



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Luz Maria CHALCO PESANTES

ASESOR

Mg. Rocio MALDONADO ALARCÓN

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Chalco, L. (2025). *Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Luz Maria Chalco Pesantes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	61070602
URL de ORCID	Opcional.
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Rocio Maldonado Alarcón
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43134022
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6489-9743
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Ela Dorena Pérez Alva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10323252
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Joel Manuel Cáceres Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42752194
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 3: SALUD Y BIENESTAR (3. Políticas Públicas sociales) ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO (1. Manejo de la diversidad del territorio y el colectivo cultural)

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santiago de Surco
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Ejemplo: Marzo 2019 - octubre 2019
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día 19 de julio del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del Jurado Calificador integrado por los profesores, Mg. Ela Dorena Pérez Alva (Presidenta) Mg. Joel Manuel Cáceres Paredes (Miembro) Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero (Miembro) y

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional **“Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”** presentado por la bachiller, LUZ MARIA CHALCO PESANTES

Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

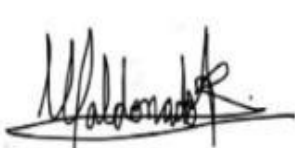
16 (Dieciseis)

Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicado del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: LUZ MARIA CHALCO PESANTES, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:


Mg. Ela Dorena Pérez Alva
Presidente


Mg. Joel Manuel Cáceres Paredes
Miembro


Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Miembro


Mg. Rocío Maldonado Alarcón
Asesora



UNMSM

Firmado digitalmente por SILVA
SIFUENTES Jorge Elías Tercero FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.08.2025 08:11:22 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académica



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

Anexo 1
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, ROCIO MALDONADO ALARCÓN en mi condición de asesora acreditada con el DICTAMEN N°06-2025-EPTS-FCCSS/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es: *“SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN SOCIAL PARA EL BIENESTAR LABORAL DE LAS Y LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO, 2024”* presentado por la bachiller: LUZ MARIA CHALCO PESANTES para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual.

Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 6% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL.

Lima, 17 de julio 2025.

Firma de la Asesora:

Nombres y Apellidos de la asesora: **Rocío Maldonado Alarcón**

DNI: 43134022

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SISTEMATIZACIÓN.....	8
3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN	14
4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN	16
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	19
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	28
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
8. ANEXOS.....	44

1. PRESENTACIÓN

El presente informe sistematiza la experiencia de intervención social implementada por el equipo de Trabajo Social del área de Bienestar Social de la Municipalidad de Santiago de Surco, durante el año 2024, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la entidad.

Esta sistematización ha sido elaborada como un proceso reflexivo, técnico y participativo que permite reconstruir, analizar e interpretar críticamente los elementos centrales de la intervención: planificación, ejecución, resultados, dificultades, decisiones y aprendizajes obtenidos, por ello, más allá de documentar las acciones desarrolladas, este informe busca recuperar el conocimiento, las voces y los impactos de la intervención desde la experiencia directa de los protagonistas.

La propuesta del informe se enmarca en el Modelo Sostenible de Bienestar Social asumido institucionalmente como una guía para promover el bienestar integral en el entorno laboral municipal. Este modelo considera cinco dimensiones interrelacionadas, bienestar físico, emocional, social, organizacional y acceso a servicios, las que se articulan en una lógica de prevención, participación y sostenibilidad, asimismo, esta intervención se ejecutó de acuerdo con el Plan de Trabajo 2024, que operativiza dichos ejes a través de actividades concretas, campañas, atenciones personalizadas, talleres y espacios de integración.

Para su elaboración se aplicaron instrumentos metodológicos que permitieron recoger información directa de los actores involucrados, tales como encuestas estructuradas a trabajadores, entrevistas individuales a personal beneficiario, y entrevistas en profundidad al equipo del área. Estas fuentes, junto con el análisis documental y la observación participante, han permitido construir una mirada integral y fundamentada del proceso.

El informe se estructura en tres partes principales: la primera dedicada a la descripción y reconstrucción de la experiencia; la segunda centrada en el análisis crítico de los momentos clave, las decisiones tomadas y las modificaciones implementadas; y la tercera orientada a presentar los aprendizajes institucionales y profesionales, así como las conclusiones y recomendaciones para futuras intervenciones. Este trabajo busca ser una herramienta de utilidad para fortalecer la labor profesional del Trabajo Social en

contextos institucionales y, al mismo tiempo, representa un aporte para la mejora continua de las políticas de bienestar laboral en el sector público.

TÍTULO DE LA SISTEMATIZACIÓN

“Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”

OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

El propósito de este informe es generar una comprensión profunda y organizada de la intervención social desarrollada durante el año 2024 por el área de Bienestar Social de la Municipalidad de Santiago de Surco, desde una perspectiva técnica y crítica propia del Trabajo Social. A través de la sistematización, se busca no solo registrar lo desarrollado, sino también interpretar los aprendizajes, logros y tensiones que se presentaron en la experiencia, recuperando el conocimiento generado por los profesionales involucrados y por las y los trabajadores municipales que fueron beneficiarios. Por ello, este proceso permitirá fortalecer la práctica institucional mediante la identificación de aspectos a que se deben consolidar y mejorar, brindando insumos relevantes que contribuyan a la planificación, diseño y ejecución de futuras intervenciones de bienestar laboral, con un enfoque más participativo, sostenible y contextualizado.

Objetivo general

“Analizar la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, durante el año 2024, con el fin de identificar logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar desde la perspectiva del Trabajo Social”.

Objetivos Específicos

- Identificar los logros obtenidos como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos.

- Reconocer los aprendizajes adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención.
- Reflexionar sobre las oportunidades que deben mejorarse en la intervención social para fortalecer futuras acciones de bienestar laboral.

JUSTIFICACIÓN

La presente sistematización de la experiencia de intervención social orientada al bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024 responde a la necesidad de comprender a profundidad, valorar de manera crítica y mejorar continuamente las prácticas desarrolladas desde el Trabajo Social en entornos institucionales. Teniendo como referencia el contexto donde el trabajo público suele estar atravesado por una alta demanda operativa, condiciones laborales heterogéneas y relaciones jerárquicas rígidas, el promover una mirada centrada en el bienestar de quienes sostienen diariamente la gestión municipal se vuelve una tarea urgente.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, el bienestar laboral trasciende el acceso a prestaciones o la atención médica puntual, implica el reconocer al trabajador como un sujeto integral, que tiene necesidades físicas, emocionales, relacionales, organizacionales, y que está inmerso en una dinámica institucional que puede tanto facilitar como obstaculizar su desarrollo humano. Es por ello, que esta sistematización sostiene como eje fundamental la comprensión del bienestar laboral como derecho, y no como un beneficio opcional o prestación simbólica, permitiendo así visibilizar cómo se concreta o se limita este derecho en la práctica institucional.

La Subgerencia de Gestión del Talento Humano, a través de su equipo de Trabajo Social, ha desplegado durante el año 2024 un conjunto de estrategias orientadas al fortalecimiento del bienestar del personal municipal, guiadas por el Plan de Trabajo 2024 y el Modelo Sostenible de Bienestar Social.



Imagen 1: Plan de Trabajo 2024 Municipalidad de Santiago de Surco

Modelo Sostenible de Bienestar Social

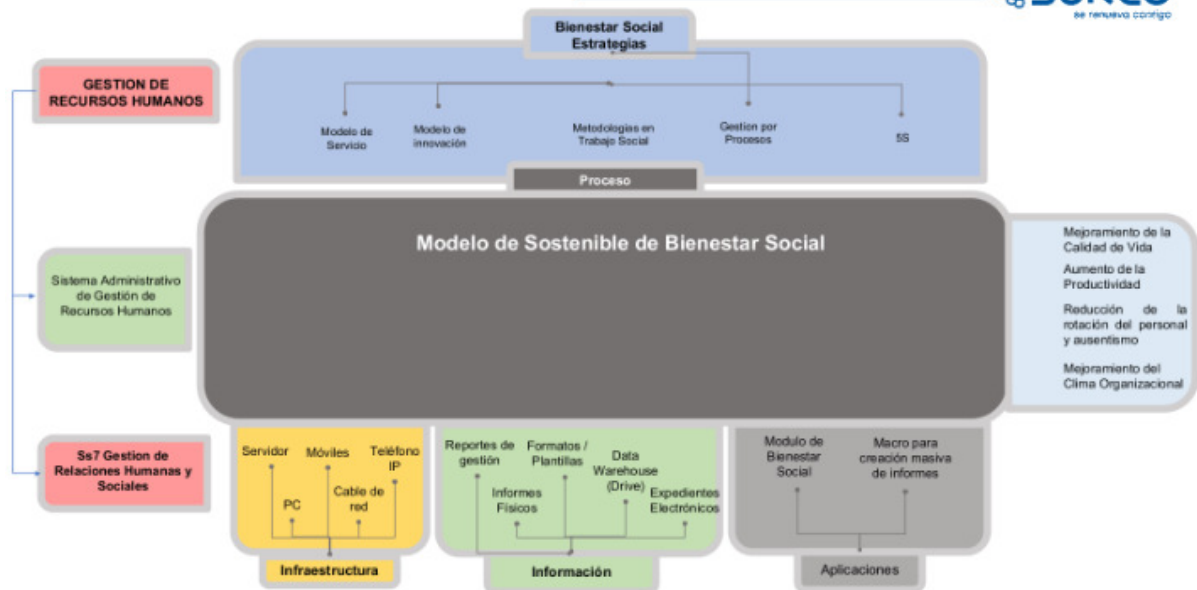


Gráfico 1: Modelo Sostenible de Bienestar Social

Estas estrategias han integrado dimensiones como la salud preventiva, la integración recreativa, la atención social individual, la formación emocional y la participación institucional, configurando así una intervención con enfoque multidimensional; no obstante, el verdadero valor de estas acciones no radica únicamente en su ejecución, sino en su capacidad de generar procesos sostenibles de reconocimiento, cuidado y transformación institucional.

La sistematización se justifica en primer lugar, como una herramienta de análisis crítico y reflexivo, que permite recuperar la experiencia más allá del registro operativo, sino reconociendo tanto los logros como las dificultades, las decisiones clave, las estrategias adaptativas y los aprendizajes construidos, realizado a través del uso de instrumentos como encuestas, entrevistas y análisis documental, se han podido recoger las voces de los propios trabajadores beneficiarios y del equipo del área, ampliando la mirada institucional hacia una comprensión más compleja y situada de lo vivido.

En segundo lugar, esta sistematización tiene un valor estratégico debido a que produce conocimiento útil para la mejora de procesos futuros, permitiendo de esa manera orientar de forma más precisa los recursos, ajustar metodologías, ampliar coberturas, fortalecer los mecanismos de participación y consolidar el enfoque preventivo como eje rector de la intervención social en el ámbito laboral. Lo sistematizado no solo aporta evidencia empírica para decisiones de gestión, sino que también refuerza el carácter técnico y profesional del Trabajo Social en el ámbito público.

Este ejercicio adquiere una relevancia especial al visibilizar el rol del Trabajo Social como disciplina clave en la gestión del talento humano, no solo desde una lógica asistencialista, sino como un agente articulador de bienestar, promotor de derechos, facilitador de vínculos institucionales y constructor de comunidad organizacional. En un entorno donde muchas veces lo humano queda secundario a lo operativo, esta sistematización reafirma que el cuidado de las personas que sostienen la gestión pública es algo central para la calidad de los servicios, la motivación laboral y la sostenibilidad de la institución.

Este documento no es solo una reconstrucción técnica de lo realizado, sino una invitación a pensar, transformar y sostener una cultura organizacional basada en el cuidado mutuo, la dignidad laboral y la mejora continua. El sistematizar, en este caso significa poner en valor la experiencia vivida, cuestionar la práctica desde sus contradicciones y proyectar un Trabajo Social más consciente, ético y estratégico en su capacidad de incidir en las estructuras institucionales y en la vida cotidiana de los trabajadores públicos.

POBLACIÓN DIRIGIDA

1. Trabajadores administrativos y operativos: Incluye a servidores civiles bajo distintos regímenes laborales (D.L. 276, D.L. 728, D.L. 1057 y CAS), quienes fueron beneficiarios directos de los programas y actividades, debido a que aportan su perspectiva vivencial sobre los logros, beneficios, nivel de satisfacción y aspectos a mejorar de la intervención.
2. Profesionales de Trabajo Social: Miembros del equipo responsable de las actividades de bienestar social, puesto que aportan sobre los aprendizajes técnicos, metodológicos y los retos enfrentados durante el proceso.
3. Coordinador y Subgerente de Talento Humano: Ofrecen una visión complementaria sobre la coordinación e implementación de las actividades y programas.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SISTEMATIZACIÓN

CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN: La experiencia sistematizada se enmarca en las acciones desarrolladas durante el año 2024 por la Subgerencia de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad de Santiago de Surco, a través del equipo técnico de profesionales de Trabajo Social. Esta intervención forma parte de la implementación del Plan de Trabajo de Bienestar Social 2024, orientado a promover una cultura organizacional que valore el cuidado, el reconocimiento y el bienestar integral de sus trabajadores, y se articula directamente con los lineamientos del Modelo Sostenible de Bienestar Social, así como con los principios del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SERVIR). En este marco, la intervención no fue una acción aislada, sino una propuesta integrada dentro de la estrategia institucional de desarrollo humano.



Imagen 2: Municipalidad de Santiago de Surco

El contexto institucional que da origen a esta intervención está caracterizado por una estructura organizativa compleja y diversa, conformada por más de tres mil servidores públicos entre personal administrativo y operativo, distribuidos en distintas sedes y áreas funcionales. Esta heterogeneidad incluye diferentes regímenes laborales como el D.L. N.º 276, D.L. N.º 728 y D.L. N.º 1057 (CAS), genera desafíos diferenciados en cuanto a necesidades, condiciones laborales, acceso a servicios y niveles de participación. Frente a esta realidad, la intervención social planteó una respuesta estratégica, ética y técnica que reconociera la diversidad de los trabajadores, sus realidades concretas y las oportunidades de transformación desde la gestión pública.

La experiencia tuvo como población objetivo a las y los trabajadores municipales, con especial énfasis en quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o expuestos a condiciones laborales exigentes, como el personal de limpieza pública, parques y jardines, serenazgo, auxiliares de oficina, personal técnico y personal con licencias médicas prolongadas. En este sentido, la propuesta del área de Bienestar Social se diseñó desde un enfoque preventivo, integrador y humanizante, buscando trascender el enfoque asistencial tradicional y consolidar una política interna de cuidado institucional sostenido.

La intervención incluyó una amplia variedad de estrategias y acciones, entre las que destacan: programas de salud preventiva (como campañas médicas y chequeos integrales), talleres psicoeducativos, actividades recreativas y culturales, asistencia en casos de emergencia médica o social, entrega de beneficios corporativos, reconocimiento a trabajadores destacados, y acompañamiento individual en situaciones de duelo, enfermedad o riesgo psicosocial. Todas estas actividades fueron estructuradas bajo una metodología profesional, que integró las fases de diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y seguimiento, permitiendo un desarrollo progresivo, coherente y con capacidad de adaptación al contexto.

Desde el punto de vista técnico, se utilizaron diversas técnicas de intervención social directa e indirecta, como entrevistas personalizadas, visitas domiciliarias y hospitalarias, orientación en trámites de subsidios, derivación a redes de apoyo y coordinación interinstitucional. A ello se sumó la incorporación de herramientas digitales para el seguimiento de casos y la generación de reportes, lo cual facilitó el desarrollo de las acciones, el registro de intervenciones y la retroalimentación del equipo del área de bienestar, siendo uno de los aspectos destacables la articulación con entidades externas como EsSalud, centros médicos aliados y organizaciones sociales, lo cual permitió fortalecer la capacidad operativa del área de Bienestar Social y ampliar el acceso a recursos especializados.

POBLACIÓN BENEFICIARIA: La población beneficiaria de la intervención estuvo compuesta por aproximadamente 3,200 trabajadores municipales, tanto mujeres como varones, pertenecientes a diversas áreas administrativas y operativas de la Municipalidad de Santiago de Surco, distribuidos en múltiples sedes institucionales, bajo los regímenes laborales del D.L. N.º 276, D.L. N.º 728, D.L. N.º 1057. Es una población entre 18 y 70 años, diversos niveles educativos, antigüedad laboral y funciones desempeñadas, pero que comparte intereses comunes vinculados al bienestar laboral, como el acceso a servicios de salud, actividades recreativas, espacios de reconocimiento, orientación social y programas de integración institucional.

OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

Objetivo general de la Intervención: Promover el desarrollo de las potencialidades de los Servidores Civiles que conforman la Entidad, mediante la ejecución de diversos programas y actividades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, generando bienestar en sus diferentes aspectos de salud, educación, cultura y recreación reflejados en la productividad de la corporación.

Objetivos Específicos:

- Diseñar y ejecutar programas preventivos de salud, educativo-promocional y de integración.
- Lograr la participación de los servidores en las diferentes actividades a ejecutarse.
- Identificar y atender los problemas y/o necesidades del personal a fin de contribuir en la mejora de su calidad de vida.
- Desarrollar los planes, programas y proyectos de acuerdo a la normativa vigente enmarcada en los requerimientos del Plan Operativo Institucional y SERVIR.
- Atender la mayor cantidad, con calidad de los casos de accidente laboral, accidente común (si el caso amerita) enfermedades comunes, maternidad, otras enfermedades de especialidad y otros que involucre a la Trabajadora Social con trámites en EsSalud para subsidios por incapacidad laboral, lactancia, otros.
- Atender los casos sociales que se presenten, efectuando una atención personalizada según las necesidades del servidor.

ACTORES INVOLUCRADOS: Los principales actores involucrados en la experiencia fueron:

- Subgerencia de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad de Surco: Unidad promotora de las actividades de intervención.

- Área de Bienestar Social y trabajadoras sociales: Encargada del planeamiento y ejecución de actividades.
- Gerencias y Subgerencias de la Municipalidad de Surco: Áreas con las que se coordinó el apoyo y participación de las actividades.
- Gerencia de Imagen Institucional: Encargada de la difusión de las campañas y actividades internas.
- Trabajadores municipales: Participantes activos de las intervenciones realizadas.

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS: Durante la experiencia de práctica se llevaron a cabo diversas actividades:

- Organización y ejecución de eventos conmemorativos (Día de la mujer, Día de la secretaria, Día de la Madre, Día del Padre, Día del trabajador municipal, entre otros).
- Desarrollo de campañas de salud preventiva y bienestar de los trabajadores.
- Gestión y seguimiento de subsidios, descansos médicos, lactancias y otros trámites ante ESSALUD en beneficio del personal.
- Visitas domiciliarias y hospitalarias como parte del acompañamiento en casos de enfermedad o accidente laboral.
- Elaboración de documentos técnicos: informes sociales, memorandos, oficios y registros administrativos del área.

Líneas de acción de Bienestar Social

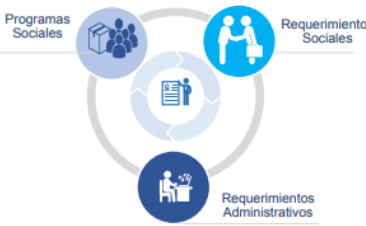
Tipos de Servicios	Tipo de Asistencia	Acciones
 Programas Sociales Requerimientos Sociales Requerimientos Administrativos	☒ Recreación y actividades deportivas ☒ Vive saludable ☒ Soluciones financieras ☒ Celebración de fechas conmemorativas ☒ Bienestar emocional	☒ Lactario ☒ Áreas comunes ☒ Programas preventivos ☒ Por seguros ☒ Por campaña
	☒ Atención al servidor Civil ☒ Accidentes ☒ Teletrabajo	☒ Salud mental ☒ Centro de Salud ☒ Ministerios ☒ ONG ☒ Reconocimiento de colaboradores ☒ Consultas ☒ Seguimiento de casos por enfermedad, accidentes, casos sociales ☒ Visitas domiciliarias hospitalarias e institucionales ☒ Enfermedad crónicas
	☒ Inasistencias ☒ Seguros	☒ Transito ☒ Agresión / Fisura / atentado / fuga ☒ Trabajo y Común ☒ Registro de descansos médicos
	☒ Actualización y registro en T-registro (Derecho habiente) ☒ Prestaciones económicas por ESSALUD	☒ Vida Ley ☒ Seguro de accidentes Personales ☒ ESSALUD ☒ STCR ☒ EPS ☒ FOLA
	☒ Estadística de líneas de acción de Bienestar Social	☒ Lactancia ☒ Incapacidad temporal ☒ Maternidad

Gráfico 2: Líneas de Acción de Bienestar Social

3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

Objetivo general:

Analizar la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, durante el año 2024, con el fin de identificar logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar desde la perspectiva del Trabajo Social

PREGUNTA: ¿Cómo se desarrolló la experiencia de intervención social orientada al bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024, y qué logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar se pueden identificar desde la perspectiva del Trabajo Social?

Objetivos específicos:

- Identificar los logros obtenidos como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos.

PREGUNTA: ¿Qué logros se obtuvieron como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024?

- Reconocer los aprendizajes adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención.

PREGUNTA: ¿Qué aprendizajes fueron adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención?

- Reflexionar sobre las oportunidades que deben mejorarse en la intervención social para fortalecer futuras acciones de bienestar laboral.

PREGUNTA: ¿Qué oportunidades de intervención social deben ser mejoradas para fortalecer el bienestar laboral de las y los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco en futuras experiencias?

Preguntas orientadoras:

¿Dónde se desarrolló la experiencia de intervención?

¿En qué periodo de tiempo se llevó a cabo la práctica profesional y la intervención?

¿Cuáles fueron los objetivos de la intervención en el área de Bienestar Social?

¿Qué se buscaba transformar o fortalecer a través de la planificación y ejecución de las actividades institucionales?

¿Quiénes fueron los actores involucrados en el proceso de intervención?

¿Cómo se desarrollaron las interacciones entre las diferentes áreas y actores institucionales involucrados?

¿Qué dificultades se presentaron en el proceso de planificación?

¿Qué estrategias, técnicas e instrumentos se utilizaron durante la intervención?

¿Cómo se desarrollaron las experiencias de intervención orientadas al bienestar del personal municipal?

¿Cuáles fueron las principales dificultades encontradas durante la ejecución de las actividades?

¿Qué soluciones o estrategias se implementaron frente a las dificultades detectadas?

¿Cuáles fueron los logros más significativos?

¿Qué aprendizajes, conclusiones y recomendaciones quedan de esta experiencia desde el enfoque del Trabajo Social?

4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

Enfoque Metodológico

El presente informe de sistematización adopta un enfoque metodológico cualitativo, participativo y narrativo, con el propósito de comprender, reconstruir e interpretar de manera crítica y profunda la experiencia de intervención social llevada a cabo en la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024. Siendo esta elección metodológica debido a que responde a la necesidad de explorar no solo los resultados visibles de la intervención, sino también los procesos, significados, decisiones, tensiones y aprendizajes que emergieron en el transcurso de su implementación, enmarcados en una práctica profesional situada desde el Trabajo Social.

Desde el enfoque cualitativo, la sistematización se orienta a captar la complejidad de la experiencia más allá de los datos cuantificables, buscando comprender las dinámicas institucionales, las percepciones de los actores involucrados, los sentidos construidos en torno al bienestar laboral y las formas en que se organizaron las respuestas sociales frente a las necesidades detectadas. Este enfoque permite atender a las dimensiones subjetivas, simbólicas y relacionales que atraviesan toda intervención social, reconociendo que el cambio institucional no solo se mide en productos o metas alcanzadas, sino en procesos vividos y relaciones transformadas.

Por otro lado, el carácter participativo del enfoque metodológico se ve reflejado en la incorporación activa de las opiniones de los distintos actores involucrados en la intervención: profesionales del área de Trabajo Social, trabajadores administrativos y operativos beneficiarios y personal de apoyo, por medio de técnicas como entrevistas, encuestas, observación directa y revisión documental, se promovió la recuperación de múltiples perspectivas, reconociendo que el conocimiento generado en la sistematización no es neutro ni lineal, sino está construido socialmente a partir del diálogo entre los saberes técnicos, institucionales y experienciales, alineándose con los principios éticos del Trabajo Social, que valoran la participación como un derecho y como una estrategia de democratización del conocimiento.

El componente narrativo de esta metodología se refleja en la forma en que se estructura el análisis a partir de la reconstrucción cronológica y temática de los hechos, se busca

dar sentido a la experiencia vivida, visibilizando los momentos clave, las decisiones críticas, las transformaciones generadas y las lecciones aprendidas. El narrar la intervención no es solo describir lo ocurrido, sino interpretar los procesos desde una visión crítica, reconociendo las condiciones institucionales que posibilitaron o limitan, y rescatando las subjetividades de quienes participaron activamente en su desarrollo.

Cabe destacar que esta sistematización se realiza también desde una posición profesional reflexiva, pues incorpora la experiencia directa de quien participó como practicante de Trabajo Social en el proceso intervenido, esta posición permitió no solo observar y registrar, sino también interpretar los procesos reconociendo las propias implicaciones, aprendizajes y limitantes. En este sentido, la sistematización se concibe como una herramienta no sólo técnica, sino también formativa que contribuye al fortalecimiento del Trabajo Social como disciplina crítica, comprometida con la transformación de las condiciones institucionales y el bienestar colectivo.

Técnicas Utilizadas

- Encuestas: a los trabajadores administrativos y operativos que participaron en la intervención.
- Entrevista: a los profesionales de Trabajo Social involucrados en el diseño y ejecución de la intervención.
- Entrevista: a los trabajadores participantes y a los profesionales que ejecutaron la intervención.
- Análisis documental de planes de trabajo, informes, registros, listas de asistencia, encuestas internas y reportes institucionales.

Fuentes de Información

- Personas entrevistadas: trabajadores administrativos y operativos, profesionales de Trabajo Social, funcionarios y personal de apoyo involucrado en la intervención.
- Registros de la intervención: actas, reportes de actividades, indicadores de participación y encuestas de satisfacción.

- Documentos institucionales: Plan de Trabajo 2024, Modelo Sostenible de Bienestar Social, manuales, comunicados internos, informes de evaluación y normativa relacionada.

Criterios Éticos

Durante la elaboración de la presente sistematización se consideraron criterios éticos fundamentales que garantizan el respeto a los derechos, la dignidad y la autonomía de todas las personas participantes. Estos principios orientaron tanto la recolección de información como el análisis e interpretación de los datos, en concordancia con los valores del Trabajo Social y las buenas prácticas de investigación social aplicada.

- Consentimiento informado: Antes de iniciar las entrevistas y encuestas, a cada persona participante se le informó de manera clara y accesible sobre el objetivo de la sistematización, el uso académico y confidencial de la información, así como la naturaleza voluntaria de su participación.
- Confidencialidad: Se garantizó la confidencialidad de la identidad de todas las personas entrevistadas y/o encuestadas. La información recogida fue codificada y presentada de forma anónima, de modo que no permita la identificación individual de los participantes. Asimismo, la información recopilada fue utilizada exclusivamente para fines de análisis dentro del marco de la sistematización.
- Participación de los actores: El proceso de sistematización adoptó un enfoque participativo, reconociendo a los actores involucrados (trabajadores administrativos y operativos, profesionales de Trabajo Social y personal técnico de la intervención) como portadores de saberes valiosos sobre la experiencia vivida, asimismo, su participación fue activa, voluntaria y respetuosa, promoviendo espacios donde pudieron compartir percepciones, aprendizajes y propuestas de mejora desde su rol. Se buscó en todo momento que los actores no solo fueran fuente de información, sino también sujetos de reflexión, cuyas voces enriquecieron el análisis y permitieron comprender la intervención desde una mirada integral, humana y situada.

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La reconstrucción de la experiencia constituye una etapa central en todo proceso de sistematización, ya que permite recuperar, organizar, interpretar y resignificar lo vivido durante una intervención profesional. No se trata simplemente de relatar actividades desarrolladas, sino de comprender los momentos clave a partir de un enfoque crítico, contextualizado y participativo. En esta sistematización, la reconstrucción de esta experiencia se enfoca en la intervención social impulsada por el área de Bienestar Social de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024, orientada al fortalecimiento del bienestar laboral de trabajadoras y trabajadores administrativos y operativos.

Este proceso se basa en una diversidad de fuentes, tanto institucionales como vivenciales, por un lado, se consideraron los documentos formales como el Plan de Trabajo 2024 y el Modelo Sostenible de Bienestar Social, que sirvieron como marco orientador, y por otro lado, se incorporaron los resultados obtenidos mediante instrumentos de recolección de información: encuestas aplicadas a 50 trabajadores tanto operativos como administrativos, entrevistas semiestructuradas a profesionales del equipo de Bienestar Social, entrevistas individuales a personal beneficiario y observación directa realizada durante la práctica profesional. Estos insumos permitieron construir una narrativa desde la perspectiva de múltiples actores institucionales.

Fases del proceso

La intervención social orientada al bienestar laboral en la Municipalidad de Santiago de Surco fue concebida y ejecutada como un proceso integral, dinámico y progresivo, articulado con los lineamientos del Plan de Trabajo y sustentado en los cinco ejes del Modelo Sostenible de Bienestar Social: bienestar físico, emocional, social, organizacional y acceso a servicios. En la intervención se identificaron cuatro fases principales, en función del desarrollo temporal y metodológico de la intervención.



Gráfico 3: Fases de intervención

- Fase 1

Diagnóstico institucional y planificación estratégica: La intervención se inició con una etapa de lectura diagnóstica del contexto organizacional, en la que se buscó comprender de manera situada las necesidades, problemáticas y expectativas del personal municipal. Lejos de limitarse a una recolección superficial de datos, este diagnóstico se realizó bajo una lógica preventiva y participativa, rescatando tanto indicadores objetivos como percepciones subjetivas, identificándose elementos como el estrés laboral, la baja integración entre áreas, la desmotivación, la escasa comunicación institucional y la ausencia de espacios de contención emocional como factores clave a abordar.

A partir de ello, se elaboró un Plan de Trabajo estructurado en torno a los cinco ejes del Modelo Sostenible de Bienestar Social (bienestar físico, emocional, social, organizacional y acceso a servicios), lo que permitió dar coherencia técnica y enfoque integral a la propuesta. Esta planificación consideró el bienestar como un derecho multidimensional, y se propuso intervenir no solo desde el evento o campaña, sino desde una lógica con sentido institucional.

- Fase 2

Implementación de acciones integrales por eje de bienestar: La ejecución de la intervención se caracterizó por su carácter transversal, adaptativo y territorial. Las acciones desarrolladas fueron pensadas como estrategias integradas que responden a necesidades reales detectadas, se implementaron campañas médicas preventivas (Chequeo Larco), charlas sobre manejo del estrés, actividades recreativas (campeonatos, celebraciones institucionales), pausas activas, visitas sociales en casos de enfermedad o duelo, y orientación personalizada para el acceso a subsidios u otros beneficios.

Cada acción fue una oportunidad para fortalecer vínculos, visibilizar la presencia del área social, mejorar la percepción institucional y promover una cultura organizacional más humana, asimismo se evidenció la participación de los trabajadores desigual entre turnos y unidades, lo cual significó ajustes posteriores. El equipo de Bienestar Social, a pesar de contar con recursos limitados, demostró gran capacidad de gestión, creatividad y compromiso, articulando con otras áreas y priorizando la calidad del acompañamiento.

- Fase 3

Seguimiento participativo y ajustes dinámicos: Uno de los aciertos metodológicos más relevantes fue el diseño de un sistema de seguimiento cercano y centrado en la experiencia de los trabajadores/as, este seguimiento no fue solo un control administrativo, sino una forma de escuchar activamente, identificar barreras y reajustar lo necesario. Por medio de instrumentos simples pero efectivos como retroalimentación directa, los registros, observación participante y coordinación con jefes inmediatos, se pudieron detectar situaciones no previstas, como las dificultades de comunicación, falta de inclusión en algunos horarios, baja apropiación de ciertas actividades, entre otras.

Estas señales permitieron realizar modificaciones oportunas, como mejoras en los canales de difusión, diversificación de actividades recreativas, ajustes en los cronogramas y mayor articulación con líderes de área. El seguimiento funcionó

también para comparar la estrategia planificada con la realidad institucional, consolidando una intervención activa y en permanente revisión.

- Fase 4

Cierre reflexivo y evaluación integral: El cierre de la intervención fue concebido como un momento de evaluación participativa y crítica, se recogieron experiencias y percepciones a través de entrevistas individuales y grupales. Las trabajadoras sociales del equipo reflexionaron sobre los logros alcanzados, las lecciones metodológicas y los desafíos institucionales persistentes, se evidenció un reconocimiento generalizado por parte de los trabajadores hacia las actividades implementadas, especialmente por su impacto emocional y humano, aunque también se señalaron aspectos a fortalecer como la cobertura horaria, la sostenibilidad de los espacios creados y la necesidad de mayor infraestructura.

Este cierre permitió también visibilizar el proceso como un aprendizaje colectivo, en el que el Trabajo Social no solo ejecutó, sino que lideró con sensibilidad, análisis y capacidad técnica. Se reconoció que, si bien los resultados operativos fueron positivos, lo más valioso fue el proceso simbólico construido, los trabajadores se sintieron valorados, y comenzaron a ver el bienestar como un tema institucional legítimo.

El Trabajo Social, en su rol institucional, logró actuar como puente entre la gestión pública y la experiencia humana del trabajo, promoviendo vínculos saludables, procesos preventivos y estructuras más inclusivas, así también, esta experiencia también reveló que el intervenir no es solo ejecutar actividades, sino promover una cultura organizacional basada en el cuidado mutuo, el respeto a la dignidad y el derecho al bienestar.

Momentos críticos y decisiones tomadas

A lo largo de la intervención social orientada al bienestar laboral se presentaron una serie de situaciones críticas que pusieron a prueba la capacidad de respuesta del equipo técnico responsable, principalmente del área de Trabajo Social. Estas dificultades, lejos de limitar el proceso, permitieron fortalecer el sentido estratégico de la intervención, generar aprendizajes institucionales y adaptar las metodologías al contexto real de los trabajadores y trabajadoras. La información para identificar estos momentos fue

recogida mediante diversos instrumentos aplicados durante la sistematización: encuestas estructuradas a 50 trabajadores (administrativos y operativos), entrevistas individuales a cinco servidores municipales con perfiles diversos y entrevistas semiestructuradas a dos trabajadoras sociales responsables de la planificación y ejecución del Plan de Trabajo 2024.

Uno de los principales desafíos detectados fue la baja participación inicial en algunas de las actividades programadas, especialmente aquellas orientadas al personal operativo, según las encuestas y entrevistas se reflejó que muchas personas desconocían las actividades, no recibían la información a tiempo, o consideraban que los horarios establecidos no se ajustaban a sus turnos o condiciones laborales. Esta situación fue corroborada también por el equipo de bienestar, que identificó limitaciones en la estrategia de comunicación interna institucional. Como respuesta se decidió ampliar y diversificar los canales de difusión, utilizando medios más directos y accesibles como WhatsApp, carteles físicos de los flyers en zonas comunes, así como coordinación con supervisores y jefaturas, lo que permitió aumentar progresivamente la participación y mejorar la cobertura de las acciones programadas.

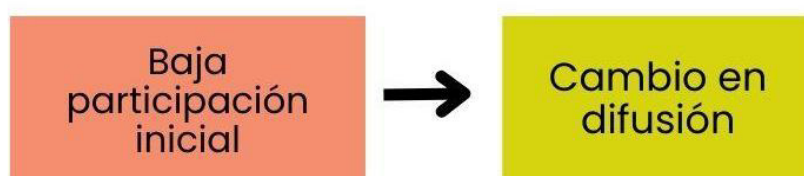


Gráfico 4: Desafíos de intervención

Otra dificultad importante fue la sobrecarga del equipo de Trabajo Social frente a la alta demanda de atención personalizada. Las entrevistas individuales revelaron casos bien valorados de acompañamiento emocional, orientación en subsidios y visitas por enfermedad, pero también señalaron la falta de seguimiento o demoras en ciertos trámites. Ante esta realidad, el equipo optó por establecer criterios de priorización, diseñar formatos de orientación estandarizados y fortalecer el registro de casos a través de herramientas digitales compartidas, además, se promovió la articulación con otras áreas como Seguridad y Salud en el Trabajo para distribuir mejor las responsabilidades

institucionales.

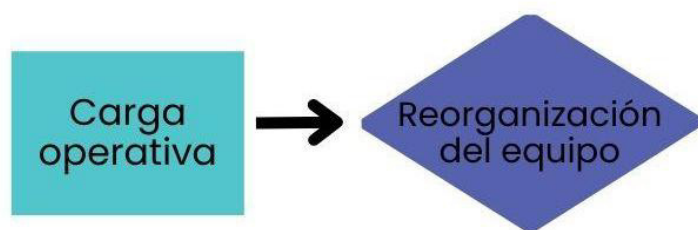


Gráfico 5: Desafíos de intervención

Asimismo, durante el proceso se identificó que muchas actividades recreativas o deportivas no eran accesibles para todos los grupos laborales. El campeonato de fútbol, por ejemplo, fue valorado por algunos, pero no incluyó a quienes no se identificaban con ese tipo de dinámica debido a enfermedades físicas, en las entrevistas se recogieron sugerencias como incluir pausas activas, talleres de relajación, yoga o convivencias familiares. Como respuesta, se ajustaron las propuestas, incorporando actividades más unificadas, considerando las zonas de trabajo o disponibilidad horaria, lo que permitió fortalecer el enfoque inclusivo y participativo de la intervención.

Otro momento crítico se presentó cuando algunas actividades previstas en el Plan de Trabajo no pudieron desarrollarse según lo programado debido a limitaciones logísticas, presupuestales o de personal, lo que generó reprogramaciones, reducciones de cobertura o necesidad de rediseño. Ante ello, el equipo adoptó un enfoque flexible, priorizando la calidad y el impacto de las intervenciones por encima de la cantidad. Se promovieron alianzas estratégicas con proveedores externos, se racionalizaron recursos, y se trabajó con los medios disponibles, demostrando capacidad de adaptación y sostenibilidad.

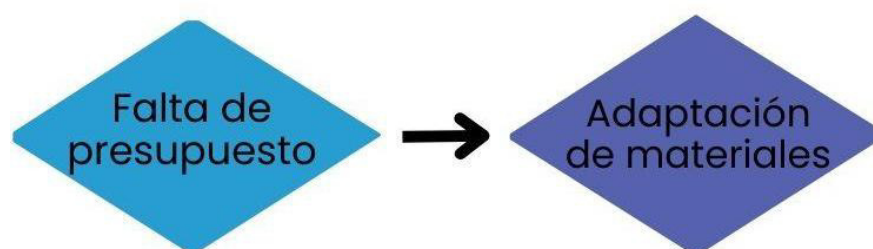


Gráfico 6: Desafíos de intervención

Un aspecto clave identificado tanto en los instrumentos aplicados como en la reflexión del equipo fue la necesidad de transformar la participación del trabajador en un rol más activo dentro del proceso de bienestar. Las opiniones de los encuestados y entrevistados fueron claras al pedir más espacios para opinar, proponer y evaluar las acciones desarrolladas, lo que motivó a generar nuevos mecanismos de participación, como encuestas post actividad y reuniones directas del área social a los puntos de trabajo.

Estos momentos críticos no debilitaron el proceso, sino que nos permitieron construir una intervención más coherente con las condiciones reales del entorno institucional. Las decisiones tomadas basadas en evidencia, escucha activa y criterios técnicos, consolidó el enfoque sostenible y multidimensional del bienestar laboral, asimismo el uso combinado de instrumentos cuantitativos y cualitativos fue esencial para visibilizar los obstáculos, valorar los avances y ajustar las estrategias desde una perspectiva integral. La capacidad del equipo de Trabajo Social para enfrentar las dificultades con flexibilidad, ética y compromiso fue una de las fortalezas más destacadas en todo el proceso.

Modificaciones en la estrategia inicial: Adaptaciones hechas durante la intervención.

La intervención social para el bienestar laboral ejecutada en la Municipalidad de Santiago de Surco no se desarrolló adaptándose a la realidad dinámica del entorno institucional, por las opiniones de los propios trabajadores/as y por los aprendizajes recogidos desde el Trabajo Social. Si bien la propuesta inicial contemplaba una planificación detallada contenida en el Plan de Trabajo 2024, fue necesario introducir ajustes estratégicos importantes para responder con pertinencia, equidad y oportunidad a los desafíos emergentes.

Las modificaciones realizadas implican un proceso de adaptación contextual y metodológica que fortaleció la calidad y sostenibilidad de la intervención, siendo esta capacidad de ajuste posible gracias al enfoque participativo y reflexivo del equipo de Bienestar Social, así como al uso de diversos instrumentos que permitieron recoger de manera directa la percepción y necesidades del personal beneficiario.

Uno de los principales cambios fue la reformulación de la estrategia de comunicación interna, pues inicialmente se contemplaba el uso de canales institucionales como correo

electrónico o memorándums circulares, sin embargo, las encuestas y entrevistas demostraron que estos medios no eran accesibles ni efectivos para la mayoría del personal operativo, especialmente en turnos nocturnos o con funciones externas. Frente a este hallazgo, se decidió incorporar canales más directos y funcionales, como grupos de WhatsApp institucional, flyers informativos en zonas comunes y coordinación permanente con jefes y supervisores, lo que mejoró significativamente el nivel de participación y la oportunidad en el acceso a la información.

Otro aspecto esencial que fue adaptado durante el proceso fue el diseño de las actividades recreativas, deportivas y emocionales, pues en el plan inicial se contemplaba principalmente actividades grupales generales, como los campeonatos internos o talleres/capacitaciones. Sin embargo, los instrumentos aplicados reflejaron que estas actividades no eran del todo inclusivas, ya que una parte importante del personal no se sentía representada ni motivada por ellas. En respuesta a ello, se incluyeron nuevas propuestas más accesibles y sensibles a los distintos perfiles laborales: activaciones clown, campañas anti estrés y relajación, además, se reorganizaron algunas actividades por zonas y turnos, permitiendo así una mayor participación de trabajadores/as con jornadas atípicas o funciones operativas.

También fue necesario introducir ajustes en la temporalidad y frecuencia de las campañas preventivas de salud, si bien se había previsto una ejecución concentrada en fechas específicas, la alta demanda detectada y la necesidad de ampliar la cobertura motivaron la extensión de las campañas y la diversificación de sus contenidos. Gracias a estas adaptaciones, se logró incluir especialidades como salud mental, ginecología y consejería preventiva, así como iniciar coordinaciones para incluir a familiares directos en próximas ediciones. Esta decisión reforzó el enfoque de bienestar integral planteado desde el Modelo Sostenible de Bienestar Social.

Un cambio especialmente relevante se relaciona con el acompañamiento social individualizado. La estrategia inicial se enfocaba en la atención a casos sociales en situaciones de emergencia (accidentes, enfermedad, subsidios), sin embargo, a medida que avanzaba la intervención, se hizo evidente la necesidad de incorporar un seguimiento sistemático posterior al primer contacto. En ese sentido, se desarrollaron registros de seguimiento, se diseñaron rutas de orientación más claras y se buscó mayor

articulación con los actores institucionales, en las entrevistas con los trabajadores evidenciaron que esta mejora fue valorada por su carácter humano y oportuno.

Otra modificación significativa fue en relación con los mecanismos de participación de los trabajadores/as en la intervención, si bien inicialmente se pensó en una participación pasiva, los propios instrumentos de recolección de información revelaron un alto interés del personal por ser parte activa del diseño, evaluación y mejora de las acciones de bienestar. Esto motivó la implementación de mecanismos como encuestas breves post actividad, visitas del equipo social a los puntos de trabajo, lo que consolidó un enfoque de intervención más horizontal, basado en el reconocimiento de los trabajadores como sujetos propositivos y no solo como beneficiarios.

Todas las modificaciones realizadas durante la intervención no solo respondieron a los problemas operativos, sino que reflejaron una capacidad institucional para aprender en el proceso, posicionando el bienestar como una construcción colectiva y flexible, demostrando por medio del análisis de los ajustes realizados que la intervención fue sensible, adaptable y ética, además que logró sostener su coherencia conceptual con el modelo propuesto, sin perder de vista la realidad cotidiana del trabajo público.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Patrones y aprendizajes emergentes

El análisis de la experiencia de intervención social realizada en la Municipalidad de Santiago de Surco permitió identificar una serie de patrones comunes y aprendizajes significativos que emergieron de manera reiterada en los distintos momentos del proceso. Estos hallazgos fueron contruidos a partir del cruce de información cuantitativa (encuestas a 50 trabajadores administrativos y operativos) y cualitativa (entrevistas a profesionales y beneficiarios/as), lo cual permitió una interpretación más integral, realista y crítica de los resultados obtenidos.

- Lo que funcionó: aspectos valorados por los participantes

Uno de los patrones más sólidos encontrados en la experiencia fue el alto nivel de valoración hacia la intervención social por parte de los servidores municipales. Más del 75 % de los encuestados declararon estar satisfechos o muy satisfechos con las actividades impulsadas, especialmente con aquellas relacionadas al bienestar físico y emocional, como las campañas médicas preventivas, las charlas sobre salud mental y las visitas personalizadas ante situaciones difíciles, siendo este resultado también corroborado en las entrevistas aplicadas, donde trabajadores/as de distintos perfiles destacaron la actitud humana, cercana y empática del equipo de Trabajo Social, así como su disposición a resolver problemas concretos y brindar acompañamiento emocional en momentos críticos.

Otro elemento que funcionó bien en esta intervención fue la respuesta rápida del equipo de Bienestar Social ante los desafíos logísticos y de comunicación. Si bien inicialmente hubo dificultades para lograr una difusión adecuada de las actividades, la estrategia fue modificada de manera oportuna mediante canales más cercanos (WhatsApp institucional, flyers visibles, coordinación con supervisores y jefes), lo cual permitió mejorar los niveles de participación y alcance. Asimismo, se valoró positivamente la incorporación progresiva de actividades más diversas e inclusivas, tales como las campañas anti estrés y relajación, activaciones clown y actividades familiares, lo que respondió a intereses antes no cubiertos, especialmente del personal operativo.

Se reconoce como un logro importante el posicionamiento del Trabajo Social dentro de la institución, ya no solo como área de atención individual, sino como actor estratégico en la promoción del bienestar organizacional, lo que se evidenció en la articulación con otras áreas (Salud y seguridad en el Trabajo, jefaturas, gerencias y subgerencias) y en el reconocimiento que expresaron tanto trabajadores como autoridades hacia el rol del equipo de bienestar como articulador y facilitador de procesos preventivos y colectivos.

- Lo que no funcionó: aspectos críticos y necesidades no resueltas

A pesar de los logros, la intervención evidenció una serie de aspectos que no funcionaron como se esperaba, y que constituyen desafíos pendientes para fortalecer la sostenibilidad del bienestar laboral, siendo uno de los principales problemas la desigualdad en el acceso a las actividades, especialmente en trabajadores de turnos nocturnos, con funciones externas u horarios rotativos. En las entrevistas a los trabajadores/as se reflejó que muchas veces se enteraban tarde de las actividades, o directamente no podían asistir por falta de flexibilidad en la programación, evidenciando la necesidad de profundizar en el enfoque de equidad e inclusión, rediseñando las estrategias por turnos, zonas o tipos de jornada.

Otro elemento crítico fue la falta de seguimiento sistemático en los casos sociales atendidos, aunque la atención inmediata fue percibida como positiva, varias de las personas entrevistadas señalaron que no hubo una continuidad en la orientación brindada, ni mecanismos claros para monitorear el proceso de las diversas atenciones. Este hallazgo también fue compartido por el equipo de bienestar, que reconoció las limitaciones de tiempo, de personal y herramientas para realizar un acompañamiento sostenido, lo cual pone en evidencia la necesidad de fortalecer los recursos humanos y operativos del área de bienestar.

Se identificó también como un punto débil la falta de institucionalización de mecanismos de participación activa del personal, aunque en la práctica se implementaron estrategias como las encuestas post actividad, estas acciones fueron percibidas como puntuales y no sistemáticas. En ese sentido, se considera prioritario generar espacios permanentes y visibles donde las y los trabajadores puedan expresar sus ideas, evaluar las acciones y proponer mejoras, desde un enfoque de corresponsabilidad.

La experiencia sistematizada permite afirmar que el modelo de intervención fue bien recibido, pero aún enfrenta dificultades estructurales que deben abordarse si se busca consolidar una política de bienestar institucional sostenible. Los patrones encontrados muestran una coherencia general entre lo planificado y lo ejecutado, pero también revelan que los avances son frágiles si no se transforman en estructuras permanentes de atención, participación y mejora continua.

Este análisis evidencia que las intervenciones en contextos institucionales deben ir más allá de la atención asistencial o el evento puntual, y centrarse en procesos sostenidos, evaluables y adaptables, con una visión ética, participativa y sensible a la realidad cotidiana de los trabajadores/as, así también, refleja la capacidad de adaptación, escucha y revisión crítica que demuestra que el equipo de bienestar, siendo una de las fortalezas más significativas del proceso.

APRENDIZAJES DEL EQUIPO DE BIENESTAR	
Dimensión	Aprendizajes reportados
Metodológicos	Diseño por fases, mejora en el uso de herramientas
Institucionales	Articulación interáreas, limitaciones presupuestales
Profesionales / personales	Fortalecimiento de liderazgo, comunicación, escucha
Organizacionales	Mayor visibilización del área de Trabajo Social

Cuadro 1: Aprendizajes del equipo de Bienestar

Relación con el marco teórico

La sistematización de la intervención social desarrollada en la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024 permite una lectura enriquecida a partir de los enfoques y teorías fundamentales del Trabajo Social. La experiencia documentada no solo respondió a un conjunto de objetivos institucionales operativos, sino que se configuró como un proceso profundamente vinculado al pensamiento disciplinar, en tanto que integró dimensiones éticas, metodológicas y transformadoras de la acción

profesional. La reconstrucción realizada muestra que el diseño, ejecución y evaluación de la intervención se sostuvieron sobre una articulación coherente entre la práctica situada y el cuerpo teórico del Trabajo Social contemporáneo, reafirmando el carácter reflexivo, participativo y contextual de la profesión.

Uno de los marcos de referencia más evidentes en la experiencia fue el enfoque de derechos, que reconoce al bienestar laboral como una dimensión inalienable de la vida digna y no como un privilegio discrecional. Las actividades desarrolladas desde campañas de salud, talleres emocionales, hasta atenciones personalizadas, se desplegaron bajo la convicción de que toda persona trabajadora tiene derecho a condiciones de trabajo saludables, seguras y emocionalmente sostenibles. La incorporación del Modelo Sostenible de Bienestar Social permitió operacionalizar este enfoque al estructurar la intervención en cinco ejes fundamentales (bienestar físico, emocional, social, organizacional y acceso a servicios), reconociendo al trabajador como sujeto integral y portador de derechos interdependientes. Este modelo, además, permitió sostener una planificación con sentido, guiada por principios éticos y criterios técnicos de equidad, universalidad y prevención.

En paralelo, la experiencia evidencia una fuerte vinculación con el enfoque ecológico-sistémico, al identificar al sujeto no como una entidad aislada, sino como parte de un entramado de relaciones sociales, institucionales y organizativas, tal como proponen Germain y Gitterman (1986), este enfoque permite entender que las dificultades en el bienestar no solo emergen de lo personal, sino que están influenciadas por variables organizativas, dinámicas de poder, roles laborales y recursos estructurales. Las entrevistas a trabajadores/as operativos, por ejemplo, reflejan que la imposibilidad de participar en ciertas actividades no se debía a una falta de interés individual, sino a condiciones sistémicas como los turnos rotativos, las jefaturas intermedias o la escasa comunicación formal. Frente a ello, el equipo de bienestar aplicó ajustes en la estrategia comunicacional y reorganizó horarios, evidenciando así un análisis contextualizado y multicausal de la realidad institucional.

A ello se suma la presencia del enfoque participativo, que progresivamente ganó protagonismo a lo largo del proceso, si bien en un inicio la intervención tuvo un diseño centrado en acciones pre establecidas, la aplicación de instrumentos como entrevistas individuales y grupales, permitió introducir elementos de consulta, retroalimentación y

reconstrucción, lo que acercó la intervención al ideal freireano del sujeto activo, reflexivo y corresponsable. En los testimonios recogidos, es posible verificar un cambio de actitud en varios trabajadores, quienes pasaron de sentirse receptores a considerarse aliados del área social, aportando ideas, propuestas y evaluaciones, siendo esta transformación, aunque inicial, pero sugiere un proceso de empoderamiento laboral que trasciende lo funcional para entrar en el terreno de la subjetividad colectiva.

Desde una perspectiva teórica más profunda, la intervención puede ser interpretada también desde la teoría del fortalecimiento (empowerment) de Julian Rappaport (1984), la cual plantea que las intervenciones sociales deben incrementar la capacidad de las personas para actuar sobre sus propias condiciones. En este sentido, la experiencia desarrollada permitió a muchos trabajadores/as acceder no solo a servicios, sino también a herramientas emocionales, informativas y organizativas que fortalecieron su capacidad y autoestima en el entorno laboral, por medio de las actividades grupales sobre manejo del estrés, las visitas sociales en momentos críticos y la mejora en el acceso a la información institucional se evidenció que las acciones implementadas promueven autonomía, autovaloración y vinculación positiva con el entorno.

Asimismo, desde una lectura disciplinar crítica, esta intervención aporta a la consolidación de la perspectiva institucional del Trabajo Social, que históricamente ha sido invisibilizada frente a otras áreas más vinculadas a lo comunitario o lo clínico, en este caso, el equipo de trabajadoras sociales no solo ejecutó actividades, sino que ocupó un lugar estratégico dentro del aparato institucional, articulando con recursos humanos, salud ocupacional, áreas operativas y de gestión. Tal como sostienen autoras como Mary Richmond (1917) o contemporáneamente Elizabeth Rossi (2018), el Trabajo Social en entornos organizacionales tiene el potencial de actuar como facilitador del cambio estructural, promotor del bienestar colectivo y mediador de conflictos que afectan directamente la cultura institucional. En este proceso, se observó cómo el rol del área de bienestar dejó de limitarse a lo asistencial para posicionarse como referente técnico en bienestar, clima organizacional y planificación preventiva.

La relación con el marco teórico se expresa no sólo en lo planificado, sino también en la capacidad de adaptación y revisión crítica del proceso, lo que vincula directamente esta experiencia con la teoría del cambio social, a través de la sistematización, el equipo de bienestar pudo reconocer lo que funcionó, lo que debe ajustarse y lo que aún falta

construir, desarrollando un proceso de autorreflexión que en sí mismo representa un acto transformador. La práctica no se limitó a aplicar teorías, sino que también se pusieron a prueba, las enriqueció y las contextualiza, reafirmando que el conocimiento profesional no se reproduce mecánicamente, sino que se construye en diálogo con la experiencia, la incertidumbre y la realidad.

La intervención analizada no solo se sostuvo sobre principios teóricos del Trabajo Social, sino que los fortaleció en su aplicación concreta, configurando una experiencia profundamente coherente con el hacer, el pensar y el sentir profesional, por lo que esta relación entre práctica e intervención revela que el Trabajo Social en instituciones públicas puede y debe pensarse como una praxis crítica, capaz de influir en las estructuras, acompañar procesos humanos complejos y contribuir a la construcción de espacios laborales más justos, humanos y sostenibles.

Impacto y cambios generados

El impacto de una intervención social no puede medirse únicamente en términos de actividades cumplidas o productos entregables, sino que debe observarse desde los cambios que genera en los sujetos y contextos involucrados. En la presente sistematización, se ha podido constatar que la intervención social desarrollada por el área de Bienestar Social de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024 ha producido transformaciones tanto en la población beneficiaria, los trabajadores administrativos y operativos, como en el equipo de intervención, particularmente el grupo de profesionales del Trabajo Social que lideraron el proceso.

- Cambios en la población beneficiaria: trabajadores y trabajadoras municipales

Uno de los impactos más significativos observados fue el fortalecimiento de la percepción de cuidado institucional y reconocimiento hacia los trabajadores a través de actividades como campañas de salud, talleres emocionales, celebraciones organizacionales y atención social personalizada, los participantes comenzaron a percibir que su bienestar no era solo una responsabilidad individual, sino una preocupación legítima dentro de la política institucional. El 76 % de las personas encuestadas manifestaron estar satisfechas o muy satisfechas con las acciones implementadas, y en las entrevistas se

mencionó de manera reiterada la sensación de “ser tomados en cuenta” por primera vez de forma cercana y sostenida.

Este cambio es particularmente relevante en un contexto donde las labores operativas suelen ser invisibilizadas, y donde el desgaste emocional y físico se acumula sin espacios de atención. Los trabajadores del turno noche, los jardineros, personal de limpieza o administrativos con alto estrés laboral valoraron la intervención por su componente humano, lo cual refuerza el enfoque de derechos y dignidad dentro del trabajo público, asimismo, se evidenció una mayor disposición a participar en futuras actividades y a proponer ideas, lo cual señala un avance en términos de apropiación del proceso y corresponsabilidad en el bienestar.

Otro resultado observable fue el incremento en el uso y acceso a servicios preventivos y de orientación social, como consecuencia directa del trabajo territorial y del seguimiento personalizado. Por ejemplo, la campaña “Chequeo Larco” fue valorada como una estrategia que acercó la salud preventiva al entorno laboral y visibilizó otras dimensiones del bienestar, como la salud emocional, la nutrición o el autocuidado. A partir de estas intervenciones, muchos trabajadores/as accedieron por primera vez a consejerías, consultas médicas o trámites sociales con acompañamiento técnico, lo cual evidencia un impacto tangible en su calidad de vida y en la confianza institucional.

Además, se pudo constatar una mejora incipiente en el clima organizacional, especialmente en términos de integración entre áreas, fortalecimiento del sentido de pertenencia y creación de espacios de interacción horizontal. Actividades como el campeonato de fútbol, integraciones o talleres mixtos permitieron romper dinámicas fragmentadas, reforzando la comunicación entre diferentes perfiles laborales. Esto contribuyó a disminuir tensiones laborales previas, fomentar la empatía y generar nuevas formas de encuentro más humanas y colaborativas.

No obstante, también se evidenciaron ciertos límites, algunos grupos aún se encuentran parcialmente excluidos de la cobertura plena como los trabajadores con horarios rotativos, personal externo o quienes no cuentan con acceso digital, lo cual plantea el desafío de continuar ampliando la cobertura y ajustando los

mecanismos de inclusión. Aún así, el impacto alcanzado representa un paso fundamental hacia la consolidación de una cultura institucional centrada en el bienestar como valor transversal.

- Cambios en el equipo de intervención: aprendizajes y transformaciones en el rol profesional

La sistematización también permitió identificar transformaciones profundas en el equipo de intervención, especialmente en las trabajadoras sociales responsables del diseño y ejecución de la propuesta. A partir de las entrevistas aplicadas, se reconocieron cambios significativos en su manera de concebir, planificar y actuar dentro de la estructura institucional.

Uno de los aprendizajes más relevantes fue el fortalecimiento de un enfoque preventivo e integrado en la intervención, pues a diferencia de experiencias anteriores centradas en respuestas asistencialistas o reactivas, el equipo aplicó un modelo proactivo, basado en la planificación por ejes, la articulación con otras áreas y la priorización de actividades con alto impacto emocional y simbólico. Este cambio implicó un desarrollo metodológico importante, basado en las entrevistas las profesionales reconocieron haber mejorado su capacidad de análisis institucional, uso de herramientas digitales, diseño de cronogramas flexibles y seguimiento por indicadores.

Asimismo, se fortalecieron habilidades interpersonales y organizativas clave, como liderazgo técnico, comunicación asertiva, manejo de conflictos, negociación inter área y trabajo en equipo bajo presión. Las trabajadoras sociales reconocieron que la experiencia les permitió madurar su rol, pasar de la ejecución operativa a una posición de mayor visibilidad institucional y capacidad estratégica, tal como se evidenció en sus testimonios, la intervención del año 2024 dejó aprendizajes desde la perspectiva del Trabajo Social como un eje articulador entre lo técnico, lo político y lo humano en el marco de la gestión pública local.

Otra transformación significativa fue la reconexión del equipo con el sentido ético y transformador de la profesión, por medio de la experiencia pudieron reafirmar que su intervención no se limitaba a cumplir tareas, sino a generar

procesos de cuidado, escucha, acompañamiento y transformación institucional, su visión permite revalorizar el Trabajo Social dentro de un entorno que muchas veces está dominado por la lógica administrativa o funcionalista. Su rol como promotoras del bienestar, mediadoras entre áreas y defensoras de derechos laborales fue visibilizado y valorado por los propios trabajadores/as beneficiarios.

Desde una mirada reflexiva, también se evidenció la importancia de sistematizar como una herramienta de aprendizaje. Las licenciadas manifestaron que este proceso permite ver con mayor claridad los aciertos, límites y desafíos de su práctica, así como desarrollar una mayor conciencia institucional y capacidad autocrítica. Esta disposición a aprender de la experiencia constituye en sí misma un impacto positivo, ya que sienta las bases para futuras intervenciones más sólidas, conscientes y sostenibles.

En conjunto, los impactos de esta intervención se expresan tanto en los trabajadores/as beneficiarios, quienes experimentaron mejoras en su bienestar físico, emocional y organizacional, como en el equipo profesional de bienestar, que fortaleció su identidad técnica, institucional y ética. Los resultados no fueron sólo individuales, sino también colectivos, pues se fortaleció la legitimidad del área social, se inició un cambio cultural en torno al bienestar laboral, y se sentaron las bases para una política interna más sensible a las condiciones reales de la vida laboral municipal.

Estos cambios no deben entenderse como resultados aislados, sino como procesos en construcción, que requieren continuidad, evaluación constante y mayor institucionalización. La sistematización de esta experiencia confirma que el Trabajo Social, cuando actúa desde una perspectiva crítica, situada y participativa, puede generar transformaciones reales en el entorno laboral, contribuyendo no solo a la mejora de condiciones inmediatas, sino al fortalecimiento del tejido humano dentro de las organizaciones públicas.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones generales

La sistematización de la intervención social implementada por el área de Bienestar Social de la Municipalidad de Santiago de Surco en el año 2024 permitió comprender, desde una mirada integral y crítica, los sentidos, logros, desafíos y aprendizajes derivados de una experiencia de acción institucional orientada al fortalecimiento del bienestar laboral de sus trabajadores. En ese marco, el proceso permitió alcanzar el objetivo general del informe: “Analizar la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos con el fin de identificar logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar desde la perspectiva del Trabajo Social”. Al mismo tiempo, se respondieron con rigurosidad los objetivos específicos definidos: identificar los logros obtenidos, los aprendizajes adquiridos y las oportunidades de mejora para futuras intervenciones.

Se destaca que la intervención logró instalar un enfoque integral y preventivo del bienestar laboral, sustentado en el Modelo Sostenible de Bienestar Social y orientado por el Plan de Trabajo 2024, pues lejos de limitarse a brindar apoyos puntuales, la experiencia se estructuró en torno a ejes estratégicos que comprendieron el bienestar desde una perspectiva multidimensional: física, emocional, organizacional, relacional y de acceso a servicios. Esta planificación dotó de coherencia y profundidad a las acciones ejecutadas, permitiendo una lectura institucional del bienestar que reconoce al trabajador no solo como recurso, sino como sujeto de derechos.

Asimismo, se evidenció un impacto concreto en la población beneficiaria, especialmente en lo referido a la percepción de reconocimiento, contención emocional y acercamiento de servicios. Las encuestas aplicadas a 50 trabajadores administrativos y operativos mostraron niveles altos de satisfacción respecto a las campañas preventivas, la atención oportuna en casos críticos y la utilidad de las actividades grupales. Las entrevistas individuales complementaron estos hallazgos al mostrar cómo las personas entrevistadas valoraron profundamente haber sido escuchadas, acompañadas y consideradas por su institución. Este efecto aunque parezca simbólico implica sentirse parte importante, y no invisibilizado, lo que fue uno de los logros más

significativos de la intervención, especialmente en contextos donde la rutina laboral suele despersonalizar las relaciones.

Del mismo modo, la sistematización permitió reconocer transformaciones dentro del equipo de intervención profesional, donde se fortalecieron aprendizajes técnicos, habilidades metodológicas y capacidades organizativas. Las trabajadoras sociales entrevistadas evidenciaron una transición desde la ejecución operativa hacia una intervención planificada, estructurada y evaluada desde criterios profesionales sólidos. Se fortalecieron, además, competencias como el liderazgo institucional, la planificación con enfoque participativo, así también el uso de herramientas digitales y la construcción de alianzas interáreas. Estos aprendizajes no solo mejoraron la eficacia de la intervención, sino que también reposicionaron al Trabajo Social como actor clave en la política de gestión del talento humano dentro del gobierno municipal.

Sin embargo, la experiencia también visibilizó desafíos estructurales que deben ser atendidos para garantizar una mayor equidad y sostenibilidad de la intervención. Entre ellos, destacan la necesidad de ampliar la cobertura hacia trabajadores de turnos nocturnos o con horarios especiales, mejorar los canales de comunicación interna para asegurar una mayor difusión, y fortalecer los mecanismos de seguimiento posterior a las atenciones individuales. Estos aspectos fueron señalados tanto por los trabajadores como por el equipo técnico, y representan oportunidades de mejora que deben ser tomadas en cuenta para el diseño de futuras estrategias.

Finalmente, la sistematización en sí misma se consolidó como un proceso de aprendizaje colectivo y reflexivo, que permitió no solo documentar lo realizado, sino generar un espacio para repensar la práctica desde sus significados más profundos. Al analizar la experiencia de manera participativa, crítica y metodológicamente rigurosa, se construyó un conocimiento situado que articula la teoría con la acción, y reafirma la potencia transformadora del Trabajo Social cuando interviene con enfoque ético, situado y comprometido con los derechos humanos. Esta experiencia evidencia que el bienestar laboral no puede ser una acción aislada ni episódica, sino una política sostenida, con visión institucional y participación activa de sus protagonistas.

En conclusión, la intervención social sistematizada representó un avance sustantivo en la construcción de una cultura de bienestar en el espacio municipal, permitiendo impactos positivos tanto en los trabajadores como en el equipo de bienestar. El proceso

dejó instaladas capacidades, abrió posibilidades de continuidad y visibilizó la importancia de reconocer al sujeto trabajador como eje central de toda gestión pública, dejando como reto el institucionalizar estos logros, garantizar la sostenibilidad y seguir profundizando las estrategias que coloquen al cuidado, la dignidad y la participación en el centro de la vida organizacional.

Recomendaciones para futuras intervenciones

A partir del análisis integral de la intervención social sistematizada y considerando tanto los logros alcanzados como las limitaciones identificadas, se presentan a continuación un conjunto de recomendaciones orientadas a fortalecer futuras experiencias institucionales centradas en el bienestar laboral. Estas sugerencias recogen la voz de los trabajadores participantes, del equipo de intervención, así como los aprendizajes generados en el proceso de reflexión crítica, y buscan consolidar una gestión del bienestar más sostenible, equitativa y participativa, en conjunto con los enfoques profesionales del Trabajo Social.

1. Establecer de manera formal una política de bienestar laboral que sea integral y preventiva, la que no dependa exclusivamente de la voluntad o disponibilidad logística y presupuestal anual, sino que debe formar parte del modelo de gestión municipal. De este modo, se garantizará la continuidad de las acciones, se fortalecerá el área de Trabajo Social como un actor estratégico permanente, y se reconocerá al bienestar como un componente clave del entorno laboral. Esta planificación debe basarse en el Modelo Sostenible de Bienestar Social, adaptado a las necesidades reales de la entidad, y alimentado constantemente por las opiniones y experiencias de los propios trabajadores.
2. Ampliar la cobertura de las actividades para garantizar la equidad de acceso, durante la sistematización se evidenció que trabajadores de turnos nocturnos o sectores externos presentaron dificultades para participar en las acciones implementadas. Para superar esta limitación, se sugiere diseñar estrategias diferenciadas por horario, sectores, tipo de función y localización, lo que puede incluir actividades en simultáneo en cada sede, espacios virtuales complementarios, o intervenciones en puntos de descanso y las zonas operativas.

3. Fortalecer los mecanismos de difusión y convocatoria, diversificando los canales y asegurando que los mensajes lleguen oportunamente a todos los servidores municipales. Las entrevistas mostraron que muchos trabajadores se enteraban de las actividades por terceros o con poco tiempo de anticipación, lo cual reducía la participación, por ello, se propone articular medios formales (correo institucional, grupos de WhatsApp por área, calendarios visibles en oficinas) y medios directos (visitas informativas, comunicación a través de jefaturas), de modo que la información sea oportuna, clara y accesible.
4. Reforzar los mecanismos de participación activa de los trabajadores/as, no solo como beneficiarios, sino como actores corresponsables del diseño y mejora de las intervenciones. Se propone institucionalizar instrumentos como buzones físicos y virtuales para sugerencias, reuniones por sectores, talleres de escucha, esto con el fin de promover una cultura organizacional más horizontal y comunicativa. Esta participación debe ser valorada como un insumo técnico y no como un proceso informal.
5. Se recomienda fortalecer el sistema de monitoreo y seguimiento continuo, desde el punto de vista metodológico, incorporando herramientas digitales de evaluación, registros sistematizados, y análisis periódico de los indicadores de participación, satisfacción y resultados. Esto permitirá no solo ajustar acciones en tiempo real, sino construir una línea base comparativa a través de los años, visibilizar avances acumulativos y justificar presupuestos con evidencia.
5. Mejorar los procedimientos de seguimiento posterior a los casos atendidos, en cuanto a la atención social individual, especialmente en situaciones de enfermedad, subsidios, duelo o crisis emocional. Esta mejora puede incluir protocolos breves de seguimiento, coordinaciones con el área de salud ocupacional o administrativas, y activación de redes institucionales de apoyo.
6. Continuar y fortalecer la práctica de sistematizar las experiencias institucionales, no solo como ejercicio académico, sino como herramienta estratégica de aprendizaje organizacional. La sistematización permitió visibilizar aquello que funciona, lo que debe cambiarse y lo que aún no se ha dicho, por ello, debe ser promovida regularmente, con espacios formales de reflexión, análisis

colaborativo y documentación técnica que alimenten las futuras decisiones del área social y de la gestión en general.

En resumen, estas recomendaciones buscan que las futuras intervenciones sobre el bienestar laboral no se limiten a acciones aisladas o solo simbólicas, sino que apunten a construir un modelo más constante, responsable, justo y profesional, que realmente impacte de manera positiva en la vida de las y los trabajadores. Solo desde esa perspectiva será posible consolidar una cultura institucional donde el bienestar sea un eje estructural del funcionamiento organizacional, y donde el Trabajo Social se reafirma como disciplina clave en la construcción de organizaciones humanas, sensibles y comprometidas con sus trabajadores.

Reflexión final

La presente sistematización no solo ha permitido documentar una intervención social desarrollada en un contexto institucional específico, sino que ha servido como un proceso de aprendizaje colectivo y profesional que trasciende lo operativo para convertirse en una herramienta crítica de análisis, evaluación y proyección del Trabajo Social. En este sentido, el ejercicio de sistematizar no fue un paso final del proceso, sino un camino de retorno reflexivo a cada decisión, acción, logro y dificultad vivida durante la intervención. Fue, ante todo, un acto de interpretación del hacer profesional y de resignificación de su sentido dentro de un entorno municipal muchas veces marcado por la inercia administrativa y la fragmentación organizativa.

En un contexto como el de la Municipalidad de Santiago de Surco, caracterizado por la diversidad de funciones, ritmos laborales intensos, regímenes contractuales diferenciados y condiciones desiguales de acceso a servicios, la intervención sistematizada logró posicionar el bienestar laboral como una dimensión legítima y necesaria de la gestión pública. Desde el enfoque del Trabajo Social, esta intervención reafirmó la importancia de mirar a los trabajadores y trabajadoras no solo como agentes productivos, sino como sujetos plenos, con necesidades emocionales, sociales, relacionales y espirituales. Esta mirada humana y compleja del bienestar es la que permitió tejer procesos con sentido, recuperar vínculos debilitados, abrir espacios de escucha, y construir confianza institucional desde el cuidado mutuo.

La sistematización permitió revelar que toda intervención, por más modesta que parezca, está atravesada por decisiones éticas, tensiones estructurales, oportunidades emergentes y saberes no siempre visibilizados. Al detenernos a observar con detenimiento lo que sucedió, el cómo se organizó la intervención, lo que funcionó y lo que no, cómo se sintieron los trabajadores, lo que dijo el equipo de bienestar, fue posible construir una mirada más rica, más honesta y más potente sobre el quehacer profesional. Es así como se evidencia que la sistematización no fue solo un informe técnico, sino un ejercicio de autorreflexión profesional y disciplinar, que nos invita a mirar hacia adentro para intervenir mejor hacia afuera.

Esta experiencia reafirma que la sistematización es, en esencia, una herramienta indispensable para la mejora continua del Trabajo Social. Permite transformar la práctica en conocimiento, convertir la experiencia en evidencia, y elevar lo cotidiano a un plano de análisis ético, político y metodológico. En un entorno institucional como el público, donde las acciones muchas veces se diluyen en lo urgente o se miden solo por indicadores de cumplimiento, la sistematización devuelve profundidad a lo vivido, y da voz a quienes muchas veces no figuran en las estadísticas: los trabajadores que agradecen una visita social en un momento difícil, que encuentran en un taller de salud emocional un espacio de contención, o que reconocen en una actividad recreativa una oportunidad de reconexión humana.

Desde la mirada del Trabajo Social, esta sistematización confirma que nuestra labor en contextos institucionales no se limita a resolver casos ni a ejecutar tareas, sino que implica construir procesos, sostener vínculos, y generar condiciones para que el bienestar no sea una excepción, sino una política sostenida. El rol del profesional no es sólo técnico, sino también ético y político, pues al sistematizar, no sólo evaluamos una intervención, sino que también defendemos el derecho a ser cuidados y reconocidos en los espacios de trabajo. Así, la sistematización se vuelve también un acto de memoria profesional, un registro colectivo que honra el camino recorrido, aprende de sus límites y proyecta nuevas rutas posibles.

En definitiva, la sistematización aquí desarrollada no cierra un proceso, sino que abre un horizonte de mejora y continuidad, nos deja herramientas, aprendizajes y convicciones renovadas sobre el valor del Trabajo Social como disciplina transformadora, y sobre la posibilidad real de construir entornos laborales más

humanos, justos y sostenibles desde el interior mismo de las instituciones. Porque cuando sistematizamos, no solo narramos lo que hicimos, sino que también reafirmamos quiénes somos como profesionales, y hacia dónde queremos seguir caminando.

8. ANEXOS

8.1 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

I Programa de actualización profesional y de asesoría para la elaboración del Trabajo de
Suficiencia Profesional para optar la Licenciatura en Trabajo Social

**“Sistematización de la experiencia de intervención social para el
bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la
Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”**

Responsable: Chalco Pesantes Luz Maria

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (EQUIPO DE TRABAJO SOCIAL)

FECHA: ____/____/____

El objetivo central de esta entrevista es *“Reconocer los aprendizajes adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención”*.

Su participación es voluntaria y la duración estimada es de aproximadamente 40 minutos. La información recogida será utilizada exclusivamente con fines académicos, asegurando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes.

Al firmar este documento, usted declara haber sido debidamente informado(a) sobre los objetivos de la investigación, sus derechos como participante, y otorga su consentimiento para participar de manera libre y voluntaria en esta entrevista.

FIRMA

I. DATOS GENERALES

Nombre

o

iniciales: _____

Sexo: ☐ Femenino

☐ Masculino

Edad: _____

Cargo _____
función: _____

O

II. GUÍA DE PREGUNTAS

1. Aprendizajes metodológicos

1.1 ¿Cómo describirías el proceso metodológico que se siguió para la planificación y ejecución del Plan de Trabajo 2024 (diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación, monitoreo)?

1.2 ¿Qué técnicas o estrategias de intervención (visitas, encuestas, talleres, seguimiento de casos, etc.) consideras que fueron más efectivas en este proceso? ¿Por qué?

1.3 ¿Qué aprendizajes dejó el uso de herramientas digitales (encuestas virtuales, registros, formatos institucionales, drive compartido, etc.) durante la ejecución?

1.4 ¿Cómo influyó el enfoque del Modelo Sostenible de Bienestar Social en la forma de planificar o ejecutar las acciones?

2. Aprendizajes institucionales

2.1 ¿Qué aprendizajes surgieron a partir del trabajo articulado con otras áreas de la municipalidad?

2.2 ¿Qué retos se enfrentó en la asignación y gestión de recursos (presupuesto, tiempo, personal)? ¿Cómo fueron resueltos?

2.3 ¿Se fortaleció el trabajo en equipo dentro del área de Bienestar Social? ¿Qué elementos lo hicieron posible o lo dificultaron?

2.4 ¿Crees que el Plan de Trabajo 2024 ayudó a posicionar el rol del Trabajo Social dentro de la estructura municipal? ¿Por qué?

3. Aprendizajes profesionales y personales

3.1 Desde tu rol como profesional, ¿qué aprendizajes te dejó esta intervención en cuanto a planificación, ejecución o acompañamiento social?

3.2 ¿Sientes que esta experiencia fortaleció tus habilidades profesionales (liderazgo, comunicación, análisis, coordinación, etc.)? ¿Cómo lo evidencias?

3.3 ¿Cuál consideras que fue el mayor aprendizaje que el equipo debería aprovechar para futuras intervenciones?

III. RECOMENDACIONES FINALES

¿Algunas sugerencias o recomendaciones que considere añadir?

8.2 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (TRABAJADORES PARTICIPANTES)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

I Programa de actualización profesional y de asesoría para la elaboración del Trabajo de

Suficiencia Profesional para optar la Licenciatura en Trabajo Social

“Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”

Responsable: Chalco Pesantes Luz Maria

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (TRABAJADORES PARTICIPANTES)

FECHA: ____/____/____

El objetivo central de esta entrevista es *“Reflexionar sobre las oportunidades que deben mejorarse en la intervención social para fortalecer futuras acciones de bienestar laboral”*.

Su participación es voluntaria y la duración estimada es de aproximadamente 20 minutos. La información recogida será utilizada exclusivamente con fines académicos, asegurando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes.

Al firmar este documento, usted declara haber sido debidamente informado(a) sobre los objetivos de la investigación, sus derechos como participante, y otorga su consentimiento para participar de manera libre y voluntaria en esta entrevista.

FIRMA

I. DATOS GENERALES

Nombre o iniciales: _____

Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino

Edad: _____

Cargo o función: _____

II. GUÍA DE PREGUNTAS

1. Experiencia general con la intervención

1.1 ¿Qué tipo de actividades del área de Bienestar Social recuerdas haber realizado o recibido durante el año 2024?

1.2 En general, ¿cómo describirías tu experiencia con estas actividades? ¿Positiva, regular, negativa? ¿Por qué?

2. Oportunidades de mejora

2.1 En cuanto a las campañas de prevención (Chequeo Larco), ¿hubo algo que consideres que se podría mejorar? (frecuencia, alcance, comunicación)

2.2 Respecto a las actividades recreativas/deportivas, ¿qué cambios propondrías para que sean más motivadoras?

2.3 Sobre la atención social personalizada (en casos de enfermedad, accidentes laborales, subsidios), ¿consideras que fue adecuada? ¿Qué aspectos se podrían reforzar?

2.4 ¿Te sentiste informado/a a tiempo para participar en las actividades? ¿Cómo podría mejorarse la comunicación interna sobre las actividades de Bienestar Social?

3. Sugerencias generales

3.1 ¿Qué tipo de actividades o servicios te gustaría que se implementen en próximas intervenciones para mejorar tu bienestar laboral?

3.2 ¿Te gustaría que hubiera más espacios para expresar tus ideas o necesidades sobre bienestar laboral? ¿Cómo deberían implementarse?

8.3 ENCUESTA (TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
I Programa de actualización profesional y de asesoría para la elaboración del Trabajo de
Suficiencia Profesional para optar la Licenciatura en Trabajo Social

“Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”

Responsable: Chalco Pesantes Luz Maria

ENCUESTA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

FECHA: ____/____/____

El objetivo central de esta encuesta es *“Identificar los logros obtenidos como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos durante el año 2024”*.

Su participación es voluntaria y la duración estimada es de aproximadamente 15 minutos. La información recogida será utilizada exclusivamente con fines académicos, asegurando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes.

Al firmar este documento, usted declara haber sido debidamente informado(a) sobre los objetivos de la investigación, sus derechos como participante, y otorga su consentimiento para participar de manera libre y voluntaria en esta encuesta.

FIRMA

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad: _____

Sexo:

☐ Femenino

☐ Masculino

Régimen laboral:

☐ 276

☐ 728

☐ 1057

☐ Otro

Área: _____

II. PARTICIPACIÓN Y VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

1. ¿Participó en alguna actividad organizada por el área de Bienestar Social de la Subgerencia de Gestión de Talento Humano durante el 2024?

☐ Sí ☐ No

(Si marcó "No", finalizar la encuesta)

2. ¿En qué tipo de actividades participó? (puede marcar más de una)

☐ Campañas de salud preventiva (Chequeo Larco)

☐ Actividades deportivas o recreativas

☐ Talleres o capacitaciones

☐ Activaciones institucionales

☐ Atención social individual (accidente, enfermedad, subsidios)

☐ Celebraciones o eventos conmemorativos

☐ Otro: _____

III. ESCALA DE VALORACIÓN DE LOS LOGROS OBTENIDOS

3. Seleccione una opción por cada pregunta en escala de 1 a 5, donde 1 es "muy en desacuerdo" y 5 es "muy de acuerdo"

Ítem	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Neutral	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Las actividades mejoraron mi bienestar físico y/o emocional.					
Las actividades de Bienestar Social influyeron positivamente en mi motivación laboral.					
Las actividades implementadas respondieron a las necesidades reales del personal.					
La intervención contribuyó a mejorar el clima laboral.					
Me sentí reconocido/a y valorado/a por la institución a través de las acciones realizadas.					
Accedí a servicios o beneficios sociales que necesitaba (salud, subsidios, orientación).					

Recibí atención y orientación adecuada cuando enfrenté una situación de salud, familiar o laboral.					
Considero que la atención brindada por el equipo de Trabajo Social fue oportuna y eficiente.					

IV. PERCEPCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES

4. ¿Qué tan satisfecho/a se siente con las actividades de Bienestar Social realizadas en 2024?

- ☐ Muy insatisfecho/a
- ☐ Insatisfecho/a
- ☐ Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- ☐ Satisfecho/a
- ☐ Muy satisfecho/a

5. ¿Desea compartir alguna sugerencia o comentario sobre las actividades de Bienestar Social que se desarrollarán en el año 2025?

8.4 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA (COORDINADORA DE BIENESTAR SOCIAL)

La siguiente entrevista se realizó a la Trabajadora Social Coordinadora de Bienestar Social de la Subgerencia de Gestión de Talento Humano de la Municipalidad de Santiago de Surco, siendo su perspectiva de la experiencia una fuente clave para la reconstrucción narrativa de esta sistematización.

Soy trabajadora social con 20 años de experiencia profesional y me desempeño como coordinadora del área de Bienestar Social en la Municipalidad de Santiago de Surco desde hace siete años. A lo largo de este tiempo, he podido observar cómo ha evolucionado el enfoque institucional sobre el bienestar laboral, y considero que el 2024 fue un año particularmente significativo en cuanto a planificación e implementación de estrategias más integrales.

Desde mi rol, el proceso metodológico que seguimos este año tuvo una estructura más sólida que en anteriores, iniciamos con un diagnóstico interno a finales del año 2023, recogiendo la percepción de los trabajadores y considerando indicadores de asistencia, salud y participación. Esta información nos permitió construir un plan de trabajo para el 2024, que no sólo respondiera a demandas inmediatas, sino que también busque prevenir situaciones críticas, promover el bienestar emocional y fomentar la integración entre las gerencias y subgerencias.

Durante la ejecución del plan, aplicamos un enfoque basado en cronogramas trimestrales, lo cual facilitó poder realizar seguimiento de las actividades, sin embargo, debo reconocer que, a pesar de tener claridad metodológica, la ejecución se vio condicionada por factores operativos como la disponibilidad de personal, el presupuesto limitado y las cargas administrativas que tenemos día a día. Es por ello que considero que uno de los principales aprendizajes fue sobre la planificación, ya que no se centra en solo programar actividades, sino también saber adaptarse a la realidad institucional sin perder de vista los objetivos trazados.

Entre las técnicas de intervención más efectivas destaco sin duda, las visitas sociales personalizadas. Estas nos permitió conocer de cerca las condiciones del servidor, así como de su entorno familiar, generando de esta manera una intervención más humana y directa. Por otro lado, las campañas de salud preventiva también fueron bien recibidas por la mayoría del personal, ya que se ofrecieron servicios esenciales en horarios accesibles, así como también Chequeo Larco, que llegamos a programar a la mayoría de operativos el año pasado.

El uso de herramientas digitales fue un punto clave en el 2024, implementamos la difusión de las actividades por el Intranet (canales digitales de la municipalidad), así como también

formularios en línea que nos ha facilitado tener la información de manera más analítica, tenemos el manejo de bases de datos compartidas y el uso de plataformas como Google Drive que facilitaron la organización del equipo para la toma de decisiones de las actividades. No obstante, tenemos en cuenta que no todos los trabajadores tienen el mismo acceso o manejo tecnológico, por ser personas adultas o diversos motivos como el personal que realiza labores operativas en campo. Esto nos obliga a mantener un sistema híbrido, donde mantenemos el uso de los medios digitales pero también con herramientas presenciales.

En cuanto al enfoque del Modelo Sostenible de Bienestar Social, este nos ha brindado una base conceptual sólida para reordenar nuestras prioridades, y nos permitió abordar el bienestar como un proceso que involucra salud, reconocimiento institucional, participación activa y desarrollo personal, todo lo que llegamos a realizar, gracias a este enfoque que adoptamos como equipo, logramos articular mejor nuestras acciones con otras áreas, como Salud y Seguridad en el Trabajo que realizamos capacitaciones en conjunto. Esto fue fundamental para lograr impactos más amplios, aunque todavía queda camino por recorrer en términos de formalizar la articulación con otras áreas para un mayor alcance de las actividades.

Desde una perspectiva institucional, uno de los aprendizajes más importantes ha sido la necesidad de trabajar desde la corresponsabilidad, el área de Bienestar Social no puede, ni debe, cargar sola con la tarea de cuidar el bienestar de más de 3000 trabajadores. El compromiso de las jefaturas, la participación de los delegados de áreas y el acompañamiento de la alta dirección son factores clave para que las acciones no pierdan fuerza ni se queden a mitad de camino, en ese sentido, también se requiere una gestión estratégica de los recursos tanto económicos como humanos. El año pasado nos vimos limitadas en varios momentos por la falta de presupuesto para implementar actividades o sostener campañas, sin embargo, buscamos alianzas con instituciones de salud, profesionales voluntarios e incluso proveedores externos que nos apoyaron con contribuciones para desarrollar nuestras actividades.

A nivel interno, el equipo de Trabajo Social se fortaleció, sostuvimos reuniones periódicas, hemos compartido roles y reflexionamos sobre las estrategias para este nuevo año, sin embargo, también vivimos momentos de sobrecarga, especialmente cuando atendíamos algunos casos complejos o situaciones de emergencia y a la vez no puede dejar de ser atendido los pendientes administrativos, por eso, uno de los aprendizajes personales que rescato es la necesidad de cuidar del bienestar personal como equipo, como coordinadora del área reconozco cuando

necesitamos apoyo externo, formación continua o simplemente una pausa para retomar las acciones con coherencia.

Creo firmemente que el plan 2024 ha contribuido a posicionar con mayor claridad el rol del Trabajo Social dentro de la estructura municipal, no solo porque las actividades fueron visibles, sino porque se logró un impacto real en la percepción del personal, diariamente atendemos a gran cantidad de trabajadores entre todas las sedes y algunos se acercaban a agradecer por el soporte en el momento de su licencia, o por algún accidente, también los servidores pedían orientación para participar en el campeonato y en el festival, siento que hubo más iniciativa que en años anteriores, eso me indica que vamos por buen camino.

Como profesional, lo desarrollado el año 2024 en la municipalidad ha reafirmado mi vocación, pero también ha sido un desafío reestructurar ciertas actividades que ya estaban planeadas, aunque es un aprendizaje que nos motiva a pensar estratégicamente y a actuar con resiliencia. Cada año es una experiencia diferente que fortalece mis habilidades con la gestión de equipos, la coordinación interinstitucional y la planificación en general. Considero que el mayor aprendizaje, sin duda, es que el bienestar no se decreta ni se impone, se construye todos los días, con coherencia, con escucha, y con un profundo respeto por las personas.

Finalmente, mis recomendaciones para futuras intervenciones son claras, el asegurar un presupuesto específico desde el inicio del año para evitar estar improvisando o cancelando actividades, mejorar los mecanismos de evaluación de impacto más allá de la asistencia, promover espacios de capacitación para el propio equipo y formalizar las alianzas que ya venimos tejiendo con instituciones externas. También debemos seguir abriendo espacios de participación para los trabajadores, donde puedan no solo recibir, sino también hacer propuestas, construir y sentirse parte activa del cambio.

8.5 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA (TRABAJADORA OPERATIVA - JARDINERA TURNO MAÑANA)

La siguiente entrevista se realizó a una trabajadora operativa, jardinera de la Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines de la Municipalidad de Santiago de Surco, siendo su perspectiva como beneficiaria directa de la intervención una fuente clave para la reconstrucción narrativa de esta sistematización.

Trabajo como jardinera en la Subgerencia de Limpieza, Parques y Jardines desde hace ya seis años, régimen laboral 728, me encuentro en el turno mañana de 6:30 am a 3:15pm, iniciando mis labores desde muy temprano. Durante el año 2024, llegué a participar en varias actividades del área de Bienestar Social, recuerdo haber asistido a una campaña médica que se organizó en la base Morro Solar, donde me hice un chequeo general, que incluyó presión, glucosa y orientación nutricional, también participé en una charla sobre alimentación saludable que fue bastante interesante porque, muchas veces, con el ritmo de trabajo que tenemos, no priorizamos lo que comemos ni cómo nos cuidamos. Además, formé parte del equipo de fútbol femenino que representó a nuestra unidad en la actividad del campeonato entre áreas; fue una experiencia bonita y diferente en la que compartimos más como compañeras fuera del contexto habitual.

En general, mi experiencia con estas actividades fue positiva, me parece interesante que desde la Municipalidad se hayan promovido estas actividades porque ayudan a que nos sintamos considerados, sin embargo, también siento que algunas actividades fueron momentáneas, por ejemplo, la charla de alimentación fue muy buena, pero no se repitió, y en otros casos, como en el chequeo médico que se realizó en la base, algunos compañeros no pudieron asistir porque coincidió con su descanso o con vacaciones, y no hubo otra fecha de reprogramación. Creo que tuve suerte de estar presente, pero sé que otros se lo perdieron.

Sobre las campañas de prevención, pienso que son muy útiles, pero que podrían mejorar en cuanto a cobertura y especialidades, a muchas de nosotras nos gustaría que se incluyeran servicios de atención ginecológica, porque no siempre tenemos tiempo para ir a un centro médico por nuestra cuenta, en EsSalud es complicado sacar citas y en particular significa un gasto. Si estas campañas ofrecieran más variedad, sería una gran ayuda, y también sería ideal que se realicen más seguido y no solo una vez como ocurrió en el 2024.

En cuanto a las actividades recreativas y deportivas, disfruté mucho del campeonato de fútbol, nos mencionaron que se organizaría también de vóley, pero no fue así, además podrían realizar

más actividades de ese tipo y considerando nuestros diferentes turnos, ya que muchas no consideran al turno nocturno o los sectores alejados.

Sobre la atención social personalizada, puedo decir que tuve una experiencia grata, hace unos meses falleció mi madre, y no tenía conocimiento sobre la licencia que otorgan por la muerte de un familiar directo, hasta que me acerqué con la trabajadora social para que me oriente a solicitar vacaciones porque tenía que viajar, fue ahí que me explicó que tenía este beneficio y me ayudó a realizar la solicitud para no verme perjudicada con mis faltas.

En lo que respecta a la comunicación interna, sí considero que hay muchas deficiencias, muchas veces nos enteramos de las actividades por los compañeros o porque vemos un aviso en el comedor, pero no hay una forma clara o directa. Sería bueno que se informe con mayor anticipación y que la comunicación llegue directamente a cada trabajador, por medio de los supervisores con los que diariamente tenemos contacto, o mediante algún periódico mural en cada base que nos indique.

Entre las actividades que me gustaría que se implementen están los talleres sobre nutrición, que se realizó el año pasado y no se repitió, campañas de ventas de productos, las campañas de masajes, creo que también debería haber algunas reuniones para que Talento Humano conozca nuestras opiniones sobre las actividades que queremos que se realicen, nuestras ideas o necesidades, nos gustaría que los encargados vengan directamente a las zonas de trabajo a escucharnos, o que podamos escribir sugerencias. Incluso podría ser como una caja de sugerencias en las bases, porque es importante que nuestra voz como servidor municipal sea tomada en cuenta.

8.6 OPERATIVIZACIÓN DE PREGUNTAS

OBJETIVO GENERAL	PREGUNTA GENERAL
VARIABLE CENTRAL + V1 + V2 + V3 Analizar la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, durante el año 2024, con el fin de identificar logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar desde la perspectiva del Trabajo Social	¿Cómo se desarrolló la experiencia de intervención social orientada al bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024, y qué logros, aprendizajes y oportunidades a mejorar se pueden identificar desde la perspectiva del Trabajo Social?



OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTA ESPECÍFICA
OE 1: Identificar los logros obtenidos como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos.	Logros alcanzados: ¿Qué logros se obtuvieron como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024?
OE 2: Reconocer los aprendizajes adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención.	Aprendizajes obtenidos: ¿Qué aprendizajes fueron adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención?
OE3: Reflexionar sobre las oportunidades que deben mejorarse en la intervención social para fortalecer futuras acciones de bienestar laboral.	Aspectos a mejorar: ¿Qué oportunidades de intervención social deben ser mejoradas para fortalecer el bienestar laboral de las y los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco en futuras experiencias?

8.7 CUADRO DE PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

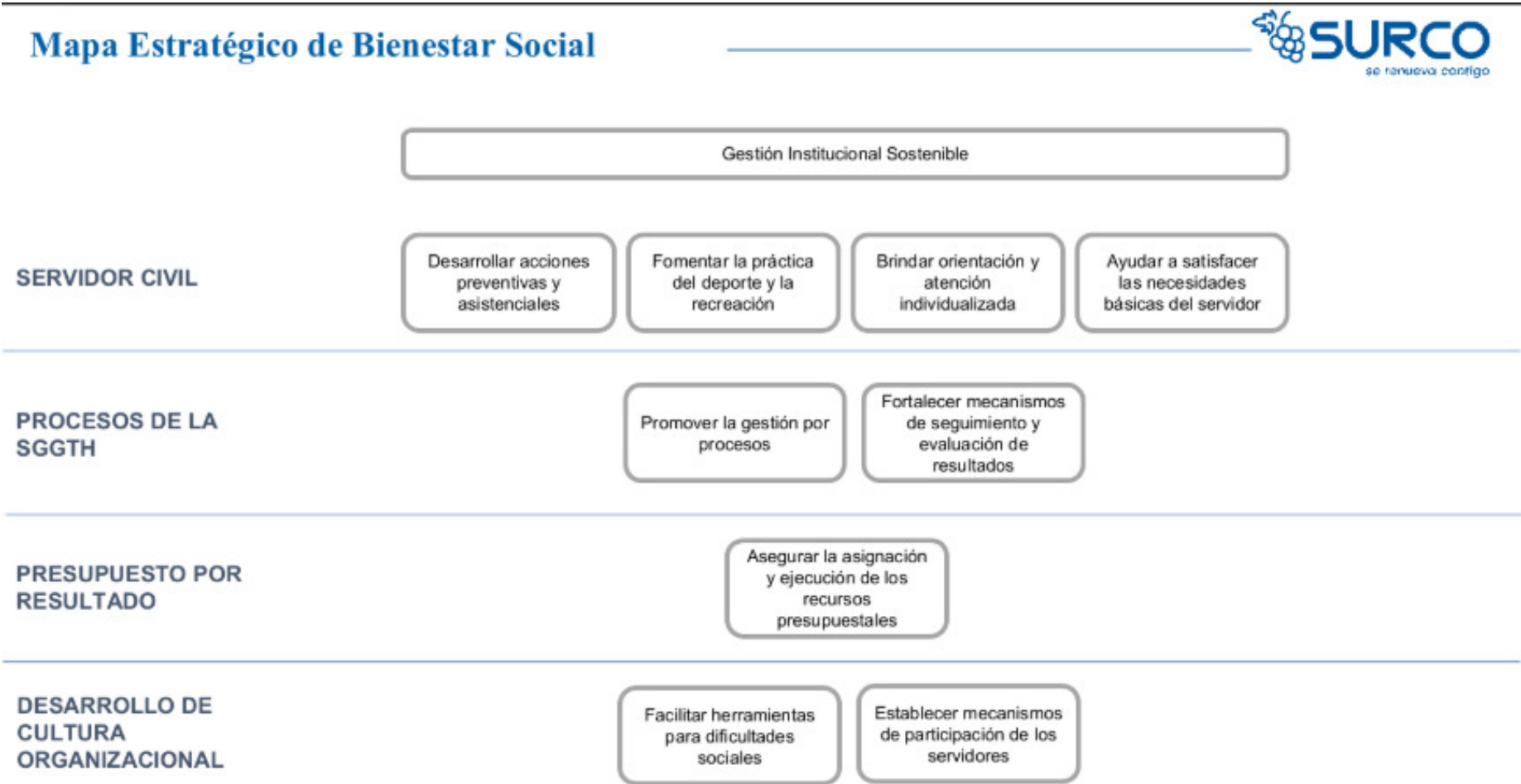
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO			
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	A QUIÉN VA DIRIGIDO	CÓMO LO VOY HACER	INSTRUMENTO
¿Qué logros se obtuvieron como resultado de la intervención social en el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco durante el año 2024?	Trabajadores administrativos y operativos que participaron en la intervención.	ENCUESTA	CUESTIONARIO Guía de preguntas orientadas a identificar la satisfacción con la intervención.
¿Qué aprendizajes fueron adquiridos por el equipo involucrado en los procesos de planificación y ejecución de las actividades desarrolladas durante la intervención?	Profesionales de Trabajo Social involucrados en el diseño y ejecución de la intervención.	ENTREVISTA	CUESTIONARIO Guía de entrevista enfocada en aprendizajes metodológicos, institucionales y profesionales.
¿Qué oportunidades de intervención social deben ser mejoradas para fortalecer el bienestar laboral de las y los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco en futuras experiencias?	Trabajadores participantes y a profesionales que ejecutaron la intervención.	ENTREVISTA	CUESTIONARIO Guía de entrevista

FUENTE: Modelo Sostenible de Bienestar Social (Octubre, 2023)



8.9 Mapa Estratégico de Bienestar Social

FUENTE: Modelo Sostenible de Bienestar Social (Octubre, 2023)

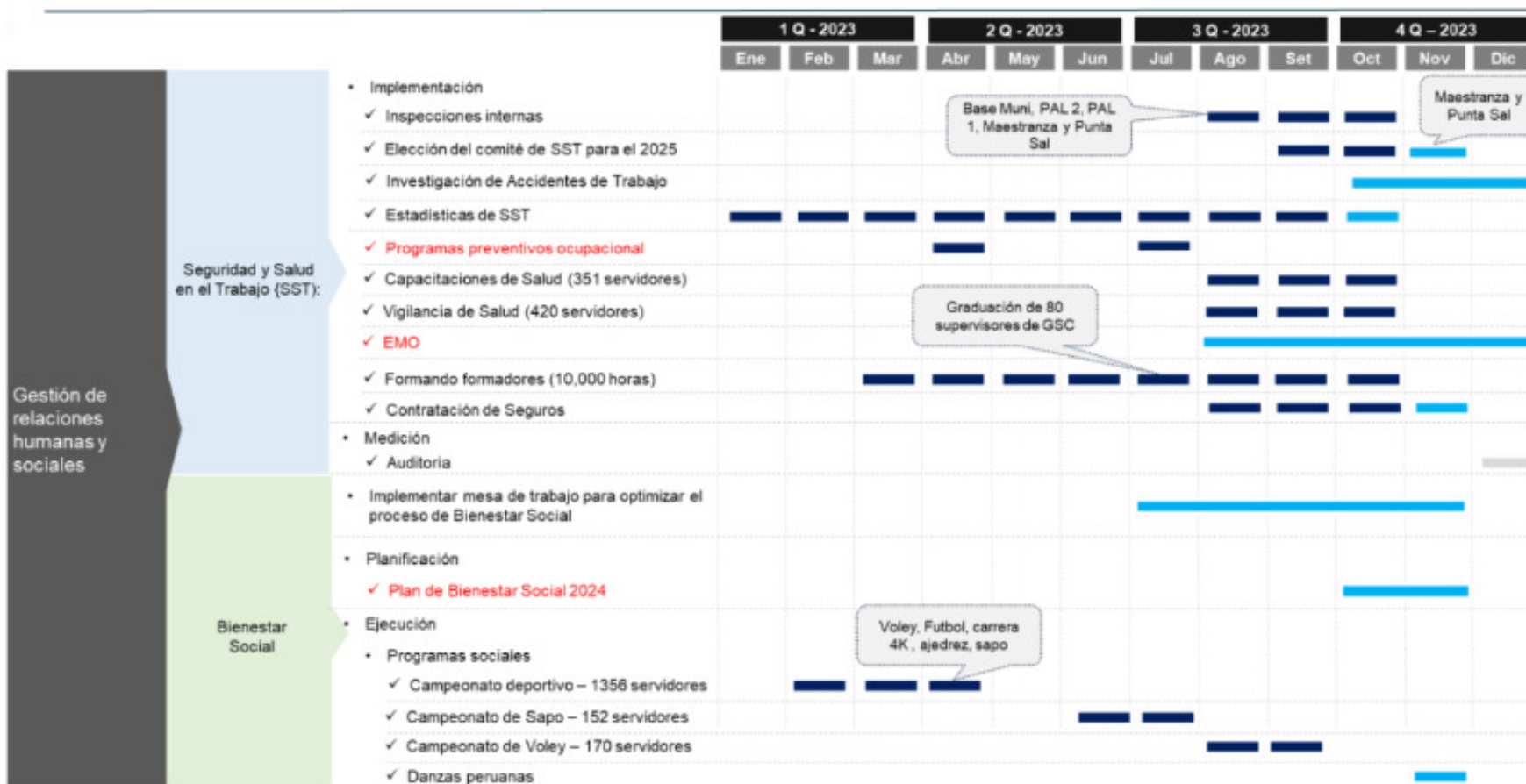


8.10 LÍNEAS DE ACCIÓN 2023

Fuente: INFORME SITUACIONAL DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANO 2024

SGGTH Líneas de acción del 2023

Pendiente
En curso
Terminado



SGGTH Líneas de acción del 2023

Pendiente
En curso
Terminado



Gestión de relaciones humanas y sociales

Bienestar Social

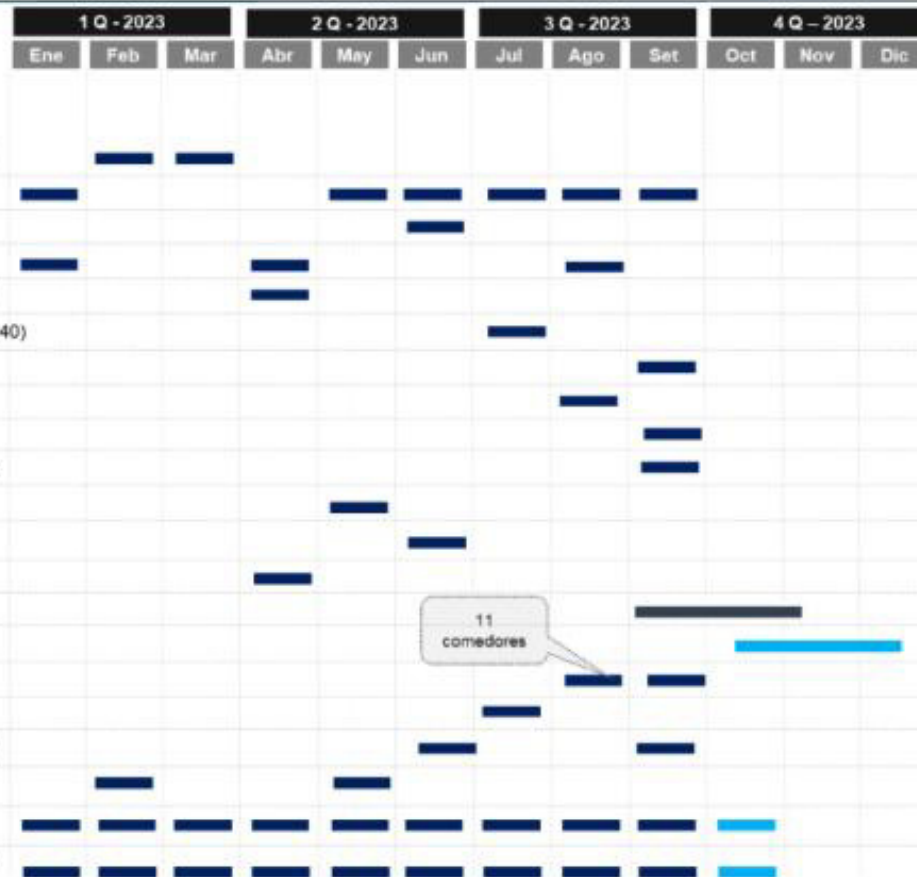
• Ejecución

• Programas sociales

- ✓ Control de glucosa y presión arterial (656)
- ✓ Chequeo preventivo de Salud (746)
- ✓ Campaña de nutrición (181)
- ✓ Pausas activas (290)
- ✓ Manicure, masajes, corte para damas (81)
- ✓ Técnicas de relajación y manejo de estrés (40)
- ✓ Campaña de vacunación (143)
- ✓ Charla de lactancia materna (14)
- ✓ Feria kits integral de salud (50)
- ✓ Campaña de despistaje ginecológica (165)
- ✓ Día de la madre (1400)
- ✓ Día del padre (103)
- ✓ Día de la secretaria (41)
- ✓ Día del trabajador municipal
- ✓ Día de Navidad (Niños y Decoración)
- ✓ Implementación del comedor (3018)
- ✓ Circo tarumba (30)
- ✓ Cineplanet / Coney Park / Granja villa (64)
- ✓ Conservas y filete de pescado (64)

• Requerimientos sociales

• Requerimientos administrativos (/Subsidios)



11 comedores

8.11 PLAN DE TRABAJO 2024 BIENESTAR SOCIAL MSS

Fuente: INFORME SITUACIONAL DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANO 2024



SGGTH actividades estratégicas para el 2024

		1 Q - 2024			2 Q - 2024			3 Q - 2024			4 Q - 2024		
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Gestión de relaciones humanas y sociales	Bienestar Social	• Ejecución											
		• Programas sociales - Preventivos											
		✓ Inmunizaciones											
		✓ Cáncer ginecológico											
		✓ Cáncer de la piel											
		✓ Feria integral de la Salud para los servidores de la MSS											
		✓ Exámenes de laboratorio											
		✓ Chequeo largo											
		✓ Implementación de lactarios San Ignacio, Base Muni, PAL 2, Parque voces											
		✓ Implementación de áreas comunes en Maestranza											
		• Programas sociales – Beneficios corporativos											
		✓ Beneficios de seguros											
		✓ Bimbo											
		✓ Conservas de pescado											
		✓ Circos / Cine planet											
		• Programas sociales – Fechas conmemorativas											
		✓ Video institucional de saludos por fiestas festivas de parte del Alcalde											
		✓ Concurso de nacimiento con material reciclado											
		✓ Decoración de oficinas por fiestas patrias											
		✓ Decoración de oficinas para canción criolla o temático											

SGGTH actividades estratégicas para el 2024

		1 Q - 2024			2 Q - 2024			3 Q - 2024			4 Q - 2024		
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Gestión de relaciones humanas y sociales	Bienestar Social	• Ejecución • Programas sociales – Bienestar emocional ✓ Inteligencia emocional ✓ Conferencias de Salud mental ✓ Pausas activas ✓ Reconocimiento por calidad de servicio ; Personal Administrativo ✓ Reconocimiento por años de servicio ✓ Reconocimiento por acciones destacadas ✓ Talleres motivacionales - Dinámicas grupales • Implementación de modulo de Bienestar Social											

8.12 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE ACTIVIDADES MENSUALES



Campaña de despistaje Covid-19 - Enero 2024



Campaña Odontológica - Febrero 2024



Día de la Mujer - Marzo 2024



Día de la secretaria - Abril 2024



Día de la Madre - Mayo 2024



Día del Padre - Junio 2024



Festival de Talentos - Julio 2024



Campaña Oftalmología, masajes, corte de cabello - Agosto 2024



Capacitaciones de Bienestar - Septiembre 2024



Venta de productos a precios corporativos - Octubre 2024



Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres - Noviembre 2024



Navidad para los hijos de los servidores - Diciembre 2024

8.13 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA ENTREVISTA / ENCUESTA



8.14 DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN



MESA VIRTUAL MSS - DS-2334352025 - FECHA Y HORA: 7/07/2025 03:22 p.m.

Santiago de Surco, 7 de julio del 2025

Señor:

NORBERTO SIFUENTES ARANDA

Subgerente de Gestión del Talento Humano

Municipalidad de Santiago de Surco

Presente.

**ASUNTO: Autorización para desarrollo de trabajo
de sistematización**

Yo **Chalco Pesantes Luz María** identificada con DNI N° 61070602, domiciliada en Av. Libertad 1391 Urb. Miramar - San Miguel, practicante profesional de Trabajo Social en la Subgerencia de Gestión de Talento Humano.

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted con el debido respeto para saludarlo cordialmente y, a la vez con el propósito de solicitar la autorización para llevar a cabo la sistematización titulada "Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024", en el marco del **I Programa de actualización profesional y de asesoría para la elaboración del Trabajo de Suficiencia Profesional para optar la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

El objetivo de esta sistematización es recopilar información relevante sobre la experiencia de intervención realizada durante el período de prácticas profesionales, por lo que se solicita su autorización para aplicar un instrumento de recolección de información (encuesta y entrevista) a las y los trabajadores administrativos y operativos que participaron en dicho proceso, con la finalidad de obtener insumos necesarios para el desarrollo del mencionado trabajo académico.

Cabe resaltar que la información recopilada será exclusivamente académica y se garantizará la confidencialidad y anonimato de las personas participantes, conforme a los principios éticos y metodológicos establecidos por la universidad.

Asimismo, con el compromiso de contribuir con la institución, se pondrán a disposición de la Municipalidad los hallazgos obtenidos, los cuales podrían servir como insumo para futuras iniciativas en beneficio del bienestar y desempeño del personal.

Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a su respuesta para coordinar cualquier aspecto adicional que sea necesario.

Atentamente.

Chalco Pesantes Luz María

DNI N° 61070602

Teléfono: 959472688

Correo electrónico: luzpesantes1235@gmail.com

luz.chalco@unmsm.edu.pe



**Firma
Digital**

Firmado digitalmente por:
SIFUENTES ARANDA Norberto Ramiro
FAU 20131367423 hard
Motivo: Soy el autor de este
documento
Fecha: 11/07/2025 13:09:48-0500
Cargo: SUBGERENTE - SUBGERENCIA DE
GESTION DEL TALENTO HUMANO

Municipalidad de Santiago de Surco
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

Santiago de Surco, 11 de Julio de 2025

CARTA N° 1599-2025-SGGTH-GAF-MSS

Señor(a)

Luz María Chalco Pesantes
Av. Libertad 1391 Urb. Miramar
San Miguel

Asunto: Autorización para desarrollo de Trabajo de Sistematización

Referencia: DS-2334352025

De mi consideración:

Yo, Norberto Ramiro Sifuentes Aranda, identificado con D.N.I. N° 07164691, en mi calidad de Subgerente de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad de Santiago de Surco, con R.U.C. N° 20131367423, ubicada en Loma De Las Amarilis 154, Santiago de Surco en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN, a la señorita **LUZ MARÍA CHALCO PESANTES**, identificada con D.N.I. N° 61070602 en calidad de practicante profesional de Trabajo Social en esta Subgerencia, para que lleve a cabo la sistematización titulada:

“Sistematización de la experiencia de intervención social para el bienestar laboral de las y los trabajadores administrativos y operativos de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2024”

La cual forma parte de los requisitos para optar el título de Licenciada en Trabajo Social, en el marco del **I Programa de Actualización Profesional y de Asesoría para la Elaboración del Trabajo de Suficiencia Profesional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**.

Se autoriza la aplicación de instrumentos de recolección de información (encuestas y entrevistas) a los trabajadores administrativos y operativos que participaron en el proceso de intervención desarrollado durante su periodo de prácticas profesionales.

Cabe precisar que la aplicación de dichos instrumentos deberá realizarse sin interferir con las labores asignadas a los trabajadores, procurando que se efectúe dentro de sus tiempos libres o momentos que no afecten el normal desarrollo de sus funciones.

Del mismo modo, la egresada se compromete a poner a disposición de la Municipalidad de Santiago de Surco los hallazgos obtenidos en el trabajo académico, los cuales podrán servir como insumo para futuras iniciativas orientadas a fortalecer el bienestar y el desempeño del personal administrativo y operativo de la entidad.

Por otro lado, declara que la información consignada en el documento de la referencia, así como la que se incorpore en el trabajo académico, es auténtica. En caso de verificarse la falsedad de datos, será responsable del procedimiento disciplinario que su casa de estudios disponga y de las acciones legales que la entidad pudiera emprender.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Municipalidad de Santiago de Surco, aplicando lo dispuesto en el Art.25 de D.S. : 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://apps.munisurco.gob.pe/validar/gdeVerificaDocs.aspx> ingresando la siguiente clave de verificación : bqjs8A

Jirón Bolognesi N° 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T.411-5500 www.munisurco.gob.pe

Sin otro particular, quedo de usted,

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
NORBERTO RAMIRO SIFUENTES ARANDA
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

NRSA/aylc



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Municipalidad de Santiago de Surco, aplicando lo dispuesto en el Art.25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://apps.munisurco.gob.pe/validar/gdeVerificaDocs.aspx> ingresando la siguiente clave de verificación : bqjs8A

Jirón Bolognesi N° 275, Plaza de Armas de Santiago de Surco. T.411-5500 www.munisurco.gob.pe

BIBLIOGRAFÍA:

- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores. <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>
- Germain, C. B., & Gitterman, A. (1980). *The life model of social work practice*. Columbia University Press. <https://www.jstor.org/stable/10.7312/gitt13998>
- IFSW – International Federation of Social Workers. (2014). *Definición global del Trabajo Social*. <https://www.ifsw.org/es/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121–148. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3604997/>
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation. <https://www.historyofsocialwork.org/PDFs/1917,%20Richmond,%20Social%20Diagnosis%20OCR%20C.pdf>
- Rossi, E. (2018). *Trabajo Social en organizaciones: Gestión, intervención y acción colectiva*. Ediciones UNLP. <https://revistaplazapublica.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/06/rossi-a.pdf>
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Editorial Planeta. https://indigenasdelperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/desarrollo_y_libertad_-_amartya_sen.pdf
- United Nations Development Programme (UNDP). (2016). *Human Development Report 2016: Human Development for Everyone*. <https://hdr.undp.org>