damos la atención que requiere el usuario.	Por los usuarios de CENDI si, saben la labor que hacemos desde el primer filtro.	Reconocimiento por los usuarios de CENDI pero desconocimiento en el equipo de trabajo sobre la profesión.
23 Es esencial contar con un Trabajador Social.		la propuesta en este caso como licenciada en Trabajo Social es que haya una Trabajadora Social en cada CENDI	Es esencial contar con un trabajador social en cada CENDI, para una mejor atención.
24 Reformular las funciones de Trabajo Social.	Conocemos varias metodologías, las cuales no se pueden aplicar porque son población cautiva,	Sí, desde la sistematización verlo como una actividad no como una metodología afin, el área de Trabajo Social facilitaría una herramienta para evitarnos de papeleo	Mejorar las técnicas de comunicación entre los usuarios para una mejor atención.
Se requiere tener una actualización sobre los temas que se presentan en los entornos de los niños en su <u>estructura familiar</u> , y mejorar los sistemas a través del tema internet.			
25 Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.	No importa si es Psicología, Pedagogía o bien Trabajo Social se orienta en cómo se deben dar las recomendaciones por escrito, no de manera verbal, como se debe integrar un expediente sobre una metodología y no sobre archivos ni documentación.	Contribuye al hacer propuestas en cómo se debería de estructurar, guiar una atención de caso individualizado, se orienta, sensibiliza en todas las áreas, como se puede dar la intervención desde una cita formal.	Trabajo Social interactúa con las demás profesiones de forma estructural al orientar procedimientos.
26 Se reúne con el equipo técnico, actividades a realizar.	Con el equipo multidisciplinario se tenía programado una vez cada mes o quincena; sin embargo, la falta de compromiso por las áreas no ha dejado pie que se continúe con las reuniones	Trabajo Social por lo regular nos reunimos las veces necesarias que no pueden esperar, la planeación es diaria, sólo se detecta cuando hay una tensión de Caso, cuando se pide a Trabajo Social que intervenga y no es algo planeado son al azar.	Existe una buena comunicación con las trabajadoras sociales que conforman el área, se detecta poca interacción con las demás disciplinas que componen el equipo multidisciplinario.
27 Enlaces institucionales en los CENDI.	Es un vínculo dependiendo de la necesidad que se presenten en el ciclo escolar.	Vínculo estrecho con actividades culturales, el área de Educación de Atención Especial, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en este caso sobre Derechos Humanos de los niños y las niñas, la Secretaría de Salud, en el caso de empresas privadas.	Trabajo Social realiza diversos enlaces institucionales con instancias especializadas, dependiendo de las necesidades de los CENDI.

29	Profesionales que interactúa más en la atención del CENDI.	Con el Sector Salud en el área de salud, en el área jurídica.	Se cuenta con orientación en cuestiones de salud y procedimientos jurídicos en la atención de necesidades.	Apoyo a Trabajo Social por parte del personal jurídico y de salud, faltan conjuntarse las demás áreas para una atención integral.
	<b>Entrevista Alondra</b>	<b>Desafíos</b>	<b>Alcances</b>	<b>Análisis</b>
1	Ingreso laboral a los CENDI.	Por medio de la Universidad, estaba abierta la convocatoria para realizar el servicio social	terminando este, me quedé a laborar aquí en este espacio.	Oportunidad de laborar en CENDI después de Servicio Social
2	Adaptación en su puesto laboral.	cuando entré como trabajadora social ya fue muy complicada una vez que me quedé laborando aquí	Como servicio social fue un proceso muy agradable y tranquilo porque tenía una persona a cargo que me apoyaba	Complicación al pasar de servicio social a laborar de forma formal en CENDI.
3	Recursos materiales.	Los materiales están limitados, ahora cada vez menos	nos proveían el área de Recursos Humanos a través del programa de servicio social.	Recursos materiales limitados.
4	Actividades en el área profesional	No me dieron ningún documento para revisarlas, fue casi muy empírico, que se hacía, cómo hacer lo que ya estaba establecido y lo fuimos desarrollando, pero no existe el área de Trabajo Social reconocida.	Mi compañera inmediata del área de Trabajo Social fue la que me dio mis actividades para realizar.	No hubo una revisión de manuales administrativos al integrarse al espacio laboral.
6	Estructura y funcionamiento de los CENDI	La principal es la responsable de CENDI, enseguida tiene un apoyo pedagógico y un apoyo administrativo, posteriormente vienen las educadoras, también tienen un área de cocina y apoyo de aseo en CENDI.	En la JUD la principal es la Jefa de Unidad y su apoyo administrativo, después están las áreas de finanzas, Psicología, Pedagogía y Trabajo Social.	Se contempla a Trabajo Social como parte del equipo administrativo.
7	Instancias que se acerca para resolver necesidades.	Si nos funciona y vemos dentro de la coordinación el vínculo institucional.	Se encuentra el de asociaciones, hacemos una investigación para ver qué actividades tenemos para responder a esas necesidades.	Tienen algunos vínculos institucionales para responder a necesidades.

8	Necesidades o problemáticas en los CENDI.	Los padres no cumplen con los acuerdos de la segunda junta y entonces tenemos que hacer una aplicación de reglamentos.	Los Centros de Desarrollo Infantil nos asignan casos cuando detectan que tienen alguna problemática con un chiquito. Realizamos actividades de investigación, tenemos que auxiliar, con nuestros instrumentos.	Se refieren casos a Trabajo Social por las directoras, quienes investigan y hacen uso de instrumentos y reglamentos.
9	Información solicita a usuarios.	La identificación de la persona como sus datos, institución médica, alergias o enfermedad crónica.	La información personal y familiar es importante porque eso nos ayuda a empezar la investigación, cómo está estructurada la familia del niño	Se solicita la información personal y de salud, además de algo de gran relevancia que es la estructura familiar.
10	Actividades vistas y a CENDI.	Procuró ir por lo menos una vez a la semana, cuando no puedo lograrlo una vez cada dos semanas realizo visitas.	Siempre que tenemos que planear otra actividad nos reunimos 4 o 5 veces con CENDI.	Se realizan visitas regulares a los CENDI.
11	Acercamiento con los padres de familia.	Hay una junta general, cada mes que nos inviten se convoca a Junta por medio de la directora de CENDI o las pedagogas llaman a Trabajo Social.	Con los padres de familia se tiene contacto desde la primera instancia, a veces ya vienen con nosotros con otras necesidades de CENDI.	Se tienen acercamientos limitados junto con las directoras de los CENDI, y atienden necesidades de los padres siempre que lo requieren.
12	Capacitaciones o cursos.	No he tenido ningún curso, estudiaba la maestría en administración de empresas	Me pareció muy importante todo lo que vi con lo que hacemos aquí en el área de Trabajo Social, porque hacemos investigación informática, estadística y es muy importante Trabajo Social.	No ha tomado cursos recientemente, solo continúa actualizándose con estudios personales.
13	Funciones, roles y actividades predominantes.	Realizó la orientación de servicio de CENDI, informes, gestión, inscripciones y reinscripciones y todo lo que tenga que ver con la matrícula.	Elaboración de instrumento de captación de datos, actividades o información estadística, todo lo que tenga que ver con los casos individuales desde la investigación, diagnóstico y planeación. los canalizamos y damos alternativas de solución.	Trabajo Social primero realiza la atención al usuario, y todo lo que tenga que ver con las familias.
14	Actividades institucionales	Se ve muchísimo la recopilación de datos, es la forma en como uno lo integra en su computadora	todas corresponden al perfil de Trabajo Social, cuando estamos dando información de observación	Principalmente es la atención al usuario y la recopilación de información datos.
15	Necesidades emergentes que atiende, resuelve y evalúa.	Entrevista con la responsable de CENDI para revisar la matrícula.	Pendiente avance de casos y planear alguna reunión, resolver en cuestión de casos en los enlaces institucionales.	Atención directa en los CENDI.

16	Ventajas limitantes. y	Me gustaría mucho que tuviéramos capacitación continua con menos carga de trabajo, tener mayor tecnología, medios económicos para poder asistir a CENDI y no esperar que nos lleguen los casos.	La ventaja pienso que es la creatividad, siempre permite que nosotros aportemos lo que necesitemos	Tienen libertad de aportar elementos útiles para su intervención, lo complicado es la escasa capacitación, cargos de trabajo y falta de medios económicos para desarrollar algunas funciones.
17	Prepara, desarrolla y evalúa actividades. y sus	No he evaluado sólo desarrollo y la evaluación tendría que ser al final	Primero la planeación es lo que se tiene que hacer	Se planea, pero no se evalúan los resultados.
18	Habilidades y conocimientos.	Trabajo Social desarrolla otras habilidades que no desarrollan otras áreas como la observación, la comunicación, <u>inclusive la paciencia</u> . Cuando toda la comunidad de los CENDI está en conflicto nosotros estamos ahí	Debe de tener empatía y ética, proponer alternativas para que el usuario tome la mejor decisión.	Se mencionan habilidades profesionales acordes al trato con los usuarios.
19	Técnicas e instrumentos más que utiliza.		Programamos, se analiza, se recopilan datos, se ven casos individuales y grupales, la observación, la entrevista, el diario de campo, elaboración del plan social.	Se utilizan técnicas e instrumentos útiles para su intervención, cuando se tiene algún conflicto.
20	Temas habilidades o para conocer.	En mi formación profesional fue como una pincelada de muchas asignaturas	Es el estudio de casos, el cual creo es el más relevante	Es esencial el estudio de caso para Trabajo Social.
21	Reto o desafío encontrado.	Aunque tenemos comunicación no es tan asertiva, no continuamos con lo que acuerda	El querer trabajar en equipo siempre respetando el nivel sede la persona, escuchar a los demás	Se tiene una comunicación complicada al trabajar en equipo.
22	Trabajo Social es reconocido.	conflictos, por ello si es la de reconocido	Trabajo Social es muy reconocido por los usuarios ya que somos el primer filtro.	Trabajo Social es reconocido por los usuarios de CENDI.
23	Es esencial contar con un Trabajador Social.	sin el área de Trabajo Social no tendrían la base de datos ordenada, como están distribuidos los niños, cuántas personas asisten y cuál es su trabajo	En CENDI es considerado muy importante, yo es sobre todo atentos a cada caso que se nos presenta para que el niño tenga su mejor aprovechamiento dentro y fuera del aula.	Trabajo Social es esencial en la atención de los CENDI, principalmente en la integración de datos del menor y atención de caso.

24 Reformular las funciones de Trabajo Social.	Necesitamos que se respeten los procedimientos, que no nos quiten de nuestras actividades por cubrir otro lugar, respetar la planeación por área,	Es importante la creación de técnicas o instrumentos y metodologías que aporten más en tus actividades laborales en CENDI y necesitamos más tecnología para el contacto con el usuario, Trabajo Social debe tener la iniciativa de desarrollar sus procedimientos.	Importancia de la creación de nuevos sustentos teóricos, procedimientos y herramientas tecnológicas y respetar los procedimientos.
25 Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.	No especifica interacción con las demás profesiones.	Trabajo Social tiene habilidades que son una virtud para trabajar en CENDI, creo que todas las disciplinas desarrollamos lo que se llama la ética, siempre debe de estar dando alternativas de solución por medio <u>de la investigación.</u>	Trabajo siempre Social alternativas brinda de solución.
26 Se reúne con el equipo técnico, actividades a realizar.	Me reúno quizá 5 veces al año, cuando inicia el ciclo escolar, cuando termina, en las	Trabajo Social tenemos reuniones a diario, considero que nos estamos	Se muestra mayor interacción con Trabajo Social que
	festividades y cuando realizan las inscripciones;	reuniendo 4 veces al mes con las demás áreas como mínimo o más	
27 Enlaces institucionales en los CENDI.	No realizo enlaces	Probablemente solo les doy seguimiento	No hace enlaces institucionales, solo le da seguimiento.
28 Desarrolla trabajo multidisciplinario.	Casi no tenemos interacción simplemente cuando nos comunicamos es cuando hay que atender un caso, pero nos encontramos separadas del resto del equipo.	Sólo con la jefa tenemos constante interacción,	No se presenta trabajo multidisciplinario.
29 Profesionales que interactúa más en la atención del CENDI.	Con actividades como con los licenciados quiénes son cuándo nos ponemos a realizar estudio de caso.	Con pedagogía y saber dónde están los niños por CENDI, en Derecho las docentes y a	Interacción solo con Pedagogía y Derecho.



Entrevista mariana	Desafíos	Alcances	Análisis	
1	Ingreso laboral a los CENDI.	Encontraba en el área de Desarrollo Social y anteriormente inicié en Programas Sociales, para reclasificación de manzanas, en reducción de costos en predial y agua. en registro de solicitantes, aplicación de apoyos, más adelante en apoyo administrativo.	Realizaba aplicación de instrumentos en el área de Trabajo Social aplicaba estudios socioeconómicos.	Cambio de área de trabajo, realizando aplicación de instrumentos a apoyo administrativo
2	Adaptación en su puesto laboral.	No me dedicaba tanto a lo administrativo estaba en la aplicación de estudios socioeconómicos, nunca he hablado directamente con padres de familia o con niños.	Mi adaptación ha sido muy buena no ha tenido complicaciones, Después pasé a Desarrollo Social en apoyo de áreas y acudir a reuniones con otras instituciones	Apoyo de área administrativa, no tiene interacción con padres de familia.
3	Recursos materiales.	no es directamente con nosotros, pero sí es un área que se encarga de hacer ese enlace.	tengo toda la papelería necesaria, el equipo necesario. En apoyos humanos tenemos que estar en coordinación principalmente con el área de recursos materiales.	Se realiza enlace para proveer de los materiales a su lugar de trabajo.
4	Actividades en el área profesional	Como tal no tengo una guía o manual que me diga que hacer	actualmente estoy como apoyo administrativo; si	Se enfoca a actividades administrativas en CENDI
5	Espacio donde realiza sus actividades.	Estoy en la oficina.	Generalmente acompaño a la jefa a reuniones con instituciones.	Principalmente es el la oficina y con instituciones.
6	Estructura y funcionamiento de los CENDI	El área de Trabajo Social es la que se encarga actualmente del proceso de inscripción y de seguimiento de los expedientes de los niños administrativos y expediente médico.	En la Subdirección de Servicios Educativos hay dos coordinadores de proyectos del Centros Escolares, el líder coordinador de proyectos de centros escolares y se encarga de seguimiento de los 19 CENDI en la Delegación Miguel Hidalgo	Organización en su estructura, Trabajo Social realiza principalmente trabajo administrativo.
7	Instancias que se se detecta alguna acerca para resolver necesidades.	se detecta alguna problemática psicológica, los psicólogos observan y ven de qué forma se puede atender y previo consentimiento con los padres de familia	Al interior se ve la forma de solucionar casos, si el niño requiere de alguna referencia a otra institución para la atención de su problema, se refiere a los padres de familia que se canalice el caso.	Los psicólogos son los que realizan mayor atención de casos.
8	Necesidades o problemáticas en los CENDI.	En general dentro del tema de casos yo no me involucro, me enfoco más en las funciones administrativas	El tiempo que estuve era variado, pero en este caso se ve distinto en este momento.	Trabajo Social desconoce las necesidades de los usuarios ya que ella no lleva casos.
9	Información que solicita a los usuarios.	Desconozco la ficha de inscripción.	No lleva la actividad de inscripción	No tiene cercanía con los CENDI ni sus necesidades.

10	Actividades y vistas a los CENDI.	Me encargué durante 5 meses de la coordinación de equipo multidisciplinario, hasta que me designaron actividades del área, Ahora solo me encargo de actividades administrativas del área.	Si estuve en la CENDI cuando todavía me integraba las actividades administrativas, realizaba funciones de seguimiento de caso, hablar con padres de familia o detectar alguna situación irregular dentro del CENDI.	Cambio de actividades por no la modificación en la estructura del personal que labora en CENDI.
12	Capacitaciones o cursos.	No he tenido capacitación de índole.	Solamente me apoyo con otras especialistas y me informo de las nuevas leyes.	No recibe capacitación constante, solo se apoya con especialistas dependiendo la información que requiera.
13	Funciones, roles y actividades predominantes.	El manual de funciones administrativas no contempla el área de Trabajo Social, no visualiza funciones de Trabajo Social.	Actividades de coordinación y orientación. No estoy directamente en el área de CENDI, pero lo que hace la trabajadora social en el área es orientar a los padres de familia y darles toda la información sobre las inscripciones, lleva la relación de los niños y niñas que están inscritos, quienes están en lista de espera, todo el control de la matrícula, encargada del área de Trabajo Social en CENDI.	No se contempla en el manual de funciones administrativas a Trabajo Social, existe una coordinación del área para cubrir las actividades del área.
15	Necesidades emergentes que atiende, resuelve y evalúa.	Dar respuestas cuando necesitan formación de otras instituciones, de los oficios internos, solicitud de mantenimiento de materiales	Son actividades ya estipuladas específicamente y hay otras que son emergentes	Principalmente se mencionan actividades administrativas.
16	Ventajas y limitantes.	Se necesita tener conocimiento de otras áreas para desarrollar las actividades.	He aprendido mucho en la parte jurídica, en la Administración Pública, el presupuesto, los procesos de licitación principalmente es la información que requieren otras instituciones.	Es esencial el conocer sobre Derecho y administración para desarrollar actividades administrativas.
17	Prepara, desarrolla y evalúa actividades.	Contestaciones a Derechos Humanos, solicitudes de información pública, respuestas a contraloría, cuando nos auditan a un programa o actividad.	Me apoyo en otras áreas que me orienten y veo de qué forma puedo estructurar las respuestas.	Búsqueda de alternativas para realizar las actividades administrativas.
18	Habilidades y conocimientos.	Se requiere detectar cosas que no se vislumbra a simple vista, principalmente cuando entrevistas a los padres de familia	Nosotros tenemos nuestros instrumentos, como la bitácora, el diario de campo en donde podemos anotar cada uno de los detalles que observamos, eso nos da un plus con algunas otras disciplinas.	Observar el entorno para detectar necesidades y utilizamos instrumentos.

19	Técnicas e instrumentos que más utiliza.	Con mis actividades administrativas utilizo pocos instrumentos	revisión la estructura y redactó la respuesta dependiendo de lo que solicitan.	No utiliza instrumentos en sus actividades.
20	Temas o habilidades para conocer.	Considero importante que Trabajo Social conozca la Administración pública, en temas jurídicos, como interpreta las leyes, nos hace falta mucho para defendernos y cuando estemos relacionándonos con otras disciplinas y otras profesiones en el campo laboral.	Si se relaciona con los temas del funcionamiento de las áreas, quizá no es su función porque de eso se encargan personas que han estudiado para la administración pública pero sí sería importante que llevemos capacitación en la administración pública.	Es esencial conocer cuestiones de Administración pública, leyes para competir con las demás profesiones.
21	Reto o desafío encontrado.	Para aplicar estudios socioeconómicos y realizar entrevistas; eso es una limitante que creo que no se le permite más allá a los trabajadores sociales.	Tuve la fortuna de poder desenvolverme en otros aspectos, soy muy afortunada pues me gusta mucho y no me siento tan limitada a lo que antes hacía que era brindar información a los usuarios.	Se nos limita en funciones ya estipuladas y es importante desenvolverse en otras áreas.
22	Trabajo Social reconocido.	es En CENDI como tal no.	Trabajo Social si es reconocido, en el área si hay mayor visibilidad en ese aspecto.	Conocimiento del área pero desconocimiento en CENDI.
23	Es esencial contar con un Trabajador Social.	Si es importante porque de alguna forma somos quienes tenemos la información precisa del niño, de su entorno familiar, quienes podemos indagar sobre el caso del niño.	Tenemos esa facilidad para poder indagar dentro de su entorno y poder detectar cosas que quizás no se puedan ver desde las otras áreas porque nosotros nos enfocamos en la parte social y sensible.	Trabajo Social tiene la información del niño y su entorno, además detectar aspectos sociales y sensibles que otras profesiones no observarían.
24	Reformular las funciones de Trabajo Social.	Creo que nos falta dar ese paso para hacer un cambio en la profesión, hace falta que desde los planes de estudio se incorporen materias que puedan ayudarnos más a los que vamos hacia la administración pública.	Tenemos en salud, pero en el ámbito gubernamental como tal no, me gustaría que desde ahí se pudieran formar y no solo eso, sino que también depende mucho de nosotros que investiguemos.	Buscar la apertura de mayores conocimientos en administración pública en el ámbito gubernamental.
25	Contribuye Trabajo Social con los demás profesionistas.	Trabajo Social tiene la información básica esencial del niño. Las trabajadoras sociales del área se encargan de realizar actividades administrativas de inscripción.	Es con quién se pueden acercar para que les pueda brindar toda esa información.	Contempla la información de los niños de CENDI y con los que los demás profesionales pueden acercarse a solicitarla.
26	Se reúne con el equipo técnico, actividades a realizar.	Si, pero desconozco cuándo yo no asisto.	El líder coordinador de centros preescolares es quien se encarga de coordinar al equipo multidisciplinario y el equipo técnico del área.	Se reúne parte del equipo técnico, pero solo quien lo organiza es el líder coordinador.

27	Enlaces institucionales en los CENDI.	no realizó enlaces institucionales	enlaces	Trabajo Social busca la forma de referir los casos y puede ser a cualquiera instancia, las instituciones públicas puedan apoyar en las problemáticas o necesidades.	Algunos miembros del área de Trabajo Social si realizan enlaces con instancias de apoyo.
----	---------------------------------------	------------------------------------	---------	---	--

	Entrevista Carlos	Desafíos	Alcances	Análisis
1	Ingreso laboral a los CENDI.	no había como tal un área de Trabajo Social y no había trabajadores sociales, no había mucho orden en ese aspecto	ingresé directamente al CENDI desde el año 2015. Cuando llegué sí tenía muchas áreas de oportunidad.	No existía el área de Trabajo Social como tal.
2	Adaptación en su puesto laboral.	lo hacían los psicólogos y no tenían un número exacto en cuanto a la matrícula, la, siempre tenían un dato distinto a las administradoras, cada quién organizaba su expediente como lo entendía, me involucré más en la parte de la aplicación de estudios socioeconómicos para el tema de reducción de pago de alimentos, no había tampoco instrumentos como tal como falta de formatos.	Mi adaptación al espacio laboral fue directamente con actividades de Trabajo Social, comencé a modificar el proceso de inscripción, me involucré directamente con casos de algunos CENDI.	A su ingreso se encontró con oportunidad de iniciar a darle forma al área de Trabajo Social y a la organización de los CENDI.
	Recursos materiales.	Al no tener el material para habilitar los espacios entonces en ocasiones se utiliza para cierto tipo de actividades, se ocupa de algunas cuestiones administrativas.	La Delegación Miguel Hidalgo es quien nos da todo tipo de actividades y hay un presupuesto que se designa que hay etiquetado solamente para CENDI.	Se cuenta con los recursos materiales necesarios para su funcionamiento de CENDI suministrado por la Delegación.
4	Actividades en el área profesional.	Hay un manual de la delegación en el cual viene toda la estructura, el tema de casos hay muchas situaciones en donde Trabajo Social interviene y ahora en la carga de trabajo es todo el proceso de inscripción en dónde nos absorbe.	Los equipos de Trabajo Social se encargan del proceso de inscripción la cual es la principal función, no está como tal en el manual, pero se sobreentiende que es seguimiento en cuanto a casos.	El área de Trabajo Social realiza casos, aunque existe una limitante de tiempo por las actividades, principal que es el proceso de inscripción de los niños a los CENDI.
6	Estructura y funcionamiento de los CENDI.	El equipo técnico también oficialmente no es directo del área porque son de los CENDI, pero no son como tal, pero trabajamos con el equipo técnico oficialmente.	En CENDI se encuentra las administradoras, el personal administrativo el cual es apoyo y el personal docente	Se trabaja con el equipo técnico, pero no corresponde al equipo de Trabajo, solo laboran en los CENDI.

7	Instancias que se acerca para resolver necesidades.	Por el perfil que tiene nuestro personal y la forma de trabajo que tiene CENDI es más complicado incorporarlo a las actividades.	Se solicita un apoyo con el DIF, principalmente para conocer los contextos de donde se desarrollan los niños. Si tienen algún problema en algunos centros de atención puede ser la canalización cuando identificamos que el niño requiere algún tipo de atención especializada, se plantea el padre de familia sobre este tipo de opciones.	Si se requiere el acercamiento a instancias de apoyo para la atención de los niños, ya que el personal se le complica la atención especializada.
8	Necesidades o problemáticas en los CENDI.	Con el tema de mantenimiento donde tenemos muchas deficiencias, no se tiene suficiente personal para atender a los problemas. En cuanto a necesidades que tienen los padres de familia, es la falta de atención que tienen a sus pequeños, Las administradoras reportan falta de límites y atención de parte de los padres de familia, maltrato	Aunque Trabajo Social o Psicología está detrás de los casos o dejen tareas o actividades, si no hay un acompañamiento de los papás en realizar las actividades en casa es un trabajo al vacío.	Se tiene un conocimiento de las necesidades de los CENDI, tanto materiales como problemáticas de los niños y sus familias, donde trabajo social se mantiene al tanto de realizar Trabajo de Casos, pero que en ocasiones no se da un acompañamiento.
9	Información que solicita a los usuarios.	El expediente que le pedimos a los de nuevo ingreso su documentación, la parte médica son análisis clínicos, datos personales, Desafortunadamente por los tiempos y cargas de trabajo no nos da tiempo para poder analizar los datos que tenemos de todas las familias, pero es algo muy importante.	Actualmente la cédula la tenemos en digital, tenemos una base, está vinculada a la cédula entonces se llena al momento de tener la base completa con los datos de la estructura familiar.	Trabajo Social es el área encargada de integrar todos los datos de los niños y sus familias, por medio de una base de datos digital que se actualiza en línea, con los datos de la estructura familiar.
10	Actividades y vistas a los CENDI.	Por lo regular no asistí a CENDI, normalmente estamos en la oficina y todo se realiza por llamadas telefónicas y dependiendo de problema enviamos a las áreas y nos reportan el proceso. A veces nos acercamos a los padres de familia, pero las cargas de trabajo en ocasiones es más complicado tener el tiempo para estar cerca de los CENDI y no existe mucho personal.	Es importante que estemos en CENDI porque luego los problemas no lo saben manejar por el trato que tienen hacia los papás. Tenemos a una chica que se encarga de asistir. Lo ideal sería tener un trabajador social en cada CENDI.	Solo un trabajador social asiste a CENDI en ocasiones ya que no cuentan con el tiempo necesario para asistir, se requiere tener un trabajador social en cada CENDI.

11	Acercamiento con los padres de familia.	Actualmente ya no estoy tanto Como trabajadores sociales con los padres de dejamos de manera homogénea familia, antes me la integración de tocaba ver lo de la los expedientes, administración de expedientes actualmente si llevo el proceso, tenía contacto con pero ya no directamente es un los padres me tocaba a tema de supervisión. ver el tema de inscripción, pero se empezaron a incorporar compañeras de Trabajo Social y fui delegándolo.	
14	Actividades institucionales que más y menos corresponden al perfil del trabajador social.	Tal vez no Otras funciones que no están corresponden al perfil peleadas con las que son más profesional el tema de claras de Trabajo Social y es canalización, seguimiento, ahí donde puede escalar a otro supervisión en cuanto a la tipo de espacios y Como Trabajo Social se sabe ocupar otros espacios. que es que tanto quieres darle un plus como aprender como para poderte profesionalista en cuanto a esa involucrar en otros espacios actividad porque si te quedas con lo que se te dice de sus conocimientos que y que nada más tienes que hacer digamos tu perfil tiene un y puedes hacer te quedas costo diferente estancado, entonces hacia el hay que empezar mercado, a pelear otros espacios que a lo mejor no son meramente de Trabajo Social.	Los trabajadores sociales realizan actividades que tal vez no corresponden a sus funciones, pero eso contribuye a abrir mayores espacios de intervención de Trabajo Social, no estancarse y escalar a otros espacios como profesionalista.
15	Necesidades emergentes que atiende, resuelve y evalúa.	Cuando tenemos un problema como padres de familia, vemos problemas de auto generados, cuando no pagan los papás, entonces la estrategia que comenzamos a utilizar en la inscripción, a ver lo de los pagos y les pedíamos que se regularicen para continuar con el proceso de inscripción.	Cuando no quieren cumplir nos toca un tema de explicarle sensibilizarlos porque a veces es la forma en cómo les dice las cosas y si lo dices de una forma difícil se enojan. Trabajo Social busca alternativas de solución a los problemas encontrados en los CENDI, aunque no sean actividades de su profesión, intervienen por medio de la sensibilización con los padres de familia.
18	Habilidades y conocimientos.	El trato con la gente es una de las actividades, de las fortalezas, actitudes favorables, si eres cortante no tienes empatía no sensibilizas a las personas y no estás funcionando como trabajador social.	Una de las fortalezas que puedes tener como trabajador social, es la vinculación con otras áreas, tal vez somos muy hábiles para podernos integrar con otro tipo de instituciones al canalizar, somos muy hábiles para podernos vincular con otra área y con otra institución. Las habilidades de los trabajadores sociales son las actitudes favorables para sensibilizar a las personas, además de la vinculación con otras áreas e instituciones.
19	Técnicas e instrumentos que más utiliza.	Anteriormente aplicamos con el estudio socioeconómico, pero ahorita el instrumento que realiza el estudio socioeconómico es el área de programas sociales.	en el área de Trabajo Social aplican también estudio socioeconómico si ellos nos dan también el resultado del perfil socioeconómico, ese instrumento lo utiliza las trabajadoras sociales que están en Tienen instrumentos de recolección de información socioeconómico y cédula de entrevista en CENDI.

			CENDI hay un formato que utilizamos como cédula de entrevista.	
20	Temas o habilidades para conocer.	Capacitación en temas de relaciones familia y problemáticas familiares, parentales,	de más que nada el de trabajo es con los papás, mayores elementos de abordar o trabajar con familias	Los trabajadores sociales tienen interacción con los padres de familia, por lo que es esencial el conocer las formas de relacionarse con ellos y trabajar temas relacionados con las familias.
21	Reto o desafío encontrado.	En cuanto a la limitante que puedes tener en el campo laboral y con los mismos compañeros. Al final de cuentas tienes que entrar en todo y el desconocimiento temas te genera algunos problemas.	Depende mucho como profesionista si ven que a lo mejor eres capaz de hacer otro tipo de cosas asume la responsabilidad de manera correcta y dar resultados comienzan a dar otras actividades que no solamente son de Trabajo Social	El reto se observa desde los mismos compañeros que laboran junto con trabajo social o inclusive desde su propia perspectiva de las funciones al realizar que podrían caer en una limitación o un conformismo.
22	Trabajo Social reconocido.	es No sé si es por el problema de que Trabajo Social cuando ya es cuando ya buscan al área, pero si existe ese reconocimiento cuando se dejan a el reconocimiento a los CENDI o los padres o las administradoras	Trabajo Social si está reconocido por los papás, y en parte del personal del CENDI como de las administradoras cuando ya no pueden con el problema o no saben cómo abordarlos. Trabajo Social para poder platicar con los padres de familia y sensibilizarlos en cuanto a mediadores en algún problema, pero si hay un reconocimiento.	Se detecta al profesional de trabajo social como el encargado de mediar las problemáticas entre el CENDI y los padres de familia.
23	Es esencial contar con un Trabajador Social.	Cuando yo llegué a CENDI no había trabajadores sociales y no entendía cómo llegaban a esos procesos, no tienen muy claro que es lo que hace Trabajo Social, nos quieren enviar a hacer visitas domiciliarias solamente.	Sí, yo creo que es la base de todos, Trabajo Social es esencial, Trabajo Social interviene en ocasiones los padres de familia toman otra postura.	Trabajo social es esencial en CENDI principalmente por la necesidad de intervenir en los procesos de organización o de intervención con los padres de familia.
29	Profesionales que interactúa más en la atención del CENDI.	En un inicio queríamos tener juntas mensuales para juntar al equipo, pero ahora solamente esperamos a sentarnos con todas cada una de las áreas para abordar casos, pero si no hay como tal una reunión de manera general con todas las áreas.	Siempre existe esa interacción como disciplinas para hacer alguna actividad	Para intervenir con alguna necesidad en CENDI, tienen interacción para ver casos.

Fuente: Elaboración propia (2018).

**Apéndice VIII. Consentimiento a entrevistados**

Nombre:

Género:

Edad:

Formación académica:

Nivel de estudios:

Antigüedad de laborar como trabajador social:

Antigüedad en CENDI:

Se le solicita al entrevistado su consentimiento para la grabación de sonido en la entrevista a realizarle el día \_\_\_\_\_ en la Delegación \_\_\_\_\_ con el fin de recabar mayor información relacionada exclusivamente a la investigación titulada: "Desafíos de Trabajo Social en los Centros de Desarrollo Infantil en la CDMX" realizada por la Licenciada Diana Hernández Delgado, del Programa de Maestría en Trabajo Social de la UNAM.

¡Agradezco su participación!

---

Nombre y Firma

Fuente: Elaboración propia (2017).



## Apéndice IX. Entrevistas de los trabajadores sociales de los CENDI

### Entrevista número 1

Lugar: CENDI Benito Juárez

Fecha: 22 de junio del 2018

Nombre: Natalia

Género: Femenino

Edad: 31 años

Formación académica Licenciada en Trabajo Social:

Nivel de estudios: Licenciatura

Antigüedad de laborar como trabajador social: 3 años y medio

Antigüedad en CENDI: 3 años y medio

### Pregunta Respuesta

- 1 Tiene 3 años que llegue a laborar con un equipo de prácticas profesionales posteriormente cuando terminé mis prácticas seguí laborando aquí, principalmente en el servicio social solo realizaba aportaciones administrativas, revisaba cómo estaban constituidos los CENDI, determinaba fortalezas y debilidades del equipo técnico y al final de cuentas se llegó a una conclusión de que ciertas áreas no aportan tanto a CENDI y otras podrían fortalecer más a la institución, Trabajo Social como tal se desarrolla de una manera profesional, con área administrativa que tiene peso dentro de la institución, ya que realiza actividades como ingresos, egresos, reportes. Después de ahí se propuso en el 2012 que Trabajo Social podría ser más atención individualizada ya que no existía como tal solamente lo veía el área de psicología y esa fue mi primer acercamiento en CENDI con actividades de atención de caso y tenía las actividades de apoyo a inscripciones, reinscripciones y desempeñar un poco más las funciones que estaban constituidas, posteriormente un año después cuando ingresé en el puesto, ya tenía conocimiento en actividades que realizaban ahí. La jefa de unidad principalmente fue la que reconoció el trabajo y ofreció el quedarme a laborar ahí en ese momento cuando tuve mi título, ya tuve la oportunidad de integrarme al equipo en el 2014.
- 2 Mi adaptación fue buena como trabajadora social ya que conocía lo que se realizaba ahí y tuve la oportunidad de abrir un campo en el área de Trabajo Social, en ese entonces llevaba el Consejo Promotor de Niñas Niños y Adolescentes que tenía a cargo la Delegación Benito Juárez y que antes lo realizaba el área de psicología, pero la jefa de unidad determinó que podría ser realizado por Trabajo Social. Me costó trabajo porque prácticamente fue seguir un trabajo que ya estaba realizando otro equipo, nada que ver con lo que hacía Trabajo Social, y como tal yo realicé un trabajo de planeación para realizar actividades en ese aspecto, fue lo primero que hice y en ese entonces era la única actividad que realizaba más adelante fui abriendo más espacios.
- 3 La Delegación Benito Juárez es la que me provee de mis recursos materiales para laborar en CENDI, como tal no tiene presupuesto extra para evento o si necesitamos algo extra de papelería no hay para ese tipo de cosas. Pero el material de oficina y las instalaciones son adecuados. Más adelante me asignaron un espacio fijo y contamos con computadora; lo que ahora no tenemos es internet, ya que hay un problema de espacio, pero las necesidades básicas para trabajar si se cubren.
- 4 Principalmente en el Manual, el cual dice que hacemos todo tipo de actividades administrativas, cuando llegue al puesto la jefa de unidad me lo mostró y como actividades de caso, no lo tiene bien estipulado pero más adelante lo integramos a las actividades y abrimos una nueva función que se realiza en SIPINNA, estos cambios se van dando de acuerdo a los profesionales, quién lo determina son los jefes de área y de acuerdo al perfil que tiene cada profesionista determina quien lo realiza y de acuerdo a cada área.

- 
- 5 Principalmente estamos ubicadas en la oficina, haciendo inscripciones, reinscripciones, acciones administrativas de ingreso, cambio de niños a otro CENDI, y cuando salimos del espacio laboral es cuando realizamos recorridos a CENDI. Llevó a cargo dos CENDI que se encuentran en la Colonia Independencia y otro en Letrán Valle, son a los que regularmente me desplazo dependiendo las necesidades de cada plantel; además realizo actividades del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes y ahí es de acuerdo al calendario que llega de SIPINNA, el cual es un sistema a nivel CDMX que lo maneja el jefe de gobierno y es quien nos envía convocatorias que nos hacen llegar ciertos días que requieren que vayamos a sesiones ordinarias y extraordinarias de trabajo y ahí es cuando tenemos que movernos pero es de acuerdo al calendario ya estipulado nos citan una vez al mes mínimo y a veces más tiempo dependiendo del objetivo que se genera, ya que hay espacios de participación infantil que es variado, nos dieron capacitación y después nos citan en el DIF en el centro de la CDMX que es donde nosotros debemos acudir.
- 
- 6 Estamos en la Jefatura de Unidad Departamental principalmente, la cual se desprende de la Subdirección de Integración Familiar, la cual lleva varias áreas a cargo, lo que son el área de mujeres y área de los CENDI, la cual depende de la Dirección de Desarrollo Humano y Social, la cual tiene a cargo el áreas de programas sociales también de actividades de la Dirección de Tercera Edad; Además de otras dos áreas que corresponden a mujeres y niños, lleva a cargo Servicios Educativos, la Dirección de Cultura, ellos a su vez están regidos por la Delegación Benito Juárez, que es administrada por el Gobierno de la CDMX.
- 
- 7 Principalmente nos acercarnos a algunas instancia dependiendo de la problemática, Por ejemplo, si se refiere a cuestiones de salud nos referimos directamente al CASE, si es una necesidad de problemas económicos, nos vamos al Centro Soluciones, en el cual podrían hacer estudios socioeconómicos y determinan darles descuentos de mensualidades en CENDI, o hemos llevado algunos casos de niños con necesidades psicológicas que no pueden ser atendidas en el CASE lo enviamos a alguna institución especializada, si tenemos ese tipo de precedentes de los niños para que sean valoradas con personas capacitadas y la mayoría de los niños tienen una necesidad de asistir a terapias, los papás lo envían para las actividades que ya tienen programadas, o con alguna discapacidad dependiendo de la necesidad de los niños, ya sea a nivel educativo que se realizan en estos espacios.
- 
- 8 No se notan muchas problemáticas detectadas, en algunos CENDI la mayoría de los pequeños tienen problemas conductuales, falta de límites o desinterés por parte de los papás en la atención de los niños, falta de seguimiento al reglamento, no pagan su mensualidad, principalmente son ese tipo de problemáticas; las cuestiones de conducta lo trabaja psicología, Trabajo Social maneja cuestiones de inscripción o que los papás no siguen reglamentos, que llegan tarde o hay algún problema con alguna mamá que se queja de algo o que lleva sucio al niño o problemas de violencia en los niños o las maestras detectan que los niños cambian su actitud y psicología nos refiere las cuestiones familiares, por ejemplo que la mamá pasa por una etapa de divorcio o problemáticas diversas, se recomienda citar a los papás y tratar de atender esa necesidad, en donde intervienen todas las áreas en caso de pequeños donde pierden su figura materna o paterna y se rompe esta estructura, hace falta que se brinde una atención cuando se tiene un bajo rendimiento ya sea escolar, social o cuestión emocional.
- 
- 9 Cuando se inscriben les pedimos un formato de inscripción en el cual incluye todos los datos de ellos y del niño, se menciona con quién vive el niño, se incluye la estructura familiar, desde ese momento nosotros podemos detectar si es una familia un parental o vive con los dos papás desde el primer momento en que ellos se acercan a CENDI, nosotros tenemos la necesidad de detectar si es una familia con problemas, si requiere con urgencia el servicio y posteriormente hay formas de conocer otra cuestiones, al hacen el certificado médico aparecen necesidades de salud ya sea de alergias que tienen alguna necesidad de acudir a terapia. Entonces desde la inscripción es cuando nosotros tenemos toda la información del pequeño, cuál es su situación económica, les pedimos información de con quién vive el niño, quiénes son las personas autorizadas para recogerlo, donde trabajan los papás, cuánto perciben al mes y desde ahí podemos determinar qué apoyo necesita.
- 
- 10 No se obtuvo respuesta.
- 
- 11 Trabajo Social todos los días tiene un acercamiento con los papás, ellos asisten a las oficinas de CENDI donde directamente llegan al área de Trabajo Social ya sea por algún cambio de sus formatos, alguna queja del servicio, en dónde se sale de control en el CENDI no puede resolverlo ahí y acuden directamente con nosotras.
- 
- 12 No se obtuvo respuesta.
-

- 
- 13 No se obtuvo respuesta.
- 
- 14 Yo creo que las que más son Trabajo Social de Caso y lo de SIPINNA principalmente, ya que realizamos actividades de organización, principalmente de atender a los usuarios, hacer planes y proyectos, organizar grupos de trabajo, sesionar la administración de los Centros de Desarrollo Infantil. Tenemos que tener una planeación, aunque parezca que sólo hacemos inscripciones, nosotras realizamos todo este tipo de actividades, además de buscar estrategias para alcanzar los resultados en las fechas que tenemos programadas.  
Las actividades que menos tal vez son los informes no corresponden tanto al perfil de Trabajo Social porque los informes son más administrativos.
- 
- 15 Al detectar las necesidades, Trabajo Social sólo realiza trabajo de caso con el niño, por ejemplo, detectamos que los papás tienen algún problema y no les gusta que les digamos a donde tienen que acudir, por ello prácticamente solo se les dice que el pequeño se encuentra bien y que en la cuestión familiar se requiere que se atienda este tipo de aspectos como sugerencia de Trabajo Social.
- 
- 16 No contamos con algunos recursos materiales importantes como internet o presupuesto extra para hacer eventos; entonces, si tenemos que buscar las maneras cuando queramos hacer algún evento con algunas otras instituciones, normalmente nosotras no nos organizamos, para SIPINNA sin requerimos un espacio físico donde podamos realizar las reuniones, ya que no tenemos por ahora por la falla estructural en el edificio donde antes estábamos ubicados. Aun así, tenemos lo básico en las instalaciones y recursos; tenemos una jefa muy abierta, si tenemos alguna propuesta nos escucha, tenemos la libertad de nosotros podemos organizar bien nuestras actividades y las matrículas, cuáles van a ser nuestras estrategias, a veces la aprueban o a veces no es viable, pero siempre buscamos lo mejor para los padres de familia y para los pequeños.
- 
- 17 Todos los días programamos actividades, ya que existe una organización previa, cuando programamos inscripciones nos juntamos el área de Trabajo Social cierto día para planearlo, revisamos lo que falte realizar, no se tiene una fecha específica, más que nada es por objetivo. Pero últimamente todos los días nos juntamos para ver nuevas estrategias y ver las nuevas formas, es por las mañanas 8:30 a 9 de la mañana que es cuando está todo el equipo. Es común hacer este tipo de actividades, si no funcionó se agendan nuevas fechas, si hay que modificar algo que ya está programado se hace sobre la marcha principalmente.
- 
- 18 Las 3 trabajadoras sociales que estamos en esta área tenemos ese perfil de atención al usuario, tenemos mucho el trato humano y es algo que Trabajo Social hace que tal vez no tienen tan desarrolladas otras profesiones. Tal vez un perfil de la carrera es la que te da esa visión, entonces cuando una persona llega a solicitar la primera vez desde ese momento podemos determinar con sólo observar a la persona al platicar con ella hacer, si en realidad tiene muchas necesidades, si detectamos que es una persona madre soltera que trabaja todo el día, si requiere no solamente CENDI, sino además la Estancia Infantil por las tardes, o si tiene o no la solvencia económica para atender a los pequeños, tratamos de darle prioridad a una persona que tiene escasos recursos o que tiene una necesidad, vemos la manera de brindarle una atención correcta y lo hemos visto en varias instituciones que en la atención a público no tienen la capacitación para atender a los usuarios o no tienen esa sensibilidad, o si te piden una respuesta o que puede hacer para solucionar su problema, no tienen esa parte resolutive de conflicto que sí cuenta Trabajo Social.
- 
- 19 La entrevista, todos los días llega un padre de familia nuevo y la entrevistamos, tratamos de ubicar dónde vive, qué CENDI le queda más cerca para saber dónde lo podemos referir. Como instrumentos podrían ser los formatos que nosotros tenemos para referencia de caso, aquel que siempre utilizamos en la toma de minutas el cual es a través de las reuniones, el formato de registros de atención, cada que asiste un usuario a pedir informes tenemos que registrarlo con su solicitud y sus datos para posteriormente poder inscribirlo al servicio y las cédulas de inscripción donde viene su información personal de los niños y los padres de familia.
- 
- 20 No se obtuvo respuesta.
- 
- 21 No se obtuvo respuesta.
- 
- 22 Sí, para todo buscan a Trabajo Social cuando tienen algún conflicto se acerca directamente con nosotros ya sean conflictos con la directora con las maestras; Sí, si conocen a Trabajo Social.
-

- 
- 23 Sí, por la atención a los usuarios, es primordial tener contacto con los padres de familia más en estancias educativas. Todos los días en cada CENDI los padres de familia se acercan a las directoras, pero cuando necesitan algo especial se acercan al área de Trabajo Social por alguna duda, inconformidad, se acercan a nosotras; llevamos el control de niños, ingresos y egresos, los ingresos de las personas que solicitan entrar a CENDI, no hemos tenido ninguna queja del área.
- 
- 24 Así ha estado funcionando bastante bien la organización y no hemos modificado mucho en el último año, entonces sigue siendo las mismas funciones y seguimos haciendo lo mismo; lo que ha cambiado tal vez son cuestiones de organización, antes todas llevamos todos los CENDI y ahora la estrategia fue separarlos para cada una de nosotras. Entonces si se modifica la estructura de las actividades, si se puede mejorar si hay alguna necesidad si se modifica si tenemos esa apertura, dependiendo si hacemos muchas cosas que no están en los acuerdos; por ejemplo, en el SIPINNA de la CDMX se debe de hacer cambios y es una nueva función que no estaba constituida y que apenas se instalan los sistemas y van sobre la marcha, entonces sobre las funciones obviamente se va modificando como coordinadoras, enlace suplentes operacional, entonces cada que ellos proponen algún programa nosotros tenemos que ver de qué manera lo implantamos en Benito Juárez; por ejemplo, nos solicitaron que realizáramos un espacio de participación infantil juntando a pequeños de todas las edades desde los 4 años a los 16 años en un mismo espacio, esto es para que ellos aprendan sus valores, sus derechos y se puedan rescatar sus opiniones, entonces no existía antes y como no lo encomendaron al área de CENDI, nosotros tenemos que buscar ciertas estrategias para realizarlo, no nos dicen específicamente que es lo que tenemos que hacer, ellos solamente nos dicen que como nosotros queramos organizarlo los días que debamos hacerlo y nos dan capacitación en funciones que no teníamos y que se realizan últimamente, entonces nosotros buscamos los recursos y vamos viendo cómo aplicarlo.
- 
- 25 Aporta en cuanto a conocimiento de resolución de conflictos familiares y cuando hay un problema que tiene que ver con inscripciones o por ejemplo cuando la psicóloga necesita saber cómo está constituida su familia, se acerca a nosotras para la revisión del expediente o referencias de lo que nosotros tengamos de la familia de las personas viven con los niños, quién los cuida. Vamos a recorrido, o en ciertos casos que ya conocemos tenemos junta con la psicóloga y damos referencias. revisamos cual puede ser la estrategia que ella o nosotros podemos generar en la atención del pequeño y si la familia está desintegrada es algo que afecta directamente la emoción del pequeño, es ahí donde psicología interviene con nosotros y nos ayuda a determinar todos estos aspectos de quién tiene la custodia de que podríamos hacerlo o en el caso de los niños que pierden a una parte materna o paterna se hace la reunión con la familia de núcleo y se le brinda atención a los niños, por eso es que nos reunimos con las demás profesionistas para determinar qué es lo mejor.
- 
- 26 Solamente cada mes la representante de cada área se integra a la junta con equipo técnico, psicología, pedagogía y la jefa de unidad o finanzas solamente si tienen que tratar un tema de finanza. Además, las directoras se reúnen con la jefa de unidad todos los meses y va una representante de Trabajo Social. Yo también tengo reuniones con equipo técnico en CENDI Bicentenario esa reunión es también una vez al mes va el área de finanzas, comité de alimentación de padres, comité de la mesa directiva de los CENDI, también pedagogía y psicología, mis funciones en esa reunión es seguimiento de acuerdos y toma de minutas.
- 
- 27 Ahorita se está trabajando con una institución que nos dan una capacitación sobre desarrollo emocional, se juntó a las directoras y a todo el personal pedagógico de CENDI y se realizó una capacitación, ingresando a CENDI van a implementar sus técnicas para detección de caso, ellos son psicólogos más especializados en detección de casos de violencia y necesidades en particulares con la emoción de los pequeños; además, en este ciclo escolar llevamos una institución, que se llama Guardianes, para la atención de pequeños en situación de violencia o prevención de la violencia. Entonces, ellos llevaron un cuento que se llama “La playera de Filipón” está instituciones regalo libros a todos los niños, que son para colorear y les hizo un cuento, en el cuento los niños aprendieron a demostrar cuando no se sienten bien, cuando sienten peligro para evitar que los pequeños pueden ser víctimas de violencia; estos pequeños pueden tener violencia en sus espacios sociales en su familia y así podemos darnos cuenta, en este ejercicio no se detectaron casos, y que fue la primera fase y hasta el momento no se detectan problemáticas, pero van a seguir trabajando. Trabajamos también con el SIPINNA, el año pasado con México Juega y se realizaron actividades a nivel Delegacional, en donde se invitó a la población a que participaran; realizamos difusión con él área de comunicación de la Delegación, un enlace con Deportes de Benito Juárez, invitamos a Educación Ambiental, invitamos a la UNAM a que dieran cursos y actividades de Ajedrez y eso fue principalmente las actividades que realizamos con las instituciones, principalmente para promover el derecho al juego en los niños. También, los Centros de Salud vienen a aplicar vacunas y actividades de salud bucal, el CASE también está muy al pendiente de la salud de los pequeños y en ocasiones dan pláticas
-

---

a los papás, dónde lo realiza Trabajo Social o las directoras. Las que coordinamos tienen que ver mucho con SIPINNA, se hace mucho enlace con instituciones para los recursos para las actividades, o con asociaciones civiles que puedan dar las pláticas de forma gratuita a la población.

---

- 28 En ocasiones, cuando no solo son cuestiones de Trabajo Social y lo realiza también psicóloga. Utilizamos un formato que deben de llenar, el cual integramos en una carpeta dependiendo de los CENDI; En ella, se integran los casos que hay en CENDI y están organizados por cada uno de los centros, en esta carpeta lo tenemos bien organizado. En el formato referencia de Caso nos dejan sus datos y el motivo de la atención, en él podrían ingresar la necesidad, queja, conflicto o determinan lo que sea necesario, lo llenan los padres de familia, las trabajadoras sociales, la directora o los psicólogos al hacer el reporte. En el formato dice que cualquier persona del equipo técnico puede recibirlo, dependiendo las cuestiones a los que se refieran. Si es principalmente a Trabajo Social tiene que ser una actividad de la familia como tal, es la primera manera de como nosotros recibimos los casos, a través de escritos de inconformidades y se le da un seguimiento, es por eso que nosotros debemos de estar enterados además de las directoras. Al momento de realizar los recorridos en los CENDI, en diversos casos que se tenga duda se hacen reuniones con los padres de familia, se levanta minuta donde se determina principalmente cuáles son los puntos que se dieron, cuáles fueron los acuerdos, cuáles son las alternativas para resolver las inconformidades que se realizan. Como tal, cada trabajadora social tiene sus casos y así es como lo referimos principalmente.
- 
- 29 Yo creo que psicología es la que está en constante comunicación y las directoras que son principalmente las encargadas de los CENDI, existe un trabajo multidisciplinario en cuestión de resolución de necesidades con el equipo y con el personal también, vamos directo a CENDI y se platica con las maestras cuando se tiene duda si se está viendo alguna relación de un pequeño, entonces es ahí cuando vamos Trabajo Social directamente a CENDI y determinamos porque se realizó ese conflicto y por qué los padres explican el problema.
-

---

### Entrevista número 2

Lugar: JUD de CENDI Benito Juárez

Fecha: 25 de junio del 2018

Nombre: Alejandra

Género: Femenino

Edad: 35 años

Formación académica: Licenciada en Trabajo Social

Nivel de estudios: Licenciatura

Antigüedad de laborar como trabajador social: 15 años

Antigüedad en CENDI: 9 años

---

#### Pregunta Respuesta

- | Pregunta | Respuesta  |
|----------|--|
| 1        | Primero rastree oferta de trabajo más cerca de donde vivo y la opción a través de CompuTrabajo, qué es una opción de encontrar empleo, veo la opción en una convocatoria en Benito Juárez, Trabajo Social que se encontrará titulada y es donde empecé a hacer la búsqueda; me acerco a CENDI en el 2009 a hacer una entrevista de trabajo, en donde me quedo. El haber tenido experiencia en el área educativa, la cual tuve en el ámbito institucional en el área educativa, me presenté a la convocatoria dura alrededor de 4 meses en reclutamiento y personal muy engorroso, pero la competencia fue con 20 trabajadoras sociales y al final fui yo la que me quedé. De ahí comencé a laborar a partir de noviembre del 2009 e inicié integrándome, era la única trabajadora social en CENDI no había Trabajo Social como tal, estaba el equipo de trabajo conformado con el área de Pedagogía Psicología y las áreas administrativas. No había existido Trabajo Social como tal, entonces fui la pionera de Trabajo Social en CENDI de Benito Juárez.  |
| 2        | Empezamos a trabajar en el área de ingresos que nada más era estar actualizando la matrícula de ingresos ya que estábamos a medio ciclo escolar, era ver nada más expedientes; no se tenía un orden ni por niños, ni por grupos. En ese entonces teníamos 9 CENDI, en donde estaba todo mezclado; comience a organizar la información y ver un poco más de cuestiones de propuestas, como podría quedar la matrícula y los expedientes, no se tenía un instrumento para hacer el proceso de instrumento así que me di a la tarea de ver propuestas para realizar el proceso de inscripción entonces en mi adaptación tuve muchas limitantes ya que primero: Se desconoce la profesionalización de Trabajo Social, no se identifica como tal, solamente se tiene la idea del trabajador social en Sector Salud muy quisquilloso y ambiguo, el perfil solamente piensa que sólo es pedir los requisitos, donadores, información y bastantes limitante el equipo laboral, el clima sólo ha sido muy caótico y principalmente en ese momento era la única licenciada en el área de trabajo y fue complicado tanto la aceptación del perfil, como a la persona y llegar con otra formas de trabajo, nueva intervención, les costó trabajo tanto integrarme, como adaptarme al equipo de trabajo lo que me ayudó es directamente dar ingreso a los pequeños, dar Trabajo Social de manera individualizada, nos existía y no se tenía participación de Trabajo Social en el área de trabajo. Quiénes eran convocados, era Pedagogía y Psicología; Trabajo Social no tenía injerencia, fui escalando poco a poco, se fue trabajando en el área y empezar a lidiar con las propuestas, proponer nuevos instrumentos que fueron aceptados. Iniciamos la inclusión en el siguiente ciclo escolar el cual fue el 2010 - 2011. En dónde empieza a cambiar la forma de trabajo, en donde Trabajo Social tiene más participación. |
| 3        | Los recursos son materiales y humanos principalmente el área de Trabajo Social sólo estaba incluida con una persona que en ese caso era yo y después se sugiere una persona más y después el equipo se conforma con 3 personas, de acuerdo con las necesidades del área ya que eran actividades fuertes para estar realizando sólo una persona. Se diseñan las propuestas y la Jefatura de Unidad en ese entonces, acepta y se da el visto bueno para incrementar el equipo de trabajo. Los insumos y materiales para trabajar es la misma Delegación se solicitan los instrumentos y hasta el día de hoy no me han sido limitados a medida de los posibles han sido los necesarios.   |
| 4        | No existe un manual de Trabajo Social sólo existe un manual de reglas de operación, en donde dice que Trabajo Social realiza la inscripción, ni siquiera detalla la inscripción ni una actividad como tal, solamente tiene muy generalizada las actividades como tal. Obviamente, Trabajo Social empieza a   |
-

- 
- incursionar en actividades donde se dan reglas de operación y ahí se empieza a planear y a proponer actividades como área. Sin embargo, aún no están normados todavía.
- 
- 5 No se obtuvo respuesta.
- 
- 6 En el organigrama del CENDI se encuentra la responsable de CENDI, se encuentra el equipo de docentes que son todas las maestras por grupo, el personal de cocina, el de intendencia y el de apoyo administrativo. Hasta hoy tenemos 6 CENDI, que van desde lactante hasta preescolar, depende los turnos y la matrícula que tiene cada uno de ellos.
- 
- 7 Las docentes del grupo se deben de dirigir al responsable de CENDI, a su vez al área pertinente, en este caso al equipo multidisciplinario, Pedagogía, Psicología, Trabajo Social y la Jefatura de Unidad Departamental de CENDI; se va a otras instancias, a DIF Nacional si se requiere de otro tipo de intervención o bien a Oficialía de Partes, en donde se hace cualquier tipo de recomendación de carácter legal dependiendo de cada caso.
- 
- 8 Los sociales y educativos son los que más refieren a Trabajo Social de Caso, en especial a los pequeños en la dinámica familiar. La mayor parte de nuestra población son padres separados o con jornadas de trabajo muy largas o de trabajo alrededor de 9 de la mañana a 8 de la noche, lo que implica menor atención sobre los chiquitos y la estructura familiar se ve afectada. En la demanda de los usuarios, tenemos una población con nivel académico más allá de licenciatura, lo que hace que el usuario sea más demandante de lo común y poco asertivo con la información, Las actividades en el ámbito laboral, el clima laboral siempre se ha dado el de docente administrativo en algunas actividades, lo cual hacemos pocas actividades fuera del área de trabajo.
- 
- 9 Como requisito se solicita que sea población trabajadora y que viva cerca de la demarcación de Benito Juárez, aun así, si no corresponde a la Delegación se le da la información, se le pide que asista a su Delegación, sin embargo se le orienta para que los CENDI le queden más cercanos, es el primer requisito; los demás requisitos son la documentación de manera personal del infante que se va a inscribir como Acta de Nacimiento, CURP, Comprobante de domicilio, cartilla de vacunación, constancia laboral del padre o tutor, comprobante de domicilio que sea actualizado, fotografías del menor tamaño infantil, se detalla al usuario qué tipo de fotografías, estudios de laboratorio, tipo de sangre y también se les solicita copia del comprobante de domicilio de las personas que autorizan los padres de familia para recoger al menor, se les pide folders para archivar sus dos expedientes y eso es toda la documentación que se solicita, los datos de cómo está conformado su núcleo familiar viene en un cuadro en el formato de inscripción, el cual contiene los datos generales, su ficha de identificación personal de menor, domicilio, datos de salud y la estructura de cómo está estructurada la familia, desde su madre padres y quien vive con el Infante; de ahí se desglosa su información de los hermanitos y están integrado principalmente en familia nuclear, si es extensa no nos compete averiguar. Se le pide las personas autorizadas para recoger al menor, siempre se suele solicita que sea obligatorio dos personas máximo cuatro, puede ser consanguínea o no.
- 
- 10 A CENDI asistimos una vez por semana, si requiere una atención por algún caso en específico, por enlace institucional son tres veces por semana, dependiendo de si hay una actividad como salud bucal, como capacitación, alguna información que va dirigida a los menores dependiendo la necesidad.
- 
- 11 Trabajo Social siempre es el primer filtro al ingreso de registro del menor, es nuestro primer acercamiento, se identifica a la familia. Si hay un caso específico o cuestiones de salud, o un pequeñito tiene una discapacidad o atención especial se enfoca en la necesidad del menor, de ahí se da otro acercamiento las primeras reuniones anuales el inicio el ciclo se tienen contacto directo con toda la matrícula de los padres inscritos en el CENDI, seguido de ellos, la necesidad se focaliza, si tiene un caso de atención obviamente se atiende el caso con el usuario. También, en otro tipo de juntas informativas en donde tenga injerencia el área de Trabajo Social, dando información de actualización, de alimentación en las mesas directivas o actividades comunes
- 
- 12 Si he tenido capacitación sobre Derechos Humanos, específicamente en atención de un caso sobre si hay violentado o se tuvo omisión del derecho, como tal se le da atención y recibimos capacitación dependiendo de la necesidad. Es sobre atención jurídica, afortunadamente el tiempo que me ha llevado laboral y las necesidades que se presentaron al inicio con un equipo de trabajo donde sólo incluía una trabajadora social, se me permitió tener capacitación en varios ámbitos que requieren atención directamente con caso, lo que sí requerimos es actualizaciones de información que obviamente va cambiando día a día.
-



- 
- 13 En Trabajo Social es informar, orientar a los padres de familia sobre ingreso a CENDI, atención a casos y sobre programas de actividades directamente con los pequeños, de salud, sobre alguna otra actividad que tenga capacitar al personal y también sobre desarrollo institucional.
- 
- 14 Las que más se relacionan con el perfil profesional es la gestión institucional, orientación e información al usuario y principalmente es Trabajo Social de Casos que sería el número uno. Las que menos es la administrativa, los informes no se tendrían por qué hacer en Trabajo Social, se tiene la información, sí porque obviamente tenemos información sobre cuántos niños ingresan, qué tipo de familias ingresa, donde se ubican, sin embargo, las actividades administrativas resta tiempo para atender algún caso o hacer la visita algún CENDI para algún diagnóstico institucional y eso nos limita, hace poca alternativa de intervención directamente en CENDI.
- 
- 15 Principalmente lo que entendemos en funciones es orientar al usuario, creo que el contacto principal con el usuario es desde que iniciamos como un primer filtro, sensibilizamos al usuario, si es necesario se canaliza a una institución o bien conocer y tener acercamiento sobre las necesidades de los usuarios en contacto con ellos es nuestra principal actividad.
- 
- 16 El acercamiento con el usuario es funcional como trabajadora social, cara a cara conoces al usuario, para orientarlo, poder sensibilizar ante otra necesidad que está atravesando, un divorcio, una pérdida. El escuchar y saber su necesidad nos permiten no perder esa normalización que se está perdiendo día con día. Y el principal limitante es el espacio, ahora desde el sismo del 19 de septiembre del año pasado nos ha reubicado, y eso nos limita a poder tener la atención que requiere al usuario, así como el trabajo que desempeñamos no tenemos un espacio en específico, hasta el día de hoy lo que limita nuestro quehacer profesional; además, el clima laboral lo hace más tedioso el estar a dos centímetros de la siguiente compañera con el usuario y obviamente el usuario atendido por otra persona se va con otro tipo de información la cual no le corresponde, por el espacio de trabajo. Los desafíos de Trabajo Social en medida son realmente ser un equipo multidisciplinario, ha costado mucho trabajo constantemente y haciendo propuestas principalmente de todas las áreas, Pedagogía, Psicología y Trabajo Social puedan ser realmente un equipo de trabajo y sepamos que es en beneficio del usuario y no en beneficio del área como tal sino en equipo para poder trabajar y hablé de un equipo multidisciplinario, no hemos logrado trabajar en equipo y eso ha limitado la atención, principalmente en los casos que se da en los espacios escolares. El no llegar a acuerdos profesionales, el poco profesionalismo con el que se trabaja ha limitado el área no es solamente el área profesional sino todas las áreas, la falta de compromiso con casos con profesionales ha limitado el trabajo en equipo.
- 
- 17 De manera individual me propongo cada inicio de mes, que vamos a lograr, qué objetivos vamos a tener, como actividades que mandan al área, la matrícula de los CENDI, los casos que se tienen que ver, se propusieron desde hace años se supone que eran cuatro casos al mes y no lo hemos logrado. Se evalúa que no hemos logrado, las metas y objetivos, lo que realmente estamos proponiendo
- 
- 18 Primero es tener la vocación de saber que tenemos que atender a usuarios, tenemos que conocer y escuchar porque en ocasiones por cubrir una matrícula una meta o el tiempo laboral obviamente no nos damos a la tarea de atender, es importante tener la vocación de la escucha, de saber que tenemos que hablar con personas, que tenemos que entender que si vienen a pedir un servicio tienen una necesidad, tenemos que conocer y atender la necesidad, vocalizar cada necesidad es tener esa convicción y obviamente esa necesidad de conocer Trabajo Social de Caso, saber cómo se interviene, qué tipo de metodologías vamos a aplicar porque a veces desconocemos, tenemos que conocer instrumentos, tenemos que entender la metodología que elegimos bien definida y entenderla bien para diseñar instrumentos, modificar lo que se tiene mejorarlo y la sensibilidad y trabajo en equipo, realmente la profesión que uno pueda cursar, pero lo importante es la sensibilidad de trabajar de manera individual y con el equipo de trabajo.
- 
- 19 Las técnicas son la entrevista, observación y los instrumentos que se puedan usar a través de esas técnicas, cada uno los puede diseñar de acuerdo con la necesidad, pero es muy importante la orientación y hay que conocer bien a nuestros usuarios, ya que lo básico que tenemos que hacer es conocer, qué es sistematización, que es una técnica; quizá no una metodología, pero conocer qué es sistematizar. A veces lo tienen por idea que se estructura, ya que manejamos demasiada información desde número de niños, edades, géneros, tipos de familia; tenemos que ubicar todo ese tipo de información, que de ello podemos hacer uso nosotros son las principales técnicas que conociéndolo y sabiendo explicar, lo demás es mucho más flexible.
- 
- 20 Cuestiones sobre protocolos de atención en el ámbito de violencia intrafamiliar, considero que lo vive día a día nuestra población y es complicada, la mayoría de nuestras familias están en esta parte de familias separadas.
-



- 
- 21 Considero que como aplicar los roles de Trabajo Social ha sido una de las debilidades que hemos tenido y que nos puede avalar porque a veces Trabajo Social puede llenar los formatos y dar una interpretación, pero si no tiene el apoyo y la colaboración lo limita y quizás sí sabemos más allá de los protocolos y de las instancias que pueden intervenir permitirá que tengo otra intervención en otras áreas afines. Y concluir en casos o bien en las actividades que nosotros podamos proponer.
- 
- 22 Por los usuarios de CENDI si, saben la labor que hacemos desde el primer filtro que siempre lo voy a mencionar porque es una ardua labor. No por el personal en general, en toda la estructura de CENDI no es reconocido Trabajo Social y no se dan a la tarea de conocer que es Trabajo Social, simplemente saben qué es la que va a tomar minutas, pero no da minutas, interviene, puede dar alternativas y propuestas. Nos falta mucho por conocer el área y nos falta un gran camino para orientarlos, informarles, explicarles, sensibilizarlos de lo que es Trabajo Social.
- 
- 23 Sí, de hecho, la propuesta en este caso como licenciada en Trabajo Social es que haya una Trabajadora Social en cada CENDI, es lo ideal, porque tendría el contacto directamente con el niño, con la familia y se evitaría de trasladarse a una jefatura que en ocasiones por las actividades administrativas no le damos la atención que requiere el usuario.
- 
- 24 Claro que sí, desde la sistematización verlo como una actividad no como una metodología afín, que se pueda trabajar con las necesidades de CENDI de la Delegación Benito Juárez, porque conocemos varias metodologías, las cuales no se pueden aplicar porque son población cautiva, es población demandante la cual prefiere tener la necesidad fuera de CENDI y atenderla de manera externa y no que intervenga la Delegación; en este caso el área de Trabajo Social facilita una herramienta para evitarnos de papeleo y mejorar los sistemas a través del tema internet, donde el usuario pudiera hacer una inscripción e ingresar su documentación de manera más digital y evitamos tan engorroso proceso de inscripción y el trabajo en equipo obviamente traer una institución que desde afuera pueda conocer el trabajo laboral y pueda asesorarnos para conocer cómo trabajar en equipo de una manera multidisciplinaria.
- 
- 25 Contribuye al hacer propuestas en cómo se debería de estructurar, guiar una atención de caso individualizado, en este caso no importa si es Psicología, Pedagogía o bien Trabajo Social, se orienta, sensibiliza en todas las áreas, como se puede dar la intervención desde una cita formal, desde cómo se deben dar las recomendaciones por escrito, no de manera verbal, como se debe integrar un expediente sobre una metodología y no sobre archivos ni documentación.
- 
- 26 Trabajo Social por lo regular nos reunimos las veces necesarias que no pueden esperar, la planeación es diaria de hecho sea considerado un horario por la mañana antes de iniciar la atención con el usuario. Con el equipo multidisciplinario se tenía programado una vez cada mes o quincena; sin embargo, la falta de compromiso por las áreas no ha dejado pie que se continúe con las reuniones; realmente sólo se reúne cuando hay una tensión de Caso, cuando se pide a Trabajo Social que intervenga y no es algo planeado son al azar.
- 
- 27 Que repercute en la educación ha sido con CONACULTA, se tiene un vínculo estrecho con actividades culturales directamente para Preescolares III, es un trabajo que se ha realizado desde los últimos dos ciclos escolares con la Secretaría de Educación Pública, con el área de Educación de Atención Especial, nos dan información tanto requerida para los niños y a los padres de familia sobre temas como barreras de aprendizaje, límites, conducta, orientación familiar, su dinámica familiar y violencia intrafamiliar con la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en este caso sobre Derechos Humanos de los niños y las niñas y que los padres de familia lo conozcan principalmente; se da a la información a los padres de familia a través de la Secretaría de Salud, nos dan capacitación sobre salud bucal para padres de familia y los niños en CENDI, sobre la técnica del cepillado. Son las bases que trabajamos y trabajamos con editoriales dependiendo con la que presente su propuesta se da capacitación sobre personal, sobre el manejo de material didáctico, algún material en específico; en el caso de empresas privadas con el Domo Digital, qué es un Domo móvil que trae información a los chiquitos y es un vínculo dependiendo de la necesidad que se presenten en el ciclo escolar.
- 
- 28 No se obtuvo respuesta.
- 
- 29 Con el Sector Salud en el área de salud, en el área jurídica, principalmente son con ellos con los que trabajamos.
-

---

### Entrevista número 3

Lugar: JUD de CENDI Benito Juárez

Fecha: 25 de junio del 2018

Nombre: Alondra

Género: Femenino

Edad: 52 años

Formación académica: Licenciada en Trabajo Social. Nivel de estudios: Licenciatura

Antigüedad de laborar como trabajador social: 7 años

Antigüedad en CENDI: 7 años

---

#### Pregunta Respuesta

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Fue por medio de la Universidad, estaba abierta la convocatoria para realizar el servicio social y me inscribí para realizarlo en CENDI y terminando este, me quedé a laborar aquí en este espacio.   |
| 2 | Como servicio social fue un proceso muy agradable y tranquilo porque tenía una persona a cargo que me apoyaba, poco a poco ya cuando entré como trabajadora social ya fue muy complicada una vez que me quedé laborando aquí después de que obtuve mi título, ha sido muy complicado porque dar el paso de servicio social a Trabajadora Social fue complejo.   |
| 3 | Los recursos humanos que necesitaba anteriormente nos proveían el área de Recursos Humanos a través del programa de servicio social, nos pregunta si requerimos personal a la persona que está a cargo, el contexto que se pide tendríamos personas de servicio social apoyando el área en cuestión, pero ahora no tenemos. Los materiales están limitados, ahora cada vez menos porque cada quien tenía su espacio, su escritorio y su computadora, pero por lo del sismo solo tenemos un escritorio ya que estamos reubicadas temporalmente; anteriormente teníamos Internet pero ahora con estas variantes de espacios ya no tenemos algunas cosas, ni impresoras, quienes indican tus actividades profesionales en el área de Trabajo Social en la área es la que nos va indicando que es lo que vamos a necesitar.   |
| 4 | Mi compañera inmediata del área de Trabajo Social fue la que me dio mis actividades para realizar, no me dieron ningún documento para revisarlas, fue casi muy empírico, que se hacía, cómo hacer lo que ya estaba establecido y lo fuimos desarrollando, Pero además se creaban otras formas de trabajo si en las primeras no resultaban. A partir de que inicie y ahora a la evolución que ha habido en mi área de trabajo, fue conocer cómo era el procedimiento por escrito del área de Trabajo Social Pero no es un área como otras, no se encuentra en un organigrama definida, si había el área de Pedagogía y de Psicología, pero no existe el área de Trabajo Social reconocida, pero si está entre nuestras funciones reconocida como la primera instancia cuando llega el usuario a solicitar el servicio. Ha cambiado muchísimo porque antes se concentraba todo un trabajo en una sola persona que fue la primera trabajadora social que llegó aquí a CENDI de Benito Juárez; después se dio un cambio de jefa de unidad y se incorporó otra trabajadora social, y ahora somos tres con licenciatura. Y entonces la jefa de JUD es quien distribuye el trabajo equitativamente algunas les asigna unos CENDI para administrar, actividades de actualización de transparencia de datos de leyes, vinculación con otras disciplinas y empresas que colaboran con nosotros, los informes de orientación, somos las primeras que encuentran aquí en la oficina, aunque en ocasiones mis compañeras se ausentan por diferentes situaciones. |
| 5 | No se obtuvo respuesta.   |
| 6 | La principal es la responsable de CENDI, enseguida tiene un apoyo pedagógico y un apoyo administrativo, posteriormente vienen las educadoras. Para preescolares 1 2 y 3 tiene que ser con licenciatura; también pueden estar ahí las profesoras educativas de lactante, maternal 1 y maternal 2, qué bien ellas no tienen licenciatura y también tienen un área de cocina y apoyo de aseo en CENDI. En la JUD la principal es la Jefa de Unidad y su apoyo administrativo, después están las áreas de finanzas, Psicología, Pedagogía y Trabajo Social. Pero además, de la licenciada dependen otros dos apoyos para la JUD de CENDI.   |
-

- 
- 7 Primero tenemos que ver lo que tenemos dentro de la Delegación, por eso se encuentra el vínculo de asociaciones que tenemos, una vez que tenemos ese vínculo vemos si nos funciona y vemos dentro de la coordinación el vínculo institucional; después hacemos una investigación para ver qué actividades tenemos para responder a esas necesidades.
- 
- 8 Los Centros de Desarrollo Infantil nos asignan casos cuando detectan que tienen alguna problemática con un chiquito, a veces nos llaman para determinar la estructura familiar, con quién vive, con quién no y nos refiere esos tipos de casos individuales, como podría ser la falta de atención o comportamientos dentro del aula desfavorables para su desarrollo; por ejemplo, si llega a ser agresivo, distraído o su comportamiento es desfavorable en su edad, llaman a Trabajo Social. Realizamos actividades de investigación, tenemos que auxiliar, con nuestros instrumentos que tenemos en el archivo hacemos una investigación, vemos que mamá trabaja o no trabaja, con quién vive el niño; después realizamos notas donde anotamos todos estos elementos, posteriormente tenemos una entrevista con la directora la cual nos explica más del caso, si lo refiere Psicología hablamos con el área y le preguntamos a la directora todo lo relacionado con lo que ha pasado dentro del salón y porque nos mandan llamar, muchas veces es porque los padres quieren que tengan cierto tipo de interés con el niño y no lo hacen. Por ejemplo, puede ser que los manden sin desayuno, sin buen aseo y nosotros realizamos toda la investigación de caso, realizamos las entrevistas para los padres de familia y decirles lo que planteamos para llegar a acuerdos y a que se compromete; una vez que ya tenemos esos acuerdos en frente de la directora, la responsable del salón o la psicóloga, le damos el seguimiento a través de la directora del CENDI, si ella refiere que los padres no cumplen con los acuerdos hacemos otra segunda junta y entonces ya tenemos que hacer una aplicación de reglamentos, en ese caso le comentamos que sucede si no siguen las medidas acordes a los reglamentos internos.
- 
- 9 Se les solicita a los padres de familia a su ingreso, la identificación de la persona como sus datos, nombre, edad, género y CURP; dentro de los sociales preguntamos si están afiliados a algún tipo de institución médica, también les preguntamos si los niños padecen algún alergia o enfermedad crónica, se les pide a los padres de familia que nos determinen la dirección donde trabajan, en el área económica les preguntamos si trabaja mamá y papá, sobre la estructura familiar nos dicen si la madre y padre de familia viven con el niño, si son pareja, esposos o concubinos, si hay más hijos dentro o fuera del matrimonio. La información personal y familiar es importante porque eso nos ayuda a empezar la investigación, cómo está estructurada la familia del niño. Considero que necesitamos mucho más datos sobre todo cuando el papá y la mamá no viven juntos, muchas veces nos quedamos sin la dirección del padre familia que no está en el domicilio y entonces si el niño se va con papá luego no sabemos cómo saber dónde está el niño, porque en ocasiones sólo solicitamos el trabajo de mamá y con uno nos quedamos, pero siempre necesitamos el del papá cuando no viven juntos; conocer si viven en familias extendidas, que muchas veces son los abuelitos los que se hacen cargo del niño en el mismo núcleo familiar por eso cuando hacemos nuestra investigación nos quedamos muy cortos y tenemos que realmente a empezar a hacer la investigación.
- 
- 10 Siempre que tenemos que planear otra actividad nos reunimos 4 o 5 veces con CENDI, procuro ir por lo menos una vez a la semana, cuando no puedo lograrlo una vez cada dos semanas realizo visitas
- 
- 11 Primero hay una junta general, cada mes que nos inviten se convoca a Junta por medio de la directora de CENDI o las pedagogas llaman a Trabajo Social, sólo cuando se necesita el apoyo del área es cuando nos mandan llamar. Con los padres de familia se tiene contacto desde la primera instancia, cuando necesitan el servicio, después en el procedimiento de inscripción y posteriormente se les indica que cualquier asunto relacionado dentro del CENDI la primera instancia es el responsable del CENDI, si no tienen una respuesta favorable que le satisfaga entonces ya les pide que le se vengán directo con nosotros, cuando ya se agotaron todas las instancias allá y no le responden favorablemente porque a veces ya vienen con nosotros con otras necesidades de CENDI.
- 
- 12 No he tenido ningún curso, estudiaba la maestría en administración de empresas, tenía 45 materia de las cuales me sirvieron mucho en lo administrativo, me pareció muy importante todo lo que vi con respecto a lo que hacemos aquí en el área de Trabajo Social., todo lo relacionado con lo administrativo porque hacemos investigación informática, estadística y es muy importante Trabajo Social
- 
- 13 Primero que nada, realizó la orientación de servicio de CENDI, informes, gestión, inscripciones y reinscripciones y todo lo que tenga que ver con la matrícula, elaboración de instrumento de captación de datos; posteriormente hacemos actividades o información estadística, todo lo que tenga que ver con los casos individuales desde la investigación, diagnóstico y planeación. Trabajo Social está orientada primero a la atención al usuario que es el padre de familia, segundo
-

- 
- es cuando los padres de familia, para coordinar las acciones, la atención de problemáticas son diversas, cuando un padre de familia no paga, cuando se le sale de control a la responsable de CENDI, cuando nos llaman ya sea por una molestia; todo lo que tenga que ver con las familias a nosotros nos llamas y nosotros los canalizamos y damos alternativas de solución.
- 
- 14 Yo creo que todas corresponden al perfil de Trabajo Social, por ejemplo, cuando estás dando información usamos la técnica de observación, ahí te das cuenta como es y te dice muchas cosas de su entorno, cuál es su situación económica, cuando te platican yo no lo veo como dar informes si no es una entrevista no formal que tienes con un interesado y después la gestión de documentos. Se ve muchísimo la recopilación de datos, es la forma en como uno lo integra en su computadora. Yo creo que es un buen lugar para ejercer la profesión en todas las áreas
- 
- 15 Básicamente es entrevista con la responsable de CENDI para revisar la matrícula después para preguntarle cómo va el avance de casos y planear alguna reunión si es que tenemos algún pendiente de resolver en cuestión de casos en los enlaces institucionales
- 
- 16 La ventaja pienso que es la creatividad que nos dejan desarrollar aquí, generalmente es donde se desarrollan las ideas, nos ponemos de acuerdo con el equipo y en un momento lo presentamos con la jefa generalmente, veremos los resultados. Correspondiente a lo que necesite la jefa de unidad, siempre permite que nosotros aportemos lo que necesitemos; por ejemplo, si nosotros hacemos un programa ella lo modifica conforme a lo que se necesita y sugiere cambios entonces ahí podría ser que existiera una limitante, nosotros siempre estamos acordes a escuchar y al final somos las que decidimos los cambios y decidiendo qué procedimiento seguir para que todo salga adelante siempre. Me gustaría mucho que tuviéramos capacitación continua con menos carga de trabajo, tener mayor tecnología, tener internet, teléfono, medios económicos para poder asistir a CENDI y no esperar que nos lleguen los casos, estar más al pendiente ya sea con tiempo, dinero porque ese gasto es personal.
- 
- 17 Primero la planeación es lo que se tiene que hacer, no he evaluado sólo desarrollo y la evaluación tendría que ser al final. Si me gustaría realizar una evaluación a mitad del camino para detectar lo que faltaría; considero que es muy importante, ya que proponemos algo y no podemos modificar en el camino para llegar a un buen término.
- 
- 18 Considero que debe de tener empatía y ética, es muy importante un compromiso con la otra persona para escucharla, entenderla y acercarse a Trabajo Social y proponer alternativas para que el usuario tome la mejor decisión. Trabajo Social desarrolla otras habilidades que no desarrollan otras áreas como la observación, la comunicación, inclusive la paciencia
- 
- 19 Programamos, se analiza, se recopilan datos, se ven casos individuales y grupales. Cuando toda la comunidad de los CENDI está en conflicto nosotros estamos ahí, alguna otra técnica o instrumento que realiza Trabajo Social podría ser la observación, la entrevista, el diario de campo no como tal, pero si tengo una libreta donde anotamos un cuadro de notas y la elaboración del plan social; es muy importante, aunque no se desarrolla tal cual pero sí con los elementos necesarios de cómo es, quién es el niño, que alternativa les damos, cuáles son los acuerdos.
- 
- 20 En mi formación profesional fue como una pincelada de muchas asignaturas, yo creo que todas se acercan a la formación más bien podría decir cuál sería mi especialidad, a la que yo me encamino, la cual te podría decir que es el estudio de casos, el cual creo es el más relevante ya que es muy importante. Generalmente nos mandan a llevar un estudio de caso cuando un niño no pone la atención adecuada del aula y tiene problemas para desarrollarse, en ese momento es cuando nosotros podemos hablar con los padres de familia para hacer notar lo que está ocurriendo, en donde es una edad muy temprana donde nosotros podríamos intervenir, tal vez me gustaría conocer más sobre ecología
- 
- 21 Aunque tenemos comunicación no es tan asertiva, escuchamos, pero no continuamos con lo que se acuerda, el respeto a tu trabajo; el querer trabajar en equipo siempre respetando el nivel de la persona, escuchar a los demás, si aquí no se trabaja en equipo se haría un desastre
- 
- 22 Si, Trabajo Social es muy reconocido por los usuarios ya que somos el primer filtro donde llega, le damos la matrícula de los CENDI, además siempre estamos apoyando en la resolución de conflictos, por ello si es reconocido.
- 
- 23 En CENDI es considerado muy importante, yo creo que es esencial, yo no veo un CENDI sin Trabajo Social, con la empatía estar comprometido con el otro con su desarrollo humano, contribuye con mucho sin el área de Trabajo Social no tendrían la base de datos ordenada, como están distribuidos los niños,
-

- 
- cuántas personas asisten y cuál es su trabajo. La base de datos es tan importante que siempre nos piden y sobre todo están atentos a cada caso que se nos presenta para que el niño tenga su mejor aprovechamiento dentro y fuera del aula
- 
- 24 Es importante la creación de técnicas o instrumentos y metodologías que aporten más en tus actividades laborales en CENDI y necesitamos más tecnología para el contacto con el usuario pero más que eso necesitamos que se respeten los procedimientos en CENDI, que no nos quiten de nuestras actividades por cubrir otro lugar porque muchas veces nos pasa ya tenemos un poco reducido el espacio por diversas actividades porque tuvieron que cubrir otro tipo de actividades es importante respetar la planeación por área y que se generen más procedimientos acordes a la realidad. Podríamos hacer tendríamos que redactar los procedimientos presentarlo y convencerlo que eso sí mejor y ponerlo a prueba Y por qué no también desecharlo si no funciona o Trabajo Social debe tener la iniciativa de desarrollar sus procedimientos.
- 
- 25 Con otras disciplinas Trabajo Social podrían apoyar con los padres de familia a que cubran sus necesidades básicas, para que él se vaya a trabajar nosotros le damos un espacio seguro y confiable para el niño; en otras actividades y comparándolo con otras disciplinas Trabajo Social tiene habilidades que son una virtud para trabajar en CENDI, creo que todas las disciplinas desarrollamos lo que se llama la ética pero nuestra carrera va enfocada básicamente al desarrollo humano, la empatía con el otro; yo no lo veo en un médico tan desarrollado, ni en un pedagogo, yo lo veo desde el área de Trabajo Social y creo que tenemos muchas habilidades para desarrollar nuestra carrera, el querer el bien común. Trabajador Social siempre debe de estar dando alternativas de solución por medio de la investigación, sobre todo ahora que se ha desarrollado mucho la carrera nunca dejamos nuestra parte teórica, ya pasándola este siglo si es muy importante que nosotras veamos la estructura de Trabajo Social como una licenciada en desarrollo humano más que de Trabajo Social.
- 
- 26 Con el equipo técnico me reúno quizá 5 veces al año, cuando inicia el ciclo escolar, cuando termina, en las festividades y cuando se realizan las inscripciones; con mis compañeras de Trabajo Social tenemos reuniones a diario, considero que nos estamos reuniendo 4 veces al mes como mínimo o más, si nos reunimos mucho.
- 
- 27 No realizo enlaces, probablemente solo les doy seguimiento nada más.
- 
- 28 Es muy limitada porque casi no tenemos interacción simplemente cuando nos comunicamos es cuando hay que atender un caso cuando solicitan datos de la población que tiene el área a veces intentamos integrarlos en reuniones de festejos, pero nos encontramos separadas del resto del equipo sólo con la jefa tenemos constante interacción, pero nosotros no interactuamos tanto con psicología o pedagogía excepto cuando necesitamos realizar casos.
- 
- 29 Yo creo que con pedagogía y con los licenciados en Derecho con actividades como saber dónde están los niños, cuántos niños caben por CENDI, quiénes son las docentes y cuándo nos ponemos a realizar estudio de caso.
-

Entrevista número 4

Lugar: Subdirección de Servicios Educativos de la Delegación Miguel Hidalgo Fecha: 25 de junio del 2018

Nombre: Mariana

Género: Femenino

Edad: 30 años

Formación académica: Licenciada en Trabajo Social

Nivel de estudios: Licenciatura

Antigüedad de laborar como trabajador social: 6 años

Antigüedad en CENDI: 3 años

---

Pregunta Respuesta

---

- 1 Llegué en octubre del 2015, cuando inició la nueva administración, ya estaba en Miguel Hidalgo pero me encontraba en el área de Desarrollo Social y anteriormente inicié en Programas Sociales, realizaba aplicación de instrumentos en el área de Trabajo Social aplicaba estudios socioeconómicos para reclasificación de manzanas, en reducción de costos en predial y agua, también apoyaba en registro de solicitantes, aplicación de apoyos en toda el área más adelante en apoyo administrativo y posteriormente busco desempeñarme en otra área y encontré Servicios Educativos, creo que en ese entonces era Subdirección de CENDI y al principio desarrollo las actividades como Trabajadora Social. Posteriormente me dedico a actividades administrativas, me encuentro en el área de Trabajo Social desde el 2013.

---

- 2 Mi adaptación ha sido muy buena no ha tenido complicaciones, principalmente cuando cambio de área yo no me dedicaba tanto a lo administrativo estaba en la aplicación de estudios socioeconómicos. Después pasé a Desarrollo Social en apoyo de áreas y acudir a reuniones con otras instituciones. Ya cuando llegué a CENDI se me dificulta un poco realizar labores directamente dentro del CENDI porque yo nunca he hablado directamente con padres de familia o con niños; me he ido adaptando poco a poco.

---

- 3 Actualmente en la Subdirección de Servicios Educativos tengo toda la papelería necesaria, el equipo necesario, la información se me proporciona aquí. En apoyos humanos tenemos que estar en coordinación principalmente con el área de recursos materiales para solicitar materiales que se distribuyen en CENDI, las compras se ven con esa área, aunque no es directamente con nosotros, pero sí es un área que se encarga de hacer ese enlace.

---

- 4 Como tal no tengo una guía o manual que me diga que hacer, actualmente estoy como apoyo administrativo; si llega algún turno hay que responder o seguir las solicitudes de Derechos Humanos, de temas de contraloría.

---

- 5 Ahora estoy en la oficina y generalmente acompaño a la jefa a reuniones, por ejemplo, asistimos a una junta con la Coordinación de Preescolar y Escolar, a la Red Institucional de la Atención de la Violencia dentro del entorno escolar.

---

- 6 En la Subdirección de Servicios Educativos hay dos coordinadores de proyectos del Centros Escolares, la primera plaza es el líder coordinador de proyectos de centros escolares y se encarga de seguimiento de los 19 CENDI en la Delegación Miguel Hidalgo y el equipo multidisciplinario y temas de mantenimiento, está en coordinación con los responsables de cada plantel; el otro líder coordinador es de creación nueva, entonces no hay algo formal que esté en operación continua, pero es para vinculación institucional, temas de educación, seguimiento a solicitantes, que requieran algún tipo de beca o alguna información sobre educación para que se le pueda orientar. Principalmente son 19 CENDI, pero hubo reubicación de tres centros entonces podremos decir que tenemos 17 Centros, donde se brinda un servicio educativo asistencial, formación a niños de 2 y 5 años 11 meses de edad. Se les proporciona un desayuno, una comida diariamente dentro del área, un equipo multidisciplinario y un equipo técnico, el cual el área de Trabajo Social es la que se encarga actualmente del proceso de inscripción y de seguimiento de los expedientes de los niños administrativos y expediente médico. El área médica conformada por los odontólogos, médicos y enfermeras; los médicos en los CENDI están presentes durante el filtro o en el día por si se presenta algún incidente médico, estar al pendiente junto con las enfermeras, también cumplen un rol para visitar CENDI, las odontólogas están para atenderlos en cuestiones de salud bucal, los psicólogos se encargan de dar talleres y apoyan a los padres de familia. Tenemos un pequeño equipo de pedagogía que se encarga de relacionarse con

---

- 
- los administradores de los planteles para que se les pueda capacitar y orientar en temas pedagógicos, dos profesores de educación física que dan actividad física a los niños o las maestras que ellas lo repliquen con los niños. Tenemos un total de 2 en el área de pedagogía y una puericulturista, 4 psicólogos y de Servicio Social de apoyo.
- 
- 7 Al interior se ve la forma de solucionar casos, si es con el niño se detecta alguna problemática psicológica, los psicólogos observan y ven de qué forma se puede atender y previo consentimiento con los padres de familia, también están en constante observación y si el niño requiere de alguna referencia a otra institución para la atención de su problema, se refiere a los padres de familia que se canalice el caso.
- 
- 8 En general dentro del tema de casos yo no me involucro mucho, porque me enfoco más en las funciones administrativas, el tiempo que estuve era variado, pero en este caso se ve distinto en este momento.
- 
- 9 Desconozco la ficha de inscripción.
- 
- 10 Al inicio sí estuve en los CENDI cuando todavía no me integraba en las actividades administrativas, realizaba funciones de seguimiento de caso, hablar con padres de familia o detectar alguna situación irregular dentro del CENDI; principalmente observaba y posteriormente me encargué durante 5 meses de la coordinación de equipo multidisciplinario pero fue por muy poco tiempo, hasta que me designaron actividades del área, surgió por un cambio de la incorporación de una persona para un puesto específicamente que se iba a encargar de ordenar el equipo multidisciplinario, hacer seguimiento y como tal no había una estructura formada; prácticamente me encargaba del equipo multidisciplinario pero por nombramiento verbal no estaba estipulado. Ahora solo me encargo de actividades administrativas del área.
- 
- 12 No he tenido capacitación de otra índole solamente me apoyo con otras especialistas y me informo de las nuevas leyes, además hago llegar las actividades y toda la información que tenga que darles a conocer sobre conocimiento de algo eso me toca hacérselo llegar.
- 
- 13 El manual de funciones administrativas no contempla el área de Trabajo Social, sólo en la estructura de la Subdirección de Servicios Educativos tiene dos líderes de coordinadores de proyectos, no visualiza funciones de Trabajo Social, entonces prácticamente aquí hay que coordinarse y ver qué hace cada quién, actividades de coordinación y orientación. No estoy directamente en el área de CENDI, pero lo que hace la trabajadora social en el área es orientar a los padres de familia y darles toda la información sobre las inscripciones, lleva la relación de los niños y niñas que están inscritos, quienes están en lista de espera, todo el control de la matrícula, encargada del área de Trabajo Social en CENDI.
- 
- 15 Dar respuestas cuando necesitan formación de otras instituciones, de los oficios internos, solicitud de mantenimiento de materiales para compras de mobiliario y de papelería; son actividades ya estipuladas específicamente y hay otras que son emergentes. Por ejemplo, la queja de Derechos Humanos de momento hay que contestar nos dan un término, los procesos de licitación, todo lo que tiene que ver del presupuesto, realizar solicitud de mantenimiento para los CENDI.
- 
- 16 He aprendido mucho en la parte jurídica con los abogados que son licenciados en Derecho, en la Administración Pública, el presupuesto, los procesos de licitación o de adjudicación principalmente es la información que requieren otras instituciones.
- 
- 17 En la parte del presupuesto del área me encargo de contestaciones que tienen un mayor rigor; por ejemplo, contestaciones a Derechos Humanos, solicitudes de información pública, respuestas a contraloría, cuando nos auditan a un programa o actividad, me encargo de la parte de dar la contestación, de investigar en otras áreas. Mi apoyo en otras áreas que me orienten y veo de qué forma puedo estructurar las respuestas.
- 
- 18 Detectar cosas que no se vislumbra a simple vista, principalmente cuando entrevistas a los padres de familia y en su discurso te das cuenta de muchas cosas; creo que somos muy observadores cuando una persona habla y como nos responde y lo que hace. Nosotros tenemos nuestros instrumentos que quizá no son propios, como la bitácora, el diario de campo en donde podemos anotar cada uno de los detalles que observamos, eso nos da un plus con algunas otras disciplinas que se desenvuelven dentro del ámbito de los Centros de Desarrollo Infantil. Principalmente yo creo que somos muy observadores y podemos detectar otras cosas que otros no observan y para encontrar aquellas cosas que pueden ocasionar alguna dificultad en el desarrollo de los niños.
-



- 
- 19 Con mis actividades administrativas utilizo pocos instrumentos, generalmente cuando doy contestación revisión la estructura y redactó la respuesta dependiendo de lo que solicitan.
- 
- 20 Considero importante que Trabajo Social conozca la administración pública, ya que, si se relaciona Trabajo Social con los temas del funcionamiento de las áreas, quizá no es su función porque de eso se encargan personas que han estudiado para la administración pública pero sí sería importante que llevemos capacitación en la administración pública. Para mí sería muy bueno y en temas jurídicos y creo que nos hace falta que nos enseñan más sobre cosas que son de otras áreas, pero yo lo veo necesario cuando trabajas en la administración pública que aprendas como interpreta las leyes, porque sólo los que han estudiado las leyes saben cómo son los términos y creo que nos hace falta mucho para defendernos y cuando estemos relacionándonos con otras disciplinas y otras profesiones en el campo laboral.
- 
- 21 Alguna dificultad podría ser prácticamente para aplicar estudios socioeconómicos y realizar entrevistas; eso es una limitante que creo que no se le permite más allá a los trabajadores sociales. Tuve la fortuna de poder desenvolverme en otros aspectos, soy muy afortunada pues me gusta mucho y no me siento tan limitada a lo que antes hacía que era brindar información a los usuarios; creo que tenemos mucha limitantes aquí no se nota tanto porque no hay en el manual que diga a eso es lo que tiene que hacer Trabajo Social, pero si hay una idea colectiva que tienen las trabajadoras sociales, hacía que es aplicar estudios socioeconómicos o que se realice un estudio social es el trabajador social, hacer visitas domiciliarias. No está mal porque es parte de nuestras funciones, pero sí es algo complicado porque sólo se nos limita esas funciones nada más. En lo personal creo que es decisión de los trabajadores sociales, depende mucho de donde te estás desarrollando; tuve la oportunidad de poder hacer otras cosas que no son funciones específicas o que estén en la idea colectiva de lo que hace Trabajo Social.
- 
- 22 Trabajo Social si es reconocido, yo creo que en CENDI como tal no, pero en el área si hay mayor visibilidad en ese aspecto.
- 
- 23 Si es importante porque de alguna forma, desde mi punto de vista somos quienes tenemos la información precisa del niño, de su entorno familiar, quienes podemos indagar sobre el caso del niño, que tenga algún problema, tenemos esa facilidad para poder indagar dentro de su entorno y poder detectar cosas que quizás no se puedan ver desde las otras áreas porque nosotros nos enfocamos en la parte social y sensible y es algo muy importante que también puede servir a las demás áreas si cada quien se preocupa en aspectos más específicos.
- 
- 24 Creo que nos falta dar ese paso para hacer un cambio en la profesión, hace falta que desde los planes de estudio se incorporen materias que puedan ayudarnos más a los que vamos hacia la administración pública, que quizá tengan especialidades en las Universidades de nivel licenciatura en Trabajo Social la especialización en administración pública o ya sea en otras áreas. Tenemos en salud, pero en el ámbito gubernamental como tal no, me gustaría que desde ahí se pudieran formar y no solo eso, sino que también depende mucho de nosotros que investiguemos.
- 
- 25 Trabajo Social tiene la información básica esencial del niño y la niña, entonces es con quién se pueden acercar para que les pueda brindar toda esa información, cada área va desglosando cada una de sus informaciones sobre ciertos rubros que requieran saber, pero creo que ellos tienen la información, Las trabajadoras sociales del área se encargan de realizar actividades administrativas de inscripción.
- 
- 26 Si, pero desconozco cuándo, el líder coordinador de centros preescolares es quien se encarga de coordinar al equipo multidisciplinario y el equipo técnico del área, pero yo no asisto.
- 
- 27 Yo no realizó enlaces institucionales, anteriormente si en la atención de los niños, Trabajo Social busca la forma de referir los casos y puede ser a cualquiera instancia. Por ejemplo, de alguna organización de la sociedad civil que atienda casos de déficit de atención o autismo o que las instituciones públicas puedan apoyar en las problemáticas o necesidades.
-



---

### Entrevista número 5

Lugar: Subdirección de Servicios Educativos de la Delegación Miguel Hidalgo

Fecha: 22 de junio del 2018

Nombre: Carlos

Género: Masculino

Edad: 32

Formación académica: Licenciatura y maestría en Trabajo Social

Nivel de estudios: Maestría en Trabajo Social

Antigüedad de laborar como trabajador social: 2 años

Antigüedad en CENDI: 2 años

---

#### Pregunta Respuesta

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Llegué por invitación cuando iba a terminar esta administración, ingresé directamente al CENDI desde el año 2015 por el mes de septiembre, de ahí llegué aquí directo a CENDI pero tenía muchos campos de oportunidad porque no había como tal una área de Trabajo Social y no había trabajadores sociales, solo Psicología pero no había Nutrición ni educación física, solo personal médica. Cuando llegué sí tenía muchas áreas de oportunidad porque no había mucho orden en ese aspecto.  |
| 2 | Mi adaptación al espacio laboral fue directamente con actividades de Trabajo Social, comencé a modificar el proceso de inscripción, cuando llegue lo hacían los psicólogos y no tenían un número exacto en cuanto a la matrícula, siempre tenían un dato distinto a las administradoras y se debía tener un dato concreto; la relación de la administración de los expedientes cada quién organizaba su expediente como lo entendía y como quería, también cada CENDI trabajaban distinto de acuerdo como creían que se tenía que integrar cada expediente. En el momento me tocó verlo y me involucré más en la parte de la aplicación de estudios socioeconómicos para el tema de reducción de pago de alimentos, donde los padres y madres pagan una cuota mensual de alimentos, en la Gaceta Oficial aparece una opción del 10% hasta el 50% en ese pago; en esa ocasión me tocó aplicar los estudios económicos donde llegaban todas las solicitudes y lo que hacía era citar a los padres de familia a los CENDI a realizar estudios socioeconómicos, no había tampoco instrumentos como tal como falta de formatos, había un vacío en ese aspecto con muchos campos de oportunidad en que se podían hacer. Fue ahí donde empecé a conocer los CENDI y cuando me involucré y empecé a ver con las administradoras el tema de inscripción, sólo veía que pedían una cédula de inscripción las administradoras las cuales hacían todo el proceso, de ahí me involucré directamente con casos de algunos CENDI. |
| 3 | La Delegación Miguel Hidalgo es quien nos da todo tipo de actividades y hay un presupuesto que se designa que hay etiquetado solamente para CENDI si hay un recurso tanto para papelería como para alimentos para mantenimiento, fumigación, material didáctico, o cámaras de seguridad, material deportivo de la delegación, para el cableado de los equipos de cómputo que se requiere. Al no tenemos el material para habilitar los espacios entonces en ocasiones se utiliza ese tipo de dinero para cierto tipo de actividades, me ocupo de algunas cuestiones administrativas.   |
| 4 | Hay un manual de la delegación en el cual viene toda la estructura tanto el jefe delegacional desglosado por cada una de las direcciones y ahí va bajando a sus direcciones en el caso de subdirección de servicios educativos y de ahí baja la plaza que estoy ocupando que es líder coordinador de centros preescolares; en ese manual vienen las actividades que se tienen que desarrollar como en una modificación a la estructura se tuvo el trabajo de revisar las funciones las cuales estuvimos trabajando en función de lo que tenemos que hacer en CENDI entonces en las funciones son el tema de auto generados darle seguimiento y entregar reportes mensuales en los datos generados otras de las funciones es el tema de proceso de inscripción de la administración de los niños el tema las funciones es el tema de seguimiento de las actividades tanto de nutrición el área médica de pedagogía de psicología a través del equipo técnico y además de las funciones que son como las principales de todas ellas son las que más se caracterizan a la plaza y entrega de informes que son algunas de las otras funciones que se tiene en la plaza si hay un manual administrativo y del equipo técnico son de las que principalmente tienen que reportarse. Los equipo de Trabajo Social, se encargan del proceso de inscripción la cual es la principal función, no está como tal en el manual pero se sobreentiende que es seguimiento  |

---

en cuanto a casos y también las referencias o canalizaciones que tienen que realizar, por la necesidades aparte y lo que nos demanda más es el tema de casos hay muchas situaciones en donde Trabajo Social interviene y ahora en la carga de trabajo es todo el proceso de inscripción en dónde nos absorbe.

---

- 6 Aquí solamente se encuentra la subdirección y el líder coordinador y en CENDI se encuentra las administradoras el personal administrativo el cual es apoyo y el personal docente, pero también tiene personal de limpieza que no es una figura de la Delegación, es empresa el cual es contratado. Entonces el equipo técnico también oficialmente no es directo del área porque son de los CENDI pero no son como tal, pero trabajamos con el equipo técnico oficialmente.
- 7 En ocasiones se solicita un apoyo con el DIF o principalmente para conocer los contextos de donde se desarrollan los niños. Si tienen algún problema de violencia en algunos centros de atención puede ser la canalización cuando identificamos que el niño requiere algún tipo de atención especializadas, por el perfil que tiene nuestro personal y la forma de trabajo que tiene CENDI es más complicado incorporarlo a las actividades pero en promedio tenemos de 10 a 12 niños en sala y una maestra; Entonces es complicado poder incorporar las actividades que requieren algunos niños entonces si realizamos otro tipo de canalización y tenemos otro tipo de canalización especial cuando se presenta algún caso se plantean el padre de familia sobre este tipo de opciones y regularmente los padres ya saben y es lo que buscan evitar, luego se quieren incorporar a CENDI y no nos dan la información completa, entonces cuando ya estamos en la descripción es cuando identificamos ese tipo de casos pero es ese tipo de casos que hemos tenido con esta instituciones, como la fundación Carlos Slim con capacitación de personal y hasta ahora son los más presentes que tengo.
- 8 Son varias, primero con el tema de mantenimiento donde tenemos muchas deficiencias y en ocasiones se descompone el refrigerador o la bomba de agua entonces es otro problema que nos genera porque no tenemos el servicio al 100% o el tema de la luz porque a veces tenemos problemas como tal, de limpieza que no llega, en cuanto tema de alimentos con el proveedor no entrega en tiempo o incompleta y todo eso se tiene que ver, no se tiene suficiente personal para atender a los problemas de los 1968 niños más o menos, solamente tenemos dos doctoras, en educación física tenemos dos profesores para toda la población y tiene que dividirse en los CENDI por lo mucho una vez a la semana y los reclamos de los padres de familia por no tenemos profesores de inglés actualmente. En cuanto a necesidades que tienen los padres de familia, es la falta de atención que tienen a sus pequeños, eso se nos complica ya que, aunque Trabajo Social o Psicología está detrás de los casos o dejen tareas o actividades, si no hay un acompañamiento de los papás en realizar las actividades en casa es un trabajo al vacío, entonces es un problema que tenemos también con los padres de familia. Las administradoras reportan falta de límites y atención de parte de los padres de familia, maltrato que también se da con los niños, yo lo tomaba como un aspecto socio familiar donde eran varios rubros con la relación estricta de familiares, la relación económica, la de género, el contexto social, qué tipo de familia es, el tipo de relaciones que tienen entre los padres, porque a veces tenían malas relaciones o es muy característico que son familias monoparentales por ejemplo, en donde predomina la figura materna.
- 9 El expediente que le pedimos a los de nuevo ingreso es acta nacimiento CURP comprobante de domicilio identificaciones oficiales de los padres el comprobante es actualmente donde viva el infante, ya que luego nos entregan comprobantes de domicilio que no corresponde a dónde viven los niños porque luego no corresponde a la dinámica familiar entonces hemos encontrado este tipo de casos de los niños, por ellos les pedimos identificaciones de los padres de familia y de las personas autorizadas para recogerlos el caso de ellos y de los papás es su CURP y en la parte médica son análisis clínicos historia clínica certificado médico cartilla de vacunación actualizadas certificado de alumbramiento comprobante de ingresos y las fotografías que son los documentos que les pedimos; datos personales son pues números telefónicos domicilio laborales de domicilio del trabajo son los datos básicos que son el tipo de sangre tipo de alergias si tienen tipo de padecimientos nos ayudan en el área médica para identificar qué tipo de cosas o necesidades de nivel de salud en ocasiones nos encontramos los casos ya cuando nos traen todos los documentos y nos dicen que tiene algún tipo de padecimiento o necesita alguna canalización si nos ha tocado casos que quieren incorporar a la escuela los incorporan en CENDI pero ese tipo de casos y requieren una canalización especial pero son los documentos que se solicitan y ya nosotros le realizamos la cédula anteriormente eran formatos que sacan copias y van llenando las maestras y las credenciales cada quien cada CENDI las hacía como como quería, pero actualmente la cédula la tenemos en digital tenemos una base y está vinculada a la cédula, entonces se llena al momento de tener la base completa solamente se va la pestaña donde está la cédula se agregan las personas autorizadas y solamente imprime si hay una actualización se trabaja sobre la cédula Entonces eso ha agilizado mucho con tener los datos correctos, si en algún momento
-

---

se tiene que hacer una actualización es muy rápido y además en el tarjetón de personas autorizadas y la credencial también era impresa la misma en todos los CENDI pero para este ciclo ya tenemos una impresora de credenciales plastificadas entonces sólo se les Toma las fotos a los niños y terminando este proceso vamos a imprimir las credenciales para que las tengan antes de inicio del ciclo escolar y son las mismas características que van a tener. Otro tema son los uniformes ahora el uniforme es el mismo para todos los CENDI de Miguel Hidalgo es prácticamente lo que incluye el expediente los datos de la estructura familiar. También tenemos el tipo de familia es como dato general en la misma base se tiene como estadística el tipo de familia solamente qué tipo de familia tiene, nosotros sólo intentamos detectar si son extensa o compuesta, ellos no tienen esa visión de qué tipo de familia son, solamente lo tenemos en 5 tipo de familias: en la extensa, la nuclear, monoparental masculina femenina, esta son los únicos 5 tipos de familia, porque si lo dejamos más abierto estaba más complicado dejar una estadística, si se cuenta con ese dato. Desafortunadamente por los tiempos y cargas de trabajo no nos da tiempo para poder analizar los datos que tenemos de todas las familias pero es algo muy importante saber qué tipo de familias estamos atendiendo ahorita actualmente tenemos ese tipo de familias que tenemos y es uno de los datos que tenemos el número de integrantes también con las personas que se relacionan también lo tenemos en principalmente por las personas autorizadas y es que son abuelos tíos primos pero son datos que tenemos en la base de datos.

---

- 10 Por lo regular no asistí a CENDI, normalmente estamos en la oficina y todo se realiza por llamadas telefónicas y dependiendo de problema enviamos a las áreas y nos reportan el proceso, les fue que resolvieron ya cuando el problema es un poco más grande y no puede resolverse por esos medios ya es cuando nosotros nos acercamos a los padres de familia pero las cargas de trabajo en ocasiones es más complicado tener el tiempo para estar cerca de los CENDI, creo que sí es importante que estemos en CENDI porque luego los problemas no lo saben manejar por el trato que tienen hacia los papás y son ese tipo de cosas que tenemos que estar pendientes y a veces. Solamente vamos cuando tenemos las inscripciones. Tenemos a una chica que se encarga de asistir a CENDI. Lo ideal sería tener un trabajador social en cada CENDI pero no existe mucho personal.
- 
- 11 Actualmente ya no estoy tanto con los padres de familia, antes me tocaba ver lo de la administración de expedientes, como trabajadores sociales dejamos de manera homogénea la integración de los expedientes, ahora en todos los CENDI tienen que estar integrados, de igual forma con el orden de los documentos, anteriormente había expedientes que no estaban completos en la parte médica, no estaban actualizados, pero ahora cuando vas a cualquier CENDI tienen el mismo orden de documentos porque las administradoras van acomodando en sus archivos. Anteriormente
- 
- 14 Tal vez no corresponden al perfil profesional el tema de canalización seguimiento supervisión en cuanto a la canalización en mantenimiento también es una cuestión de Trabajo Social creo que son los que veo básicos Pero hay otras funciones que no están peleadas con las que son más claras de Trabajo Social y es ahí donde Trabajo Social puede escalar a otro tipo de espacios Y si reformularse para empezar a ocupar otros espacios en cuanto a las actividades que podría desarrollar hay una actividad que realizó que no tiene nada que ver con Trabajo Social la cual es por ejemplo dar de alta de algún proveedor Como por ejemplo las visitas que hemos tenido a los centros recreativos están bien una actividad meramente administrativas o finanzas o con un perfil más de administrador en donde tal vez no es lo de entrega de una factura de documentos seguimientos de pago son cosas que no son funciones de Trabajo Social Pero que es darle un plus como profesionista en cuanto a esa actividad de sus conocimientos que digamos tu perfil tiene un costo diferente hacia el mercado es por ejemplo en el tema de presupuesto que no necesariamente corresponde a Trabajo Social Pero que no está bien definido realizar o elaborar supervisar o dar seguimiento al ejercicio del presupuesto. por ejemplo, pero es muy importante como trabajador social debe de entender y saberlos, es un plus que es como trabajador social. Que tanto quieres aprender en diversos aspectos porque si te quedas con lo que debes hacer te quedas estancado.
- Como Trabajo Social se sabe que tanto quieres aprender como para poderte involucrar en otros espacios porque si te quedas con lo que se te dice y que nada más tienes que hacer y puedes hacer te quedas estancado, entonces hay que empezar a pelear otros espacios que a lo mejor no son meramente de Trabajo Social, pero tú como profesional y de acuerdo con tus actividades también la podrías desarrollar ahí. Es una forma de pensar o limitante que tiene Trabajo Social pensar que solamente nos dedicamos en aplicar estudio socioeconómico darle seguimiento de casos o algún tipo de referencia y actividades que son muy básicas que tal vez estar checando entradas o salidas es un ejemplo que son como cosas muy básicas que tal vez cualquier persona con cualquier profesión lo puede hacer entonces yo creo que Trabajo Social tiene que ir escalando hacia otros espacios.
-

- 
- 15 Cuando tenemos un problema como padres de familia, vemos problemas de auto generados, cuando no pagan los papás, entonces la estrategia que comenzamos a utilizar en la inscripción, a ver lo de los pagos y les pedíamos que se regularicen para continuar con el proceso de inscripción, eso nos llevó era un control de auto generados, con la parte técnica porque los niños salían con problemas leves de caries y por más que tuviéramos buenas doctoras, los padres a veces no tienen compromiso a las indicaciones. Hace 2 años comenzamos a meternos en la parte médica en temas de tratamientos que no hacían caso los papás tenían de teníamos el proceso y hasta que no nos daban a receta o el comprobante o el tratamiento de la alta no continuamos con la preinscripción y en ocasiones los padres no comprenden la importancia y es ahí donde nosotros tenemos el contacto con los padres y cuando no quieren cumplir nos toca un tema de explicarle sensibilizarlos porque a veces es la forma en cómo les dice las cosas y si lo dices de una forma difícil se enojan entonces me toca más de sensibilizar y que no perderán el lugar calmarlos y decirles que su lugar es seguro está inscrito pero que cumpla con lo que se le está pidiendo y en cuanto entregué los documentos se realiza la inscripción.
- 
- 18 El trato con la gente es una de las actividades de las fortalezas y no debes de tener tacto con la gente y actitudes favorables si eres cortante no tienes empatía no sensibilizas a las personas no estás funcionando como trabajador social Yo creo que es una de las fortalezas que puedes tener como trabajador social también es la vinculación con otras áreas y qué tal vez somos muy hábiles para podernos integrar con otro tipo de instituciones al canalizar algún tipo de instituciones somos muy hábiles para podernos vincular con otro área como con otra institución y también podría ser una fortaleza que puede tener Trabajo Social es como la vinculación no solamente con el ciudadano sino también tiene que ser importante la vinculación con otro nivel de un jefe de unidad 1 sub dirección una dirección porque ese tipo de relaciones es la que también te permiten abrir puertas de la profesión es alguna de las fortalezas que podré identificar de Trabajo Social el contacto con las personas podrías identificar temas.
- 
- 19 Anteriormente aplicamos con el estudio socioeconómico, pero ahorita el instrumento que realiza el estudio socioeconómico es el área de programas sociales, están en el área de Trabajo Social aplican también estudio socioeconómico si ellos nos dan también el resultado del perfil socioeconómico, ese instrumento lo utiliza las trabajadoras sociales que están en CENDI hay un formato que utilizamos como cédula de entrevista, es básica lo que aplica tanto Trabajo Social como las demás áreas, los datos del nombre del niño datos el dato se la mamá el motivo datos de la intervención y también datos como si hay una segunda tercera entrevista y se pone si es un seguimiento o es un primer contacto y hay una parte que se pone lo que se trabaja lo que se platica con la mamá si es un problema el límite se deja algún tipo de actividades para que se trabajen con el menor es un trabajo que se un formato que utilizan todas las áreas en específico con Trabajo Social es el estudio socio familiar el cual es el que si meto colaborar Pero ese sola qué se utiliza en casos más particulares cuando El caso es más de una variabilidad si se mete más en esos aspectos en ocasiones y se ha hecho la visita domiciliaria para ver el contexto en donde se desarrolla el pequeño pero actualmente no entró tanto en ese tipo de instrumentos pero en su momento el estudio socio familiar si lo elaboré e Integra este instrumento y sé cómo se debe de aplicar.
- 
- 20 Capacitación en temas de relaciones de familia y problemáticas familiares o parentales y en ocasiones no sabemos el espacio que se desprende El pequeño y viene a replicar algunas situaciones o conductas que se desarrollan en sus espacios familiares pero más que nada es trabajo es con los papás y es con quién se debe de seguir los niños es solamente de malestar pero no es el origen que genera el problema sino que se genera en el entorno familiar creo que podré hacer más por esa parte el poder tener mayores elementos de cómo abordar o trabajar con las familias y mi manera general a la sociedad como también podemos relacionarnos de manera buena convivencia con los seres humanos creo que esa sería una de las temas que he Trabajo Social utiliza específicamente CENDI que sería algo muy importante que sería por indagar.
- 
- 21 La parte de la idea de Trabajo Social y tal vez alguna niña extractiva o laboral en el contexto en el cual estamos en cuanto trabajo Sí se ve que a lo mejor te piden encargaron una actividad que tiene mucho que ver con la idea de Trabajo Social Porque si saben que es Trabajo Social no puedo encargan un proyecto desarrollo de una actividad porque a lo mejor no tiene plena confianza que la vaya a desarrollar bien Entonces eso es como una parte en cuanto a la limitante que puedes tener en el campo laboral y con los mismos compañeros Puede ocurrir pero depende mucho como profesionista si ven que a lo mejor eres capaz de hacer otro tipo de cosas asume la responsabilidad de manera correcta y dar resultados comienzan a dar otras actividades que no solamente son de Trabajo Social y entonces también tiene que ver cómo te desarrollas como profesionista en tu área porque a lo mejor cuando me quedé
-

---

estancado ahí estar viendo lo de los estudiosos económicos el tema de La integración de los expedientes estudio de caso y a lo mejor hubiera tenido un momento de Confort, en dónde ahí me siento bien y no tengo que dar más ya sé lo que tengo que hacer y se facilita podría haber tomado un momento de Confort pero no en la parte de que también aquí la conocido otro tipo de cosas otro tipo de actividades luego tienes esa hambre de saber más de buscar qué más puedo hacer y darme cuenta que es lo que si puedo hacer y es cuando vas escalando solamente veía cosas de Trabajo Social Pero ahora me toca ver cosas de nutrición mantenimiento presupuestos darle seguimiento al área de New prisión que todos estén tiempo y forma que nos informen y nos reporten las actividades también que nos den a conocer lo para resolver problemáticas en área seguimiento a darle seguimiento a los casos estar metido sola no solamente en Trabajo Social sino con diferentes temas y volverte polivalente. Al final de cuentas tienes que entrar en todo y el desconocimiento temas te genera algunos problemas.

---

- 22 Trabajo Social si está reconocido por los papás, por ejemplo cuando vamos a solicitar si nos dan la atención que necesitan porque a veces cuando le solicitamos algo que vayan a alguna institución tienen la idea de que le vamos a reportar con el DIF, en ocasiones si nos dan la tela el cuidado que en él nos dan atención que se necesita porque lo solicitamos nosotros ya cuando se le solicita alguna tensión con nosotros si se detienen, y comienzan a cumplir con algunas cosas y en parte del personal como de CENDI, como de las administradoras luego se incluyen y con la comunidad o el personal está relacionado con los Dresde familia llegan a tener problemas con los padres de familia entonces cuando ya no pueden con el problema o no saben cómo abordarlos es cuando ya vienen con nosotros y nos piden el apoyo ya sea de psicología o de Trabajo Social para poder platicar con los padres de familia y sensibilizarlos en cuanto a mediadores en algún problema pero si hay un reconocimiento de Trabajo Social no sé si es por el problema de que Trabajo Social cuando ya es cuando ya buscan al área pero si existe ese reconocimiento cuando se dejan a el reconocimiento a los CENDI o los padres o las administradoras las han tienen es muy distinto cuando ya los papás son lisos o ya no le dan el seguimiento de las maestras si no ya no depende tanto de nosotros sino de los padres pero si hay un reconocimiento de Trabajo Social en los CENDI.
- 
- 23 Sí yo creo que es como la base de todos, entonces Trabajo Social es esencial ya que por ejemplo si no tienes una parte de ese equipo no entenderías cuál es el proceso, cuando yo llegué a CENDI no había trabajadores sociales y no entendía como llegaban a esos procesos y ellas las maestras hacían como las actividades como ellas consideraban que se hacían pero que en ocasiones no era correcto y no sé si podría entender ahora a un CENDI que no tuviera Trabajo Social es un puesto primordial en CENDI Trabajo Social es reconocido en CENDI, también porque hay momentos que Psicología tal vez no sabe qué hacer con los padres de familia y deja actividades o citatorio si los padres no asisten y cuando Trabajo Social interviene en ocasiones los padres de familia toman otra postura y comienzan a ver que ya es algo más serio ya no es solamente que lo envíen con el psicólogo nutricional la doctora tiene una idea de que si Trabajo Social se inmiscuya en está muy muy apegados con los niños pequeños y hacerse la idea de que comiencen los problemas con los niños, no tienen muy claro que es lo que hace Trabajo Social, que nos quieren enviar a hacer visitas domiciliarias solamente y solo quieren que para todos se realicen esas visitas, pero que en muchas ocasiones no la requiere solamente es platicar con los papás y explicarles es cuando vamos conociendo Cómo hacer las actividades dependiendo de los papás es el trato con ellos.
- 
- 29 Si es un problema médico lo ve el área médica, si es de hábitos el área de Psicología, siempre existe esa interacción como disciplinas para hacer alguna actividad. En un inicio queríamos tener juntas mensuales para juntar al equipo, pero ahora solamente esperamos a sentarnos con todas cada una de las áreas para abordar cada caso, pero si no hay como tal una reunión de manera general o emprende área con todas las áreas, pero sí con los integrantes en cuanto a un tipo de caso.
-

**Entrevista número 6**

Lugar: Subdirección de Servicios Educativos de la Delegación Miguel Hidalgo

Fecha: 25 de junio del 2018

Nombre: Gabriela

Género: Femenino

Edad: 34 años

Formación académica: Licenciada en Trabajo Social

Nivel de estudios: Licenciatura en Trabajo Social, Diplomado en Situaciones de Sufrimiento Social.

Antigüedad de laborar como trabajador social: 10 años

Antigüedad en CENDI: 1 año

**Pregunta Respuesta**

- 1 Mi mamá era retirada como sindicalizada aquí y me dejó su plaza, después de pasar el curso y entregar la documentación y ver que el currículum era de Trabajo Social envían a la Subdirección de Desarrollo Social mi entrevista. El de personal de honorarios como conoce las necesidades de cada área me dijo que no estaba en el área de CENDI un trabajador social, entrevista a la subdirectora de servicios educativos e ingrese a trabajar desde hace un año.
- 2 Mi adaptación fue muy complicada porque no hay un lineamiento de trabajadora social en pasos y cuando entré no había ningún trabajador social a quien pudiera acercarme, el coordinador de todo CENDI no estaba todo el tiempo conmigo y tenía muchas dudas, no tenía nada que ver con educación y el primer obstáculo fue conocer el marco normativo que desde primera instancia lo desconocía. En principio me recomendaron llevar la matrícula De cuántos niños hay por cuantos CENDI, por cada grupo y por género, inclusive que toda la base de datos de los pequeños esté completa, en teoría tenía esa parte pero yo llegué y se desconocía el número exacto de niños que estaban en ese momento, es un número que se cambia constantemente y creo que eso sea logrado, se actualiza conforme se va modificando, ya existe ese control más específico tanto a los datos de los niños como de la matrícula, aquí se lleva el expediente de todos los CENDI, también tenemos toda esa documentación también se ha visto un mayor orden en esta documentación.
- 3 Yo venía de una institución de asistencia privada ya que aquí al ser público cada hoja es DIF cuesta y al ser ordenada tan sólo de la limpieza y hay que hacerse cargo. Entonces sí cuesta mucho trabajo el recurso material, desafortunadamente es algo complicado que en realidad tengan un propuesto pero no haya todo lo necesario para trabajar pero he tenido el mínimo si se ha proporcionado nunca ha faltado, pero tampoco ha tenido de sobra el recurso material en cuanto a lo humano el coordinador es que me ha dicho que me apoye en otras personas una de las dificultades en gobierno es que trabajan con la mentalidad de horarios y solamente es hasta ahí para que das más si no te lo valoran, ese principalmente es el conflicto pero en esta área apoyan demasiado y si te dan ánimo para hacer tu trabajo entonces sí ha sido muy conflicto ante el no tener que hacer lo que tienen que hacer sino que al final reconocimiento está en ti sobre todo para las personas que tienen sus usos y costumbres qué limitantes has encontrado en tu espacio laboral parte de los materiales una de las cosas que visto desde ahora y encontrar las maneras de decirle a los padres las cosas.
- 4 Cómo tal no existe un Manual de Trabajo Social, es una de las limitaciones que tenía el coordinador quien me indicaba los instrumentos, hacer atención de caso individualizada, sigue sin haber un marco, además nos vemos enrollados en la dinámica en donde solamente está el coordinador, que no se dedica especialmente a Trabajo Social y yo. Están administradora que funge como administrador a pero que no todas tienen la profesión académica para el cargo y que si se tiene la formación del CENDI se maneja correctamente también están las maestras Y nosotros que somos el equipo multidisciplinario que es el que va de visita rolándose los CENDI tenemos dos doctoras para todos los CENDI la cual limita 4 enfermera y 2 odontólogas y son cuatro psicólogos los cuales constantemente van a CENDI y reportan los casos Si es que lo tienen el área de pedagogía los cuales cada vez que les pedimos su ayuda Ellos están en los CENDI y finalmente no tenemos un equipo continuo dentro de CENDI.
- 7 Se acercan a algún niño con alguna dificultad lo refieren inmediatamente a Psicología y de ahí dependiendo de lo que ellos vean nos dicen a Trabajo Social o a Pedagogía a nutrición o Medicina.

- 
- 8 No conozco muy bien eso, tal vez ahora que se podría hacer una estadística de problemáticas, falta comunicación entre los grupos ya que Psicología no nos habla para tomar alerta de las problemáticas nos hablan si tienen problemas con maestros, no comparten información de las problemáticas en CENDI
- 
- 9 Regularmente son cuestiones de pagos horarios en lo que veo que los papás le necesitan meter a los niños a un lugar no se preocupan tanto en las actividades que les dan en los CENDI de no más que nada hay algunos que llegan por recomendaciones pero en realidad tampoco saben lo que es bueno Y entonces inclusive hay papás que tenemos conflicto Por qué consideran que los niños tienen que saber más de lo que les enseñan Entonces tenemos que hablar con los papás sobre ese tipo de temas, en la inscripción se pide que se tenga más datos en el expediente para conocer la estructura familiar cuando son parentales monoparentales o extensa Entonces eso también podríamos averiguarlo en la base de datos para conocer la familia.
- 
- 10 Dependiendo de la época del ciclo escolar de que inicia hasta que septiembre es un trabajo de oficina revisando la matrícula los números y la base de dato quede correcta a partir de septiembre es cuando comienzan a tener casos Ya por lo menos asisto una o dos veces por semana. Dependiendo los casos porque en ocasiones no me los canalizados a Trabajo Social y no son tanto.
- 
- 11 Varía, en ocasiones es buena o a veces nada más vienen quejas de papás de las maestras en específico.
- 
- 14 Lo de las inscripciones me causaba conflicto al pensar que era muy técnico pero al ver que los papás estaban molestos, había que sensibilizarlos; por ejemplo, se les pide un historial clínico de los cuales a veces están mal realizados y ese tipo de actividades tenemos que sensibilizar a los papás para poder decirles a dónde acudir a canalizarlos o entender porque no lo quiere tratar sino tal vez tiene una situación familiar y no pueden hacerlo por no tener la solvencia económica o cualquier otra cosa. Cuáles son las opciones para que el niño pueda seguir en el CENDI.
- 
- 16 Como sólo soy una, tengo una limitación que no me permite visitar a todos los papás y ya después no poder regresar con ellos el siguiente mes o las siguientes semanas porque el trabajo administrativo luego no nos permite y es una limitante que no puedo disponer de tantas salidas Porque no sé en qué momento necesite quedarme a apoyar en alguna actividad una o dos veces al mes y por ejemplo a partir del mes de abril otra vez tengo que ir a CENDI por el tema de inscripciones ahora hemos tenido movimientos ya que antes eran aquí en la oficina y hasta ahora son las inscripciones en los CENDI lo cual está bien porque nosotros conocemos la dinámica real en el CENDI.
- 
- 17 Los profesionales de psicología nos dicen en qué problemáticas hay , detectamos y tenemos que canalizar oí Busco qué instituciones que nos pueden ayudar y cuáles son los elementos que debo de decir y canalizar para poderle decir a los papás el instrumento es el que me permite dar el seguimiento Y es ahí donde hay que afinar un poco más porque ya después de que uno vuelve a remitir a psicología o se da el seguimiento es cuando se pierde un poco la información y es difícil evaluar si se tuvo o no un fin o se quedó estancado.
- 
- 18 Tal vez la atención con los padres de familia si nos volvemos empáticos, tenemos las habilidades de la entrevista con los padres de familia de ver la dimensión de con quién estamos entrevistando; sino de ver más allá porque no veo con los demás compañeros que sólo se enfocan en el niño y también hay que ver a la familia en general eso creo que tampoco lo tiene cualquiera Y eso se va afinando con la experiencia.
- 
- 19 Los instrumentos que utilizamos en Trabajo Social fueron diseñados por el coordinador y las técnicas sólo utilizó la entrevista ahora debería de consultar. El familiograma es importante volverlo a checar.
- 
- 20 Creo que sí en el tema de la SEP, yo quisiera conocer todo el sistema como son alta o baja, dar elementos para decirle a los padres que eso son los modelos para poder contestar, porque luego no se puede puntualizar las actividades más importantes llevar la matrícula de CENDI, al no pasarse de la capacidad instalada, dar seguimiento a los casos referidos por Psicología y ver que el proceso de inscripción baja en el CENDI y asumiría sólo esas actividades, creo que algo más educativo, por ejemplo nos dan educación social, pero es más comunitario aquí al entrar a elaborar no tenían ni siquiera el marco teórico, ni siquiera en una analogía en el ámbito educativo porque la educación social. Las habilidades que debe tener Trabajo Social ese análisis social un mediador entre lo psicológico, lo social y económico, donde todos nos unimos y podemos ver la complejidad, analizar y reflexionar. A partir de eso elaborar otros, eso es lo que debe de tener el trabajador social que es ver la complejidad que le da la familia y el sistema hasta también los mismos compañeros.
-



- 
- 21 Haber tenido todas las facilidades para ir a tomar decisiones en CENDI, decidir qué puede el papá o no hacer, he tenido la asesoría con mi coordinador el cual está al pendiente de resolver dudas en el momento, la dificultad podría ser cuando salimos de aquí, en donde la Delegación tiene una institución donde se dan pensiones y se canalizan a los niños ahí y es cuando no tenemos tanta respuesta a pesar de que la pedimos, no se tiene la respuesta inmediata que tendríamos que tener siendo parte la institución de la Delegación. Yo creo que el sistema es el mayor desafío desde que existe un discurso político y existen actividades o lineamientos por medio de oficios que piden permisos y a veces la situación son en la inmediatez si el papa en ese momento quiere necesita ya después ya no. Entonces si es el sistema va en contra ya que también de esos vacíos se agarran los papás para no atenderlo, pero en realidad pues no depende del área.
- 
- 22 Trabajo Social es reconocido en CENDI solamente cuando tienen problemáticas con los papás es cuando recurren a Trabajo Social, entonces es ahí donde creo que las otras profesiones no conocen nada de Trabajo Social y nosotros si tenemos esa habilidad de centrarse en una cosa sino ver toda la complejidad de alrededor y entonces podré sensibilizar papá y decir pasa esto y armar un plan.
- 
- 23 Sí, sobre todo por este contacto con padres de familia porque ya ahora con las inscripciones me doy cuenta de que tienen una generación distinta de papás, son muy jóvenes que trabajan casi todo el día buscan trabajo y relega en sus condiciones a los papás los abuelos y no tienen el tiempo para estar con ellos.
- 
- 24 Sí, es primordial crear un manual y que tenga un respaldo cómo equipo interdisciplinario, no podemos exigirle a los papás o condicionar los que nos cumplan porque no hay nada escrito entonces a la vez eso es un doble discurso ya que al pedirle al papa algo y no existe donde diga que no se tienen que hacer caso Entonces los papás son los que dicen que no debe de hacerse se requiere formalizar ya que los lineamientos es un Proyecto Del Ciclo anterior que se trabaja en conjunto con el equipo interdisciplinario que hablaba de cómo hacer un filtro Cómo atender la recomendación de todos los que íbamos a acercarse en el caso de un problemática pero aún es un borrador y no tiene sustento de los jefes y por ello no se lleva a cabo. Lo instrumentos que están se realizan por necesidades que hay y nos tienes a valuación de los instrumentos de evaluar si se llevó no se llevó a cabo y si es importante se requiere muchas ganas y actitud la dinámica laboral es la que Ana en estos tipo de actividades trabajo que se hace con otras las otras profesiones Y a partir de ello, pero por ahora no se hace, no se invierte un tiempo y un espacio para ese diálogo y que la dinámica del trabajo.
- 
- 25 No existe ese profesionista que sea mediador negociador que una a los papás al maestro y el niño el psicólogo también atiende pero no tiene la necesidad de negociar lo que necesitas de negociar de necesitar una cosa pero también esto como Trabajo Social ayuda a parte de ser mediador con los papás, creo pues hemos tratado de construir una red de canalización para que ellos tengan más apoyo de otras instituciones para que los papás no tengan excusas y puedan atenderlos y con ellos tengan más opciones y las maestras en ese tema es muy laboral, cuando las maestras tienen conflictos no es un tema que nosotras no es muy fácil de involucrarnos porque ya implica una situación laboral, pero con el equipo multidisciplinario en su hacer podríamos hacer esta red de canalización que nos pueda ayudar y también tiene que ver con que las otras profesiones no se involucren a las nutriólogas, hay doctoras, hay enfermeras, odontólogos, pedagogía, pero no hay una comunicación y si no hay, tampoco hay un conocimiento de lo que les hace falta o lo que podremos construir juntos dependiendo.
- 
- 26 Sí, tengo reuniones con el coordinador del área de Trabajo Social, sólo le entregó un informe si él me indica que podría continuar para mis actividades, lo manejó también con el coordinador el que decides si al final lo que yo propongo, es bueno con el área de psicología, Aunque eso es laboral y no todos los tiempos tienen esa accesibilidad facilidad para ver el caso, aunque uno tenga un caso y el coordinador remita que lo envié Trabajo Social en ocasiones no llega y en la integración con las demás instituciones o enlace de apoyo hemos tratado de hacerlo es algo que no estaba la necesidad y ahora lo realizamos con contactos personales y se obtiene un acercamiento de institución a institución.
- 
- 27 También dependemos de las instituciones de afuera. Entonces, si tenemos que relacionarnos con las demás instituciones dentro de los espacios porque a veces es difícil por los cambios constantes, a veces es complicado ya que los jefes están cierto tiempo y no hay una constancia en el trabajo, entonces una de las cosas difíciles es que no hay continuidad y depende de la continuidad que le den laborar los trabajadores sociales anteriormente.
- 

Fuente: Elaboración propia (2018).