



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 actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad del trabajo social corporativo (2025-2026)

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

AUTOR

Maycol Marcelino NORABUENA VILLANUEVA

ASESOR

Mg. Rocio MALDONADO ALARCÓN

Lima, Perú

2026



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

Norabuena, M. (2026). *Sistematización de la experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad del trabajo social corporativo (2025-2026)*. [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	Maycol Marcelino Norabuena Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45941674
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-4736-1524
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mg. 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	Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09846881
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Mg. Norma Concepción Verastegui Gonzales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07248571
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 8 Gestión Social y Bienestar Organizacional

Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	NO APLICA
Ubicación geográfica de la investigación	Perú (Entorno virtual - Alcance nacional).
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025 - 2026
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 CIENCIA SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día nueve de mayo del dos mil veintiséis se reunieron los Miembros del jurado calificador integrado por, los profesores: Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez (Presidente), Mg. Norma Concepción Verastegui Gonzales (Miembro) y Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional "**Sistematización de la experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad del trabajo social corporativo (2025-2026).**", presentado por el bachiller MAYCOL MARCELINO NORABUENA VILLANUEVA. Una vez concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Diecisiete (17)

Luego del proceso de sustentación, calificación y comunicación del resultado al graduando, el Jurado, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar al bachiller MAYCOL MARCELINO NORABUENA VILLANUEVA el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL** y, para dejar constancia, se extendió la presente acta y firmaron:

Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez
Presidente

Mg. Norma Concepción Verastegui Gonzales
Miembro

Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Miembro

Mg. Rocio Maldonado Alarcon
Asesora



UNMSM

Firmado digitalmente por MELENDEZ
DE LA CRUZ Juan Felipe FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2026 09:52:56 -05:00

Dr. Juan Felipe Meléndez De la cruz
Vicedecano Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE

SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Rocio Maldonado Alarcón** en mi condición de profesora acreditada con el **DICTAMEN N°04-2026-EPTS-FCCSS/UNMSM** sobre el Trabajo de Suficiencia Profesional, cuyo título es ***“Sistematización de la experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad del trabajo social corporativo (2025-2026)”*** presentado por el Bachiller **Maycol Marcelino Norabuena Villanueva** para optar el Título Profesional de Licenciado 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 **1% 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 Licenciado en Trabajo Social.

Lima, 2 de mayo de 2026

Rocio 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.

INDICE

Introducción	3
Capítulo I: Antecedentes y evolución histórica de la comunidad digital (2013 - 2026).....	5
1.1. La génesis: De espacio informativo a red de aprendizaje (2013-2017)	6
1.2. Cohesión y respuesta en crisis (2018-2021).....	7
1.3. Fase de gestión estratégica, segmentación y trascendencia presencial (2022-2026)	9
Capítulo II: El Plan de Sistematización	11
2.1. Objetivos y preguntas de sistematización	12
2.2. Metodología: enfoque y procedimiento técnico.....	14
2.3. Fuentes de información y actores.....	19
2.4. Criterios éticos.....	20
Capítulo III. Recuperación y reconstrucción de la experiencia: Hallazgos y dinámicas de la comunidad digital.....	22
3.1. Variable 1: Actualización profesional continua en el Trabajo Social corporativo dentro de la comunidad digital.	22
3.2. Variable 2: Gestión de recursos y articulación de proveedores en el Trabajo Social corporativo.	30
3.3. Variable 3. Soporte operativo y red de apoyo profesional en el Trabajo Social corporativo.	
Conclusiones	37
Recomendaciones	38
Anexos	41
Anexo 1: Guía de entrevista semiestructurada	41
Anexo 2: Matrices de análisis de las entrevistas	44
Anexo 3: Lista de Prompt para limpieza de datos.....	52
Anexo 4: Lista de Grupos de whatsapp.....	54
Anexo 5. Matrices de planteamiento metodológico y temático de la sistematización.....	56

Introducción

En la actualidad, el ejercicio del Trabajo Social en el sector privado del Perú se enfrenta a un entorno corporativo altamente dinámico que exige una especialización técnica inmediata, a menudo distante de los marcos teóricos tradicionales. Esta realidad genera un "choque" operativo para los profesionales, quienes deben gestionar procesos complejos como subsidios, seguros laborales y planes de bienestar bajo una presión gerencial constante. Ante este vacío informativo y la falta de canales oficiales de respuesta ágil, ha emergido una infraestructura digital de apoyo que permite a las y los trabajadores sociales articular conocimientos de forma asíncrona.

La presente sistematización surge de la necesidad de documentar y analizar críticamente cómo una comunidad digital, que inició como un espacio de empleabilidad en 2013, ha evolucionado hasta convertirse en un ecosistema estratégico de actualización y soporte profesional fundamental para la toma de decisiones seguras en las empresas.

La experiencia que se analiza en este documento se centra en el periodo de madurez y consolidación comprendido entre los años 2025 y 2026. Durante este tiempo, la comunidad no solo superó los 90 mil miembros en plataformas como Facebook, sino que logró segmentar su operatividad en más de 30 subgrupos especializados de WhatsApp para responder a demandas técnicas específicas, como la gestión de subsidios y la articulación de proveedores corporativos.

Esta investigación se aleja de una simple descripción anecdótica para adoptar la metodología de sistematización de experiencias propuesta por Oscar Jara, la cual busca realizar una interpretación crítica de la práctica para extraer aprendizajes que aporten a la base teórica y científica de la profesión. Así, el hilo conductor de este ejercicio reflexivo es comprender de qué manera el intercambio de información y soporte técnico en una comunidad digital de práctica optimiza el quehacer diario y la gestión del bienestar institucional.

Para otorgar rigor científico a este proceso, se ha implementado un diseño metodológico con enfoque mixto que permite la triangulación de evidencia estadística masiva y testimonios profundos.

A nivel cuantitativo, se destaca la innovación en el procesamiento de datos asíncronos no estructurados; mediante el uso de modelos de Inteligencia Artificial generativa, se estructuraron y categorizaron más de 20,000 registros de chat y miles de requerimientos comerciales, los cuales fueron migrados a paneles de inteligencia de datos interactivos para identificar tendencias de comportamiento de las y los trabajadores sociales.

A nivel cualitativo, se recogieron las narrativas de 13 informantes clave a través de entrevistas en profundidad, lo que permitió rescatar la dimensión humana, la carga emocional y

las percepciones de las y los profesionales frente al aislamiento laboral que suele caracterizar el rubro corporativo.

El cuerpo del trabajo se estructura en tres capítulos que recorren la trayectoria histórica, metodológica y analítica de la red.

- El primer capítulo detalla la evolución de la comunidad desde su génesis informativa hasta su respuesta durante la crisis sanitaria de 2020 y su actual madurez estratégica.
- El segundo capítulo presenta el plan de sistematización, los objetivos y la innovadora metodología aplicada.
- El tercer capítulo constituye el eje central, donde se discuten los hallazgos en torno a tres variables fundamentales: la actualización profesional continua, la gestión estratégica de recursos de bienestar y el soporte operativo y relacional frente a las contingencias críticas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, posicionando al Trabajo Social corporativo como un área de asesoría estratégica con capacidad de respuesta técnica inmediata y respaldo colectivo.

Capítulo I: Antecedentes y evolución histórica de la comunidad digital (2013 - 2026)

Para comprender cómo interactúa y se sostiene la comunidad digital en la actualidad (2025-2026), resulta indispensable mirar hacia sus raíces de la comunidad digital, siguiendo a Etienne Wenger (2001), una comunidad de práctica es un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de problemas o una pasión por un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esta área a través de la interacción continua. En este estudio, la comunidad digital se define bajo este enfoque como un ecosistema virtual donde la interacción asíncrona permite que los profesionales no solo compartan información, sino que construyan un aprendizaje colectivo y una identidad compartida frente a los retos del sector corporativo.

En este sentido, desde la perspectiva metodológica de la sistematización de experiencias, este recorrido no busca ser un inventario cronológico estricto, sino una memoria reflexiva. Nos centraremos en aquellos hitos determinantes que marcaron la transición de un canal informativo a una de las redes más grandes y significativas para el ejercicio de las y los trabajadores sociales en el sector privado del Perú.

En la Tabla 1 se presenta de forma sintetizada la línea de tiempo que describe los hitos de evolución de la comunidad digital. Esta herramienta se incorpora para facilitar la comprensión visual de las fases de transformación de la red, permitiendo identificar cómo la comunidad ha pasado de ser un repositorio de vacantes laborales a un ecosistema de actualización técnica, gestión estratégica de recursos y soporte operativo profesional.

Línea de tiempo: Hitos de evolución del territorio digital de trabajo social

Fase / periodo	Contexto e hitos clave	Transformación y valor agregado
1. La Génesis (2013 - 2017)	Origen: Creación del grupo de Facebook "Bolsa de trabajo para Trabajadores Sociales en el Perú" por Maycol Norabuena. Hito: Transición de la búsqueda de empleo al intercambio de normativas y formatos técnicos.	De canal informativo a red de aprendizaje: Cubre los vacíos de la formación académica frente a las exigencias reales del sector corporativo.
2. Cohesión y Respuesta en Crisis (2018 - 2021)	Contexto: Integración grupal previa y emergencia sanitaria por COVID-19. Hito: Articulación de soporte operativo en salud y creación del primer registro de proveedores en 2021.	De interacción social a red de apoyo estratégica: Brinda seguridad y respaldo técnico a las y los trabajadores sociales para gestionar crisis empresariales.
3. Madurez y Consolidación (2022 - 2026)	Crecimiento: Superación de los 90 mil miembros y reestructuración en más de 30 grupos de WhatsApp. Hito: Implementación de IA, capacitaciones gratuitas y encuentros presenciales.	De entorno virtual a red de fortalecimiento humano: Consolidación de la identidad profesional mediante el vínculo físico, alianzas estratégicas y seguridad en la gestión de recursos.

1.1. La génesis: De espacio informativo a red de aprendizaje (2013-2017)

El origen de la experiencia se sitúa en el año 2013, periodo en el que las plataformas digitales comenzaron a ser utilizadas como herramientas estratégicas para la búsqueda de empleo y la vinculación profesional de las y los trabajadores sociales. Esta fase inicial se caracterizó por la creación de un espacio en la red social Facebook bajo la denominación "Bolsa de trabajo para Trabajadores Sociales en el Perú".

En esta etapa, el propósito poseía un carácter estrictamente informativo: centralizar la difusión de vacantes laborales para facilitar el acceso al mercado de trabajo de las y los Trabajadoras sociales del sector a nivel nacional. Sin embargo, la propia complejidad de las demandas en el entorno corporativo impulsó una transformación progresiva del espacio. Lo que inició como un repositorio de anuncios pronto reveló una necesidad latente: la carencia de canales de consulta sobre la ejecución operativa para quienes ya se encontraban ejerciendo funciones en el sector privado. Esta transición marcó el paso de una comunicación centrada en la empleabilidad hacia el intercambio incipiente de conocimientos sobre la gestión de beneficios y procesos institucionales.

Imagen de la Página principal del grupo fundacional matriz en la plataforma Facebook



Nota: Captura de pantalla tomada el 27 de marzo de 2026. enlace: (<https://www.Facebook.Com/groups/ts.Profesional>)

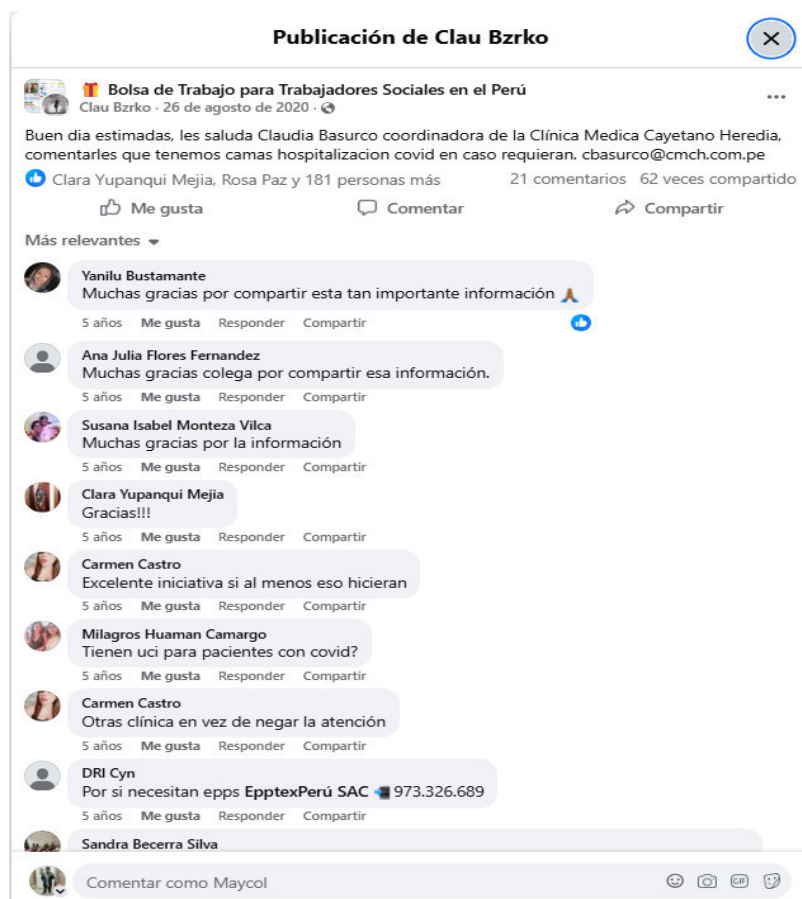
En la imagen se evidencia la vigencia del espacio que dio origen al ecosistema digital, el cual funciona en la actualidad como una comunidad pública masiva con más de 91,179 miembros.

1.2. Cohesión y respuesta en crisis (2018-2021)

Este periodo representó una fase de integración y crecimiento para la comunidad. Entre 2018 y 2019, la interacción constante y el soporte mutuo frente a las incidencias operativas diarias cimentaron una base de confianza entre colegas. Este vínculo técnico preparó a la red para afrontar el desafío sistémico que supuso la emergencia sanitaria a partir del año 2020.

Con la llegada de la pandemia se generó un incremento crítico en la demanda de información técnica y contención operativa. En respuesta a esta urgencia, diversos proveedores de servicios se integraron al entorno digital para ofrecer soluciones inmediatas en áreas de salud y bienestar, acelerando la transformación del espacio en una infraestructura de apoyo integral. La organización interna permitió compartir información crítica y articular servicios urgentes.

Imagen de la Red de soporte informativo y articulación de servicios de salud durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: Publicado por C. Bzrko, 26 de agosto de 2020, Facebook (<https://www.facebook.com/share/p/1CaEDffpL2/>).

La imagen anterior se demuestra de forma empírica la función de soporte operativo de la red durante la pandemia de 2020. Dicha función consistió en facilitar el acceso inmediato a información crucial, como la disponibilidad de camas de hospitalización.

Imagen de Red de la soporte informativo y actualización de normativas sobre subsidios durante la emergencia sanitaria



Nota: Publicado por M. Tello, 8 de septiembre de 2020, Facebook (<https://www.facebook.com/share/p/18JnmmfovB/>)

La imagen evidencia el intercambio horizontal de información técnico-normativa, demostrando cómo la red facilitó la actualización inmediata sobre los nuevos procedimientos de EsSalud y MINSA para la gestión de subsidios por COVID-19. Adaptado de Colegas buenas noticias, desde ayer la Sub-Gerencia de Prestaciones Económicas.

1.3. Fase de gestión estratégica, segmentación y trascendencia presencial (2022-2026)

La etapa post pandemia consolidó la madurez y calidad técnica de la red, posicionándose actualmente como una de las comunidades más grande y activa de trabajadores sociales en el Perú. Hoy en día, el grupo de Facebook supera los 90 mil miembros, mientras mantiene una interacción operativa y constante en sus diversas plataformas de mensajería. Entre 2022 y 2023, se implementaron filtros profesionales rigurosos para el ingreso de nuevos miembros y se iniciaron talleres de actualización para proteger la calidad del intercambio técnico.

Imágenes de la Dinámica de requerimientos comerciales y articulación de proveedores corporativos de bienestar



Nota. Captura de pantalla del grupo público de Facebook "Bolsa de trabajo para Trabajadores Sociales en el Perú". La imagen evidencia la madurez operativa de la red en la actualidad, funcionando como una plataforma de gestión estratégica donde las y los profesionales publican requerimientos corporativos masivos (ej. campañas festivas) para articular, cotizar y evaluar proveedores de servicios. Adaptado de múltiples solicitudes de cotización [Publicaciones de estado], por M. Lisa, R. Rodríguez y E. Paur, 2024, Facebook (<https://www.facebook.com/groups/627344523957017/search/?q=claudia%20basurco>).

Algunas conclusiones de la comunidad digital:

- La arquitectura de la comunidad también evolucionó para responder a la exigencia corporativa. En 2024, el entorno de WhatsApp se reestructuró en más de 30 subgrupos temáticos altamente especializados (subsidiarios, EPS, ferias de bienestar, entre otros).
- Esta organización ha facilitado la construcción de alianzas estratégicas, generando un espacio donde las y los trabajadores sociales se sienten respaldados y perciben una mayor seguridad al momento de filtrar y elegir proveedores para sus empresas.
- Para el periodo 2025-2026, la innovación dio un paso más al motivar el uso de herramientas de inteligencia artificial diseñadas para organizar las consultas y evitar la pérdida del vasto conocimiento acumulado.
- No obstante, el mayor logro de esta etapa ha sido trascender la pantalla para tejer una verdadera red de apoyo.
- La realización de encuentros presenciales de integración, sumada a la oferta constante de eventos virtuales y capacitaciones gratuitas, ha materializado el sentido de pertenencia, demostrando que la virtualidad tiene como fin último la consolidación de una red de fortalecimiento humano.
- Hoy, esta comunidad se reconoce no solo por su volumen de interacción, sino por la solidaridad y los vínculos reales que sostienen el quehacer diario de las y los trabajadores sociales en todo el territorio nacional

Capítulo II: El Plan de Sistematización

El presente capítulo constituye el diseño metodológico de la investigación. Se fundamenta en la propuesta técnica de Oscar Jara, quien sostiene que sistematizar no es solo describir un proceso cronológico, sino realizar una interpretación crítica de la práctica para extraer aprendizajes que aporten a la base teórica de la profesión.

A continuación, se detallan los componentes que guían este ejercicio reflexivo sobre la comunidad digital de Trabajo Social corporativo.

➤ Matriz de importancia y justificación académica

CRITERIO	DIMENSIÓN ACADÉMICA (Aporte al Conocimiento)	DIMENSIÓN CORPORATIVA (Aporte a la Gestión)
Relevancia social y Profesional	Fortalece la identidad del trabajador social en el sector privado, demostrando que la profesión no es solo asistencial, sino que gestiona redes complejas de soporte y conocimiento.	Optimiza el bienestar laboral y la retención del talento al profesionalizar la respuesta ante necesidades críticas de los colaboradores (subsídios, activaciones, salud).
Utilidad metodológica	Valida la Sistematización de experiencias como un método científico para transformar chats de WhatsApp en "Saber Académico" y protocolos de actuación profesional.	Implementa el uso de herramientas de análisis de datos (Looker Studio) para la toma de decisiones estratégicas en Bienestar Social, reduciendo la improvisación en la gestión de proveedores.
Valor teórico / Soporte	Aporta evidencia sobre el funcionamiento de las comunidades de práctica digitales y cómo el capital social (Networking) mitiga el estrés operativo y el aislamiento del TS.	Crea un filtro de confianza y seguridad corporativa. Al validar proveedores y normativas entre pares, se reducen riesgos legales (SCTR, formalidad) y financieros para la empresa.
Implicaciones prácticas	Documenta una guía de resolución de casuística real (Subsidios/VIVA) que puede servir como material de consulta para futuros licenciados y bachilleres de la carrera.	Mejora la eficiencia en los tiempos de respuesta de la o el TS ante la Gerencia. La red permite obtener soluciones en minutos, lo que antes tomaba días de investigación individual.

2.1. Objetivos y preguntas de sistematización

La definición de objetivos responde a la necesidad de precisar el sentido de la reflexión y delimitar los aprendizajes que se esperan obtener de la experiencia. Estos permiten que la sistematización trascienda la narrativa y se convierta en una producción de conocimiento científico para el Trabajo Social.

2.1.1 Objetivo general

Sistematizar la experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad digital de Trabajo Social corporativo, con la finalidad de analizar de qué manera la interacción asíncrona influye en el quehacer diario de las y los profesionales en Trabajo Social frente a las exigencias del sector privado durante el periodo 2025-2026.

2.1.2 Objetivos específicos

- Analizar las dinámicas de resolución colaborativa de casuística operativa para identificar qué tipo de necesidades formativas y procedimentales se abordan frente a las exigencias normativas del sector corporativo.
- Describir las prácticas de gestión estratégica de recursos de bienestar en la comunidad digital, examinando los criterios y filtros de formalidad que se aplican a los proveedores de servicios corporativos.
- Explorar las percepciones de las y los profesionales en Trabajo Social sobre su interacción en la red, para comprender cómo el soporte operativo, relacional y la integración comunitaria influyen en la seguridad profesional para la toma de decisiones y el manejo de la carga sociolaboral dentro del sector privado.

2.1.3. Ejes de la sistematización

➤ Matriz del plan de sistematización

Aspecto	Descripción del "qué" y el "cómo"
Concepto Central (El corazón)	La experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad digital de Trabajo Social corporativo (2025-2026). Se enfoca en la interacción digital como un recurso estratégico para la eficiencia operativa y el bienestar profesional de las y los trabajadores sociales.
El "QUÉ" (Objeto de sistematización)	Sistematizar los procesos de intercambio técnico-normativo (EsSalud/VIVA), la articulación de la red de proveedores y el soporte relacional entre pares dentro de la comunidad de WhatsApp, para comprender su impacto en la toma de decisiones y la identidad profesional en el sector privado.
El "CÓMO" (Estrategia metodológica)	Mediante una triangulación de fuentes y datos: 1. Fase Documental/digital: Análisis de 20,241 líneas de chat y 6,138 requerimientos procesados en Looker Studio para cuantificar la demanda y resolución de casos. 2. Fase Fenomenológica: Aplicación de 13 entrevistas en profundidad para recoger testimonios sobre percepciones de confianza, alivio y networking profesional.

Para orientar este esfuerzo, se define como hilo conductor la siguiente interrogante:

¿De qué manera el intercambio de información y soporte técnico en una comunidad digital de práctica optimiza la toma de decisiones y la gestión del bienestar de las y los trabajadores sociales en el sector privado del Perú?

Variables de análisis:

Variables de sistematización	Subcategorías de análisis
VARIABLE 1: Actualización profesional continua en el Trabajo Social corporativo dentro de la comunidad digital.	1.1. Gestión operativa de la seguridad social corporativa. 1.2. Resolución colaborativa de casuística. 1.3. Intercambio de herramientas y actualización normativa.
VARIABLE 2: Gestión de recursos y articulación de proveedores en el Trabajo Social corporativo.	2.1. Gestión estratégica de recursos de bienestar. 2.2. Filtro profesional de formalidad al mercado. 2.3. Rol de moderación en la comunidad digital.
VARIABLE 3: Soporte operativo y red de apoyo profesional en el Trabajo Social corporativo.	3.1. Red de soporte profesional. 3.2. Soporte relacional y capital social (Networking). 3.3. Integración comunitaria (Espacios presenciales).

2.2. Metodología: enfoque y procedimiento técnico

➤ Matriz de consistencia metodológica

Variable	VARIABLE 1: Actualización Profesional.
Triangulación y Procesamiento	A. Análisis cuantitativo (Big Data): Extracción, limpieza y clasificación de 20,241 interacciones. Se midió el nivel de eficacia comunitaria, demostrando empíricamente un 59.64% de tasa de resolución en casuística crítica (Subsidios, Seguros, Trámites EsSalud). B. Análisis fenomenológico (Entrevistas): Triangulación cualitativa para evaluar cómo las y los profesionales utilizan el "historial asíncrono" y el buscador del chat como un repositorio normativo vivo para resolver dudas en tiempo real y sustentar decisiones ante la gerencia.
Instrumentos y herramientas tecnológicas	a) Google Sheets: Base de datos depurada mediante fórmulas lógicas. b) Looker Studio: Dashboard de control de frecuencia técnica. c) Guía de Entrevista.

Variable	VARIABLE 2: Gestión de Recursos
Triangulación y Procesamiento	A. Análisis cuantitativo (Tendencias de Mercado): Procesamiento de 6,138 requerimientos corporativos. Se categorizó y cuantificó la demanda real del sector (Activaciones, Ferias de Salud, Regalos Corporativos) y su comportamiento mensual. B. Análisis cualitativo (Entrevistas): Exploración sobre los criterios de idoneidad y seguridad corporativa. Se evidenció cómo las recomendaciones de la red actúan como un "primer filtro de confianza" para mitigar riesgos de estafa, complementando las exigencias de formalidad (RUC, SCTR) de las áreas logísticas de cada empresa.
Instrumentos y herramientas tecnológicas	a) Google Sheets: Matriz de requerimientos corporativos. b) Looker Studio: Dashboard de articulación de servicios de bienestar. c) Guía de Entrevista.

Variable	VARIABLE 3: Soporte en el Quehacer.
Triangulación y Procesamiento	A. Análisis de Patrones Narrativos: Sistematización de testimonios para identificar la función de contención de la red ante contingencias humanas complejas (ej. salud mental, enfermedades terminales del personal) abordadas en el sector corporativo. B. Entrevistas en profundidad: Medición de la percepción del "Capital Social" (Networking). Se analizó cómo la interacción asíncrona y los encuentros presenciales rompen el aislamiento profesional y consolidan una identidad de solidaridad y confraternidad.
Instrumentos y herramientas tecnológicas	a) Guía de Entrevista Semiestructurada: (Sección Soporte e Identidad). b) Bitácora de análisis narrativo: Matriz de sistematización de testimonios clave.

Para que esta sistematización posea rigor científico, se ha adoptado un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Este diseño permite que la interpretación crítica no se base exclusivamente en percepciones, sino que esté respaldada por la triangulación de evidencia estadística y testimonios profundos, siguiendo las dimensiones establecidas en la propuesta metodológica.

2.2.1. Dimensión cuantitativa:

Esta dimensión se centra en el procesamiento de datos masivos para identificar tendencias de comportamiento en la red. Se procedió a la revisión y ordenamiento exacto de 20,241 registros de chat y 6,138 requerimientos de bienestar. La organización de esta información se realizó mediante la herramienta Google Sheets y su posterior migración a la plataforma Looker Studio, permitiendo generar indicadores de eficacia sobre la resolución de consultas técnicas por parte de las y los trabajadores sociales.

2.2.2. Dimensión cualitativa.

Esta dimensión busca rescatar la experiencia vivida y los significados que las y los trabajadores sociales otorgan a su interacción digital. Se realizaron 13 entrevistas en profundidad utilizando la plataforma Google Meet para la recolección de testimonios. Las narrativas obtenidas permiten comprender el factor humano de la comunidad.

2.2.3. Procesamiento de datos mediante Inteligencia Artificial: Innovación metodológica

Una de las mayores complejidades de esta sistematización fue el volumen de la información (20,241 registros asíncronos de chat desde enero 2025 a abril 2026). Los chats de WhatsApp representan lo que en investigación se conoce como "datos no estructurados" (texto libre, sin formato, con abreviaturas y errores de tipeo). Para transformar este caos narrativo en evidencia cuantificable, se diseñó un proceso de limpieza de datos utilizando modelos de Inteligencia Artificial (IA) generativa.

Criterios de clasificación y categorización de la casuística digital

TEMATICA	TÉRMINOS Y CONCEPTOS INCLUIDOS (Palabras clave)
Subsidios	Gestión de incapacidades, maternidad, lactancia, procesos de reembolsos, cálculos actuariales y uso de plataforma VIVA.
Seguros	Acreditaciones, Vida Ley, SCTR, SOAT, EPS, trámites de latencia y manejo del Formato 1010.
Licencias	Procedimientos por paternidad, luto, familiar grave, matrimonio y permisos legales específicos.
Trámites	Gestión de documentos, cartas poder, formularios 1040/1010, RUC IPRESS, gestión

Administrativos	de usuarios y expedientes.
Red de Contactos	Directorios de Trabajadores Sociales, contactos de clínicas, hospitales, proveedores de servicios y convenios.
SST & Salud Ocupacional	Exámenes Médicos Ocupacionales (EMO), protocolos de salud, pausas activas y vigilancia médica.
Fiscalización & Normativa	Intervenciones de SUNAFIL, actualización del RIT, multas, base legal y cumplimiento de cuotas legales.
Otros	Eventos institucionales, clima laboral, voluntariado corporativo y casos sin categoría técnica clara.

Nota. Elaboración propia (2026).

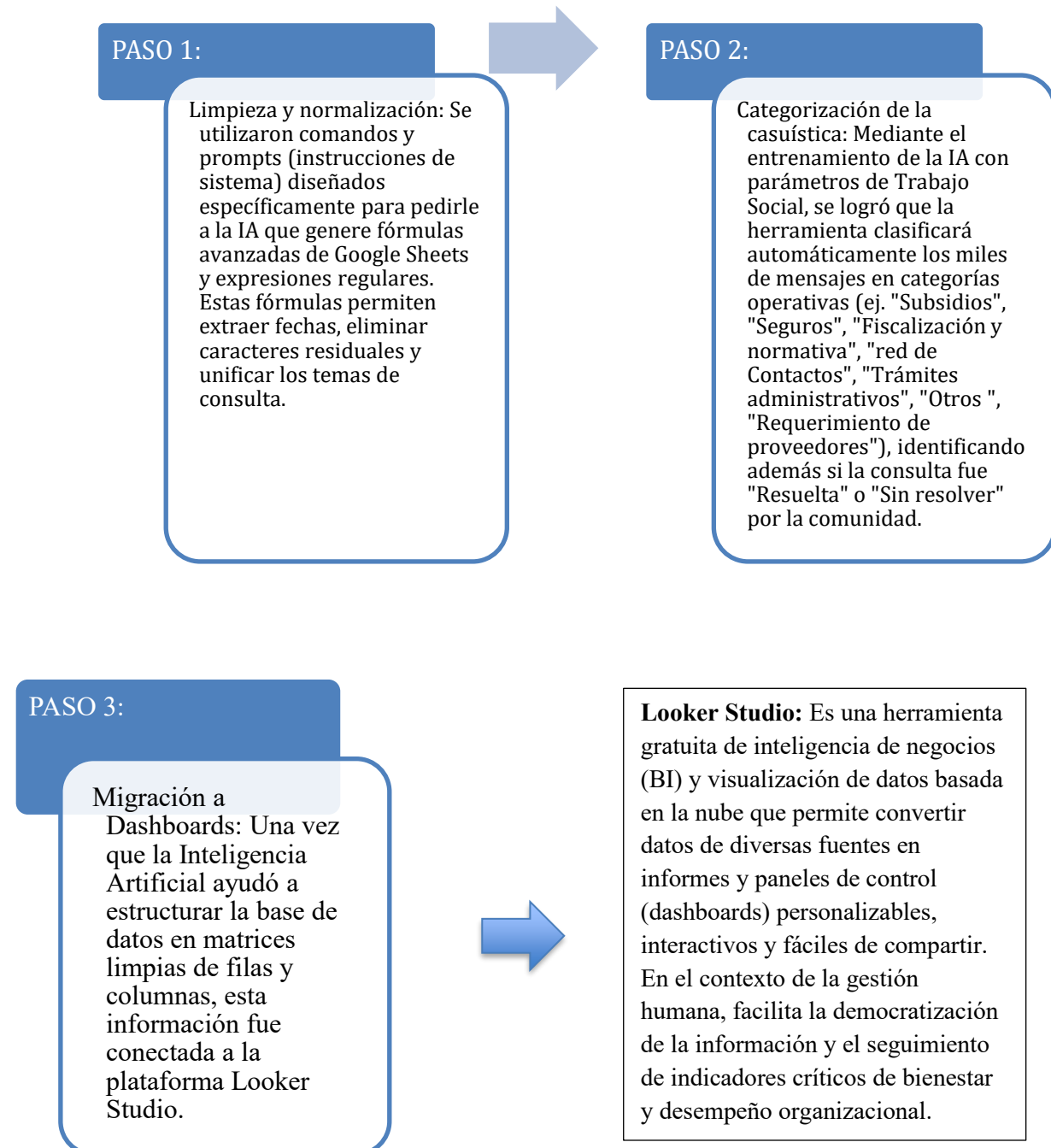
Estos criterios constituyeron los parámetros de filtrado para el procesamiento masivo de datos mediante modelos de lenguaje de IA.

Criterios de clasificación para requerimientos y proveedores corporativos

CATEGORÍA	DEFINICIÓN Y ALCANCE OPERATIVO
1. Box, Merchandising y Regalos	Incluye todo lo relacionado a productos físicos: souvenirs, textiles (polos, casacas, chalecos), regalos para festividades, útiles de oficina, tazas, envases, EPPs y afines.
2. Ferias, campañas y convenios	Servicios de salud u ofimática (campañas oftalmológicas, dentales, pausas activas), convenios de beneficios (bancos, gimnasios) y alquiler de espacios grandes (canchas, stands).
3. Activaciones	Entretenimiento dinámico y servicios de integración: espectáculos (mariachis, clowns), juegos (jenga gigante, ruletas, bingos), servicios de fotos (photo booths, 360°) y carritos de snacks/catering para eventos.
4. Talleres y charlas	Servicios netamente formativos y de capacitación: educación financiera, charlas preventivas de salud mental, talleres manuales y formación técnica.
5. Alimentos y	Solicitudes de alimentación pura (desayunos, tortas corporativas, buffets no ligados a un espectáculo), entre otros.
6 otros	Servicios logísticos (buses/movilidad) y requerimientos excepcionales.

Nota. Estos criterios permitieron que la Inteligencia Artificial organizara los miles de pedidos comerciales en grupos lógicos, facilitando la identificación de las tendencias de compra y gestión del bienestar en las empresas.

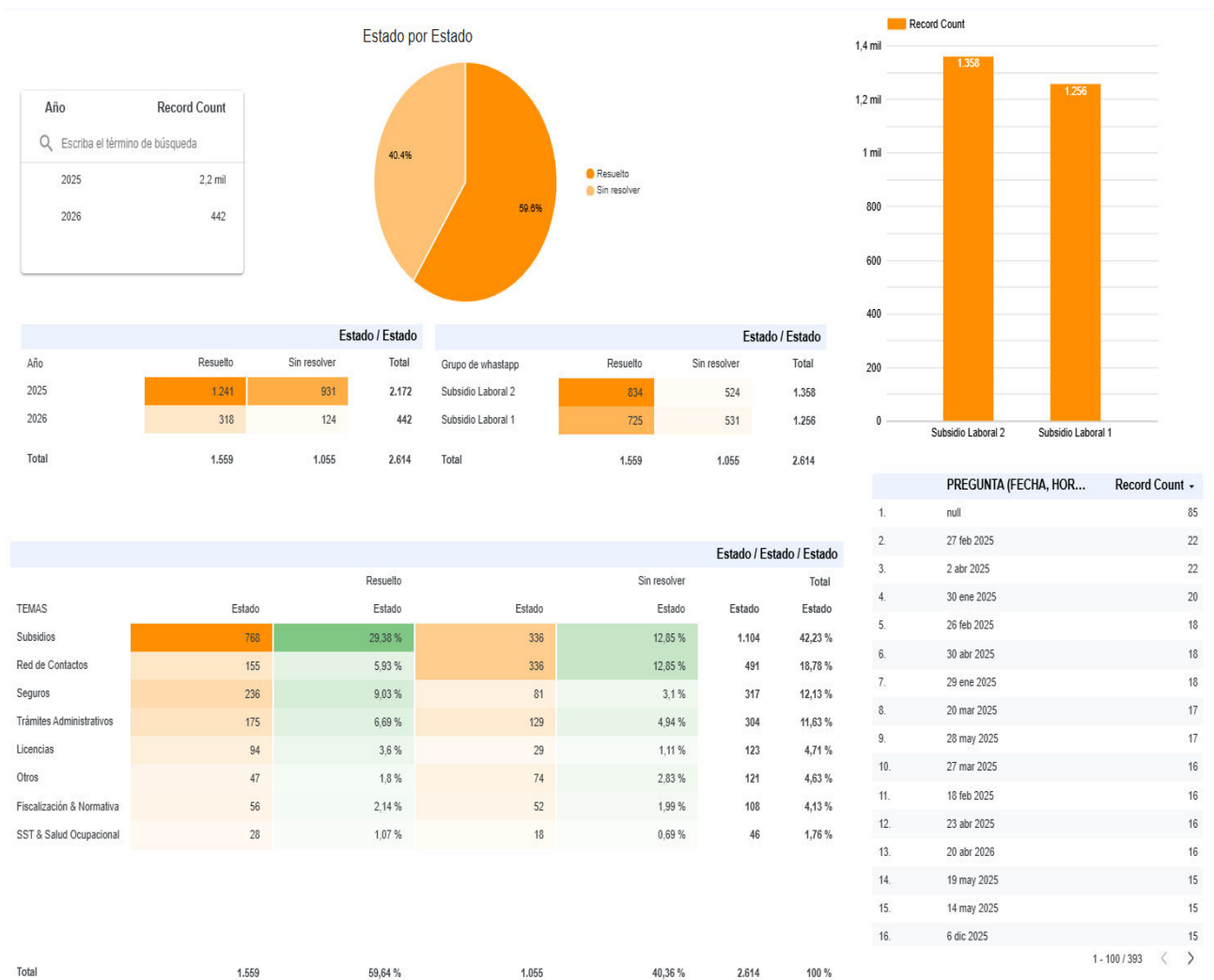
El uso de la IA no reemplazó el análisis humano, sino que actuó como un asistente de estructuración lógica mediante los siguientes pasos:



Para ilustrar este proceso tecnológico, a continuación se presenta la interfaz del panel de inteligencia de datos diseñado para esta investigación. Como se observa, la herramienta permite visualizar dinámicamente la data categorizada, como la tasa de consultas resueltas versus no

resueltas, la frecuencia de temas (subsidijs, red de contactos, seguros) y el volumen de interacción mensual, facilitando una lectura del historial de la comunidad:

Modelo de Dashboard interactivo de control de casuística operativa (Grupo de WhatsApp Subsidijs 1 y Subsidijs 2)



Nota. Panel de inteligencia de datos diseñado por el investigador (M. Norabuena, 20 de abril de 2026) utilizando la plataforma Looker Studio. El gráfico evidencia la estructuración cuantitativa del corpus histórico extraído de los grupos de WhatsApp "Subsidio 1" y "Subsidio 2", transformando datos asíncronos no estructurados en indicadores medibles de gestión comunitaria. Enlace de acceso público: <https://datastudio.google.com/reporting/9f2edb77-7244-4e76-9714-b4f2ba7b6a36>

De esta manera, la inteligencia de datos permitió que el investigador pudiera concentrarse en el análisis crítico y fenomenológico¹ de la experiencia, superando la barrera operativa de contar manualmente miles de mensajes de chat.

¹ Análisis fenomenológico: En la investigación cualitativa, el diseño fenomenológico tiene como propósito principal "explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir

Para garantizar el rigor científico en el uso de estas herramientas, se aplicó un protocolo de validación cruzada manual. Se realizó una revisión aleatoria del 5% de los registros categorizados por la IA para contrastar la etiqueta asignada con el criterio profesional del investigador. Este proceso de control de calidad permitió confirmar un nivel de precisión superior al 95% en la clasificación de datos, asegurando que la interpretación tecnológica no desvirtuara la naturaleza técnica de la gestión de subsidios y bienestar social.

Es importante precisar que el procesamiento del corpus digital siguió dos rutas diferenciadas según la naturaleza y el origen de la información:

1. Casos de Gestión Operativa (Subsidios): Se realizó una selección intencional de 2 grupos especializados (Subsidio 1 y Subsidio 2) de la red matriz de 30 grupos de WhatsApp. En este caso, la Inteligencia Artificial fue empleada en todo el proceso de transformación de datos no estructurados, permitiendo la limpieza y categorización desde cero de la casuística técnica.
2. Requerimientos Comerciales y de Bienestar: Para esta variable, se analizó la interacción de la totalidad de los 30 grupos de la comunidad. Cabe destacar que, debido a las funciones del investigador como administrador y gestor de la red, esta data ya se encontraba recopilada y estructurada de forma preliminar mediante procesos de extracción diaria. Por tanto, el uso de la IA se centró específicamente en la ejecución de prompts avanzados para la categorización temática y el análisis de tendencias, aprovechando un recurso informativo preexistente fruto de la práctica profesional diaria

2.3. Fuentes de información y actores

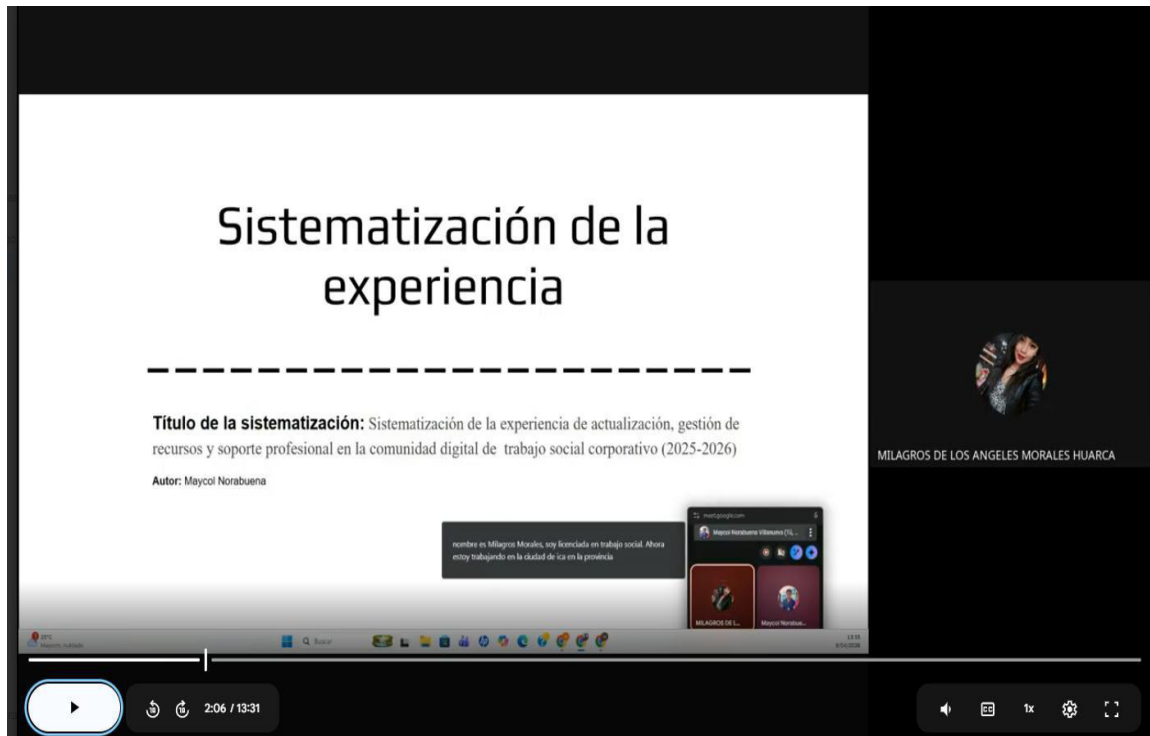
Para que la experiencia sea fiel a la realidad, nos enfocamos en los protagonistas directos:

1. Administrador de la red (Investigador): Actúa como custodio de la memoria histórica de la comunidad desde su creación. Su rol es fundamental para contextualizar los hitos de la red y realizar el procesamiento técnico y limpieza de los datos digitales.

los elementos en común de tales vivencias" (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 493). En el contexto de esta sistematización, este enfoque permitió ir más allá de las estadísticas para rescatar la voz humana y comprender cómo las y los trabajadores sociales perciben, sienten y dan sentido al apoyo que reciben en la comunidad digital.

2. Las y los profesionales en Trabajo Social (13 informantes clave): Son del sector corporativo que dan vida a la experiencia. A través de sus testimonios y vivencias recogidas en las entrevistas, se analiza cómo utilizan la red para resolver nudos críticos, cómo toman decisiones de gestión en sus empresas y el impacto que tiene el soporte de sus colegas en su bienestar profesional.

Toma de imagen de pantalla de videollamada. Evidencia de recolección de testimonios mediante entrevista semiestructurada



Nota. Registro visual de la entrevista realizada a la informante clave nro. 1 (Milagros M.) a través de la plataforma Google Meet el 8 de abril de 2026. La imagen certifica el proceso de diálogo y recolección de experiencias que sustentan la fase cualitativa de esta sistematización. Elaboración propia.

2.4. Criterios éticos

Esta investigación respeta estrictamente la privacidad. Los nombres de las empresas y datos personales en los chats han sido protegidos mediante la anonimización (borrado o cambio de nombres). Además, todas las colegas entrevistadas aceptaron participar voluntariamente mediante

un consentimiento informado. Finalmente, dada la condición del investigador como fundador y administrador de la red sistematizada, se incorporó el principio de vigilancia epistemológica².

Para neutralizar posibles sesgos de autovalidación³, se priorizó la triangulación de datos: los hallazgos extraídos de la plataforma digital fueron validados con los testimonios directos de los informantes en las entrevistas a profundidad. Esto permitió que las conclusiones no nazcan de una percepción unilateral, sino de la convergencia entre la data dura generada por la comunidad y la voz de los actores externos.

➤ Matriz de criterios éticos

PRINCIPIO ÉTICO	PROTOCOLO
1. Consentimiento Informado (Entrevistas Virtuales)	Aplicación: Al iniciar cada entrevista virtual, y previo al inicio formal de las preguntas, se dará lectura a un guion estructurado. Se informará a las y los profesionales sobre el título de la sistematización, el uso estrictamente académico de la información, el carácter voluntario de su participación y su derecho a detener la grabación en cualquier momento. Se requerirá la aceptación verbal explícita (grabada) para continuar.
2. Anonimización Estricta (Data Documental del Chat)	Aplicación: Durante la extracción y procesamiento del corpus histórico de la comunidad digital (WhatsApp), se aplicará un filtro de limpieza riguroso. Se eliminarán de la base de datos todos los números telefónicos, nombres reales de las y los usuarios, y cualquier dato personal o médico sensible mencionado en la casuística de subsidios o seguridad social.
3. Confidencialidad y Protección Corporativa	Aplicación: Teniendo en cuenta que el estudio se enfoca en el Trabajo Social del sector privado, se garantiza la total reserva de la identidad de las empresas involucradas. Ni en los extractos de chat ni en las narrativas de las entrevistas se publicarán razones sociales, RUCs, ni nombres comerciales que puedan vulnerar los acuerdos de confidencialidad laboral de las informantes.
4. Transparencia en el Rol Investigativo	Aplicación: Declaración abierta de la posición del investigador como administrador de la comunidad digital. Para evitar sesgos en la recolección de datos, la guía de entrevista virtual prioriza preguntas abiertas y neutrales, permitiendo que sean las propias profesionales quienes valoren la red, sin inducir respuestas predeterminadas.

² La vigilancia epistemológica, concepto desarrollado por Pierre Bourdieu, se aplica en esta sistematización para reconocer y neutralizar el "sesgo de proximidad" del investigador. Dado que el autor es también el administrador de la comunidad, se empleó la triangulación de datos (IA vs. entrevistas) como herramienta de ruptura para garantizar que el análisis sea un producto científico y no una interpretación subjetiva de su propia gestión.

³ La auto-validación se define, bajo la perspectiva de Guba y Lincoln (1985), como el riesgo de sesgo donde el investigador proyecta sus propios valores y expectativas en los resultados. En el marco de la sistematización, Oscar Jara Holliday advierte sobre la "autocomplacencia" de convertir el análisis en una descripción justificadora de la propia práctica. Para mitigar esto, se emplea la triangulación, garantizando que los hallazgos provengan de la evidencia empírica y no de la subjetividad del autor.

Capítulo III. Recuperación y reconstrucción de la experiencia: Hallazgos y dinámicas de la comunidad digital

Este capítulo representa la etapa central de la sistematización. Luego de definir los pasos metodológicos, aquí se reconstruye la experiencia vivida en la comunidad digital entre los años 2025 y 2026. Lejos de ser un simple resumen de fechas o anécdotas, este apartado realiza una interpretación crítica de la práctica⁴. El objetivo es entender a fondo los aprendizajes y soluciones que nacen de la interacción diaria entre colegas.

De esta manera, para lograrlo se han cruzado tres fuentes de información: los datos estadísticos extraídos de los grupos (procesados en paneles de control), las experiencias reales compartidas por trece profesionales de Trabajo Social del sector privado a través de entrevistas, y el contexto académico actual. Unir estas tres fuentes es fundamental. Como señala el Estudio del Campo Laboral de la UNMSM (2023)⁵, actualmente existe una brecha entre lo que se enseña en las aulas y las verdaderas exigencias operativas de las empresas. Frente a esta realidad, las y los trabajadores sociales se ven en la necesidad de crear y sostener sus propios espacios de actualización para poder resolver los retos del día a día y gestionar adecuadamente el bienestar en sus organizaciones.

3.1. Variable 1: Actualización profesional continua en el Trabajo Social corporativo dentro de la comunidad digital.

El trabajo diario en el sector privado suele recibir a las y los profesionales en Trabajo Social con un choque de realidad. Como advierte el Estudio del Campo Laboral de la UNMSM (2023)⁶, la universidad brinda una excelente base teórica, pero no siempre logra cubrir los procesos operativos y financieros que las empresas exigen en el día a día. Frente a este vacío, la comunidad digital se ha convertido en una verdadera escuela práctica donde los colegas aprenden unos de otros.

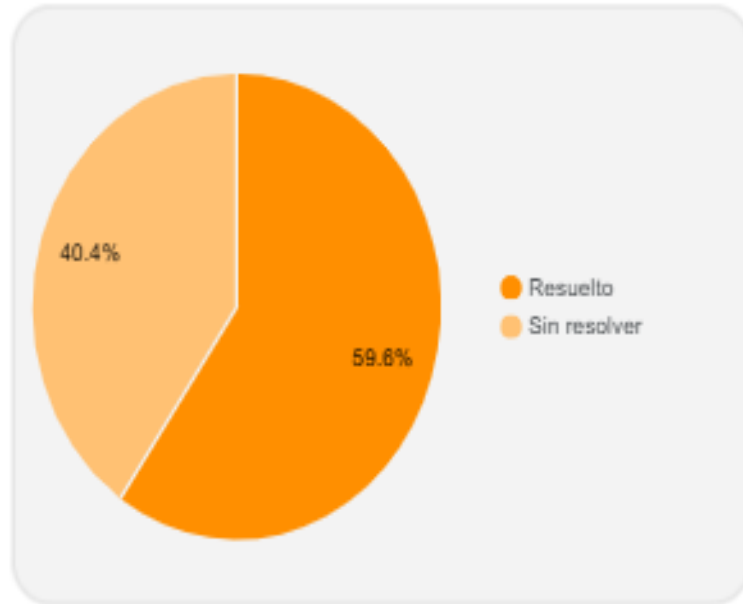
Por lo anterior, para comprobar qué tan útil es realmente este grupo, se analizaron 2,614 consultas operativas. La Figura 3 nos muestra que el grupo no es solo un espacio para conversar, sino para resolver problemas concretos de trabajo.

⁴ Jara Holliday, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. CEEAL. Óscar Jara define la sistematización como una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre la lógica del proceso vivido.

⁵ Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2023). Estudio del Campo Laboral de las y los profesionales en Trabajo Social. Informe Final. Facultad de Ciencias Sociales. Este estudio advierte que la formación académica actual presenta vacíos en competencias de gestión operativa, lo que obliga a los profesionales a buscar aprendizaje práctico directamente en el sector privado corporativo.

⁶ UNMSM (2023). Ob. cit.

Gráfico de la Eficacia y tasa de resolución de la comunidad



Nota. Elaboración propia, 2026 Período: 06/01/2025 al 20/4/2026

La figura demuestra con datos reales que la comunidad digital funciona como una verdadera red de soporte operativo para las y los profesionales en Trabajo Social. Al registrar que el 59.6% de las dudas técnicas son resueltas con éxito por los mismos colegas, se valida que el grupo no es solo un espacio de conversación, sino una herramienta de gestión eficiente.

Esta estadística es fundamental para la investigación porque sustenta el indicador de eficacia de la red: en el sector privado, donde las respuestas de los canales oficiales suelen ser lentas, contar con una solución inmediata de los problemas permite que agilicen sus procesos y tomen decisiones seguras, cubriendo así los vacíos prácticos que muchas veces deja la formación académica tradicional.

Grafica de la Distribución de casuística por categorías técnicas

						Estado / Estado / Estado
TEMAS	Resuelto		Sin resolver		Total	
	Estado	Estado	Estado	Estado	Estado	Estado
Subsidios	768	29,38 %	336	12,85 %	1.104	42,23 %
Red de Contactos	155	5,93 %	336	12,85 %	491	18,78 %
Seguros	236	9,03 %	81	3,1 %	317	12,13 %
Trámites Administrativos	175	6,69 %	129	4,94 %	304	11,63 %
Licencias	94	3,6 %	29	1,11 %	123	4,71 %
Otros	47	1,8 %	74	2,83 %	121	4,63 %
Fiscalización & Normativa	56	2,14 %	52	1,99 %	108	4,13 %
SST & Salud Ocupacional	28	1,07 %	18	0,69 %	46	1,76 %

Nota. La demanda técnica se concentra críticamente en la gestión de Subsidios (42.23%), seguida por la Red de Contactos (18.78%) y Seguros (12.13%) Periodo: 06/01/2025 al 20/4/2026

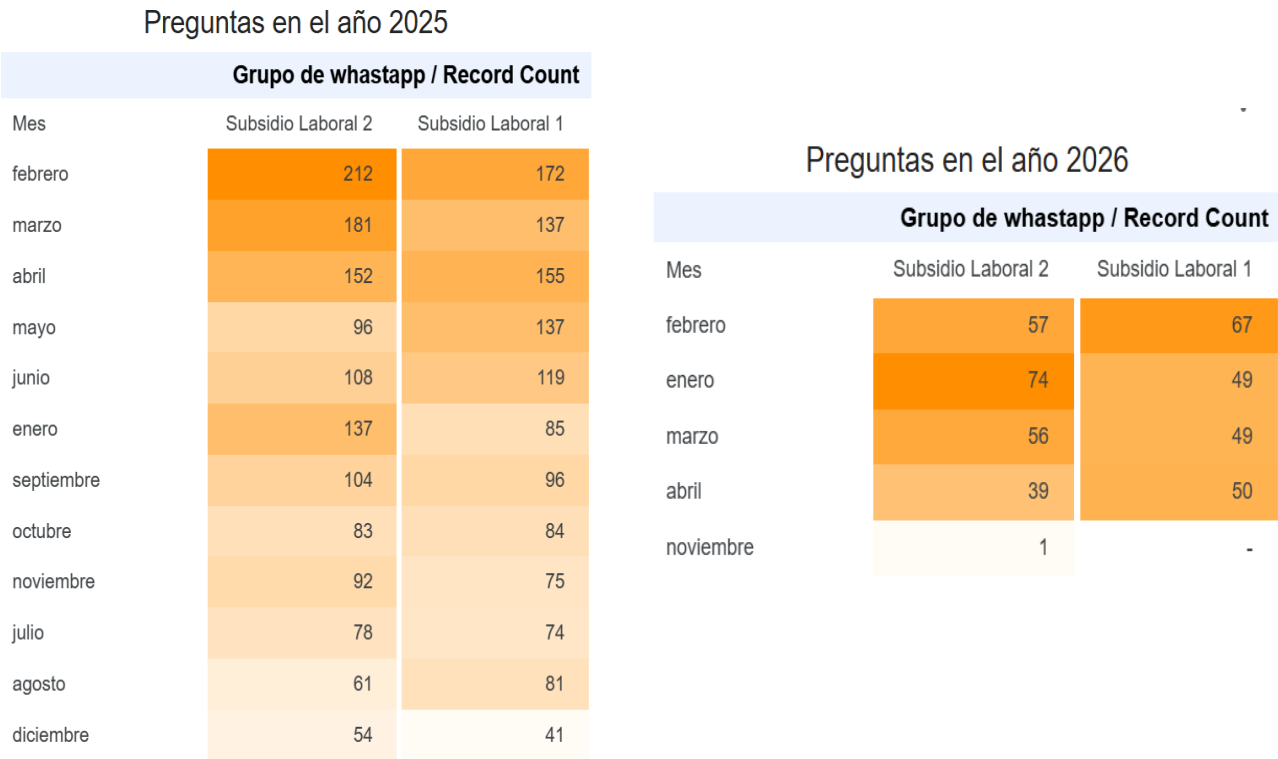
A nivel estructural, el gráfico detalla el estado de las consultas mediante un desglose específico: las dos primeras columnas muestran las preguntas resueltas, indicadas primero en números absolutos y luego en porcentaje. Las dos siguientes columnas presentan las preguntas sin resolver, utilizando la misma lógica numérica y porcentual. Finalmente, la última columna refleja el porcentaje total de consultas por cada tema (agrupando tanto las resueltas como las no resueltas), cuya suma vertical alcanza el 100% de la muestra general.

A partir de esta lectura, al observar el total de 2,614 consultas netas, los datos revelan que la mayor urgencia recae en la gestión práctica de los Subsidios (42.23%), seguida por la necesidad de articular una Red de contactos (18.78%) y la operatividad de los Seguros (12.13%). Estas cifras confirman que la red de soporte operativo no se utiliza para debatir temas teóricos, sino para resolver emergencias procedimentales que tienen un impacto directo en la economía de la empresa y en los derechos del colaborador.

En conclusión, esta estadística justifica perfectamente la existencia de la comunidad digital, ya que actúa como un espacio de actualización constante que ayuda a las y los profesionales a cubrir esos vacíos prácticos que la universidad no siempre aborda, permitiéndoles tomar decisiones seguras en su día a día.

Asimismo, para comprender el comportamiento de esta demanda técnica a lo largo del tiempo, se analizó la evolución comparativa de consultas entre el periodo 2025 y 2026 en los grupos matrices (Subsidio 1 y Subsidio 2), tal como se aprecia en el siguiente grafico:

Gráfico de Análisis comparativo de consultas operativas: Enero 2025 - Abril 2026



Nota. La comparativa refleja una alta concentración de consultas operativas durante el año 2025 (alcanzando picos de 155 consultas mensuales), seguida de una reducción del volumen de mensajes en estos dos grupos específicos durante el 2026. Periodo: 06/01/2025 al 20/4/2026

Desde un análisis fenomenológico, esta aparente disminución de volumen en 2026 no representa una caída en la participación, sino la maduración y descentralización de la red. Tal como advierte el diagnóstico de la UNMSM (2023)⁷, el ejercicio en el sector privado exige a las y los profesionales un alto nivel de especialización y respuestas ágiles frente a diversas problemáticas.

Por ello, ante la masiva demanda de información, la comunidad original mutó estratégicamente hacia la creación de un ecosistema compuesto por más de 30 grupos de WhatsApp segmentados y/o especializados (ver anexo: Lista de grupos de WhatsApp). Esta evolución permitió gestionar el conocimiento de forma mucho más eficiente, evitando la saturación de mensajes y asegurando que el soporte operativo llegue a quien lo necesita.

⁷ UNMSM (2023). Ob. cit.

Actualmente, las y los profesionales de Trabajo Social distribuyen su participación en varios grupos simultáneos según sus necesidades diarias, migrando el tráfico hacia canales específicos como: Subsidios y Seguros Laboral (1000 miembros), Red de TS 3: preguntas y respuestas (969 miembros), Subsidios 3 (547 miembros), y grupos segmentados de Proveedores, Campañas de Salud y Red de RRHH. Esta diversificación estratégica permitió agilizar la búsqueda de información, evitando la saturación de los canales originales de subsidios.

Lista de grupo de WhatsApp y cantidad de miembros

N	Tema	Cantidad de miembros
1	 Ofertas laborales para TS 5	1025
2	Ofertas laborales l Freelance  : subsidios, seguros, visitas domiciliarias, informe social y más	671
3	 Oferta laboral para TS y RRHH 	474
4	Subsidios laborales 	1025
5	Subsidios  I Seguros Laboral	1000
6	Red de TS  : preguntas y respuestas	969
7	Subsidios Laborales 	954
8	Subsidios 	547
9	 Red de RRHH  : preguntas	546
10	 Trabajo Social: Preguntas y respuestas 	478
11	Cursos y capacitaciones  gr	606
12	Feria 2026 (Libre)	214
13	 Encuentro de trabajo social 2025	525
14	Red de ONG - Donaciones	487
15	 Ferias corporativas  : pregunta y respuesta    	992
16	Proveedores	939
17	 Proveedores   : preguntas y respuestas	829
18	 Campaña de salud y convenio	756
19	Día de la mujer  / Día de la secretaría  / Día de la Madre  / Día del Padre 	743
20	Actividades de bienestar Social	585
21	Proveedores 	555
22	 Convenios l  ferias l  campañas de salud	539
23	★ Recomendaciones	479
24	Campañas de salud  I ferias 	472

25	 Requerimientos 2026 	323
26	 Proveedores	321
27	★ Proveedor recomendados	319
28	Proveedores 	279
29	 Taller premium de dashboard	60
30	★ Requimiento 2026	67
31	★ Info: IA y la creación de Dashboard (premium)	576
32	Feria 2026 (Premium)	40
33	Red De Trabajo Social (Sorteo, encuentro y Más)	1760
34	TS Profesional	1731
35	Trabajo Social  / Proveedores  / emprendimiento  / Contactos 	1563
36	Ferias Lima y Provincia	318

Si bien la tabla demuestra el volumen masivo de interacción (con miles de mensajes diarios), la estadística por sí sola no permite comprender cómo el usuario asimila esta información en su día a día. Es aquí donde la aplicación de la entrevista a profundidad cobra un valor metodológico indispensable. Al recuperar la voz directa de las protagonistas, es posible identificar que, frente al inminente riesgo de saturación informativa (infoxicación), las y los profesionales no abandonan la red, sino que desarrollan estrategias de adaptación tecnológica.

Una de estas destrezas es el uso del historial de chat como un motor de búsqueda asíncrono. En lugar de leer la totalidad de las conversaciones, las colegas aplican filtros por "palabras clave" para extraer el conocimiento técnico exacto que necesitan en el momento o para enterarse de cambios normativos sorpresivos. Este comportamiento adaptativo queda evidenciado en el testimonio de la entrevistada 2, quien narra cómo gestiona este flujo masivo para su actualización continua:

"la verdad que a veces la bandeja se llena un montón. Se llena un montón y sinceramente no leo todo. Eh, no sé, a veces busco por palabras claves, ¿no? Y si encuentro, bacán, me ayudan. Pero se satura tanto que o sea deslizó y ya fue, ¿no? Pero si hay cosas interesantes en ese momento, respondo o a veces leo 'ah qué interesante'. O cuando, por ejemplo, cuando salió la última normativa que el descanso médico eh ya no se necesitaba la validación de 30 días, van comentando, ¿no? O lo último que pasó con la carrera... de los proyectos que estaban lanzando, van comentando y uno se va enterando, ¿no? Sí, bien por ese lado ". (Sandra, 27 años, Lima)

Este relato resulta vital para la sistematización porque confirma una premisa clave: la red corporativa no exige una lectura obligatoria ni sincrónica para ser eficaz. Por el contrario, el

testimonio demuestra que la comunidad funciona como un sistema de "alerta temprana" y una biblioteca viva, permitiendo a las y los profesionales de Trabajo Social estar al tanto de las modificaciones de EsSalud o normativas, cubriendo así los vacíos de información oportuna que las empresas o entidades estatales no logran comunicar con rapidez.

Este uso estratégico del buscador es validado también por la entrevistada 1, quien utiliza el historial para ubicar sedes de OSPE o formatos específicos, convirtiendo a WhatsApp en un manual de consulta dinámica.

“Diferentes colegas que tienen algún tipo de problema respecto a cómo son los cálculos, dónde ir, dónde quedan las direcciones de cada... no sé de cada OSPE cuáles son los formatos que se utilizan”. (Milagros, 30 años, Chincha)

Además en la entrevistada 5, quien recalca el grupo les mantiene actualizadas sobre las nuevas normativas y procedimientos:

“Las actualizaciones que brindan, o sea que ha salido por decir un nuevo VIVA, no, esa información actualizada sí nos sirve. Más que todo cuando se cambia el tema de la ley, cuando salió el tema del cambio de antes que eran 90 días a 98 días. Entonces en esas partes, cuando ha habido digamos esos cambios, el grupo se ha sabido mantener con ese tipo de información y la cual se ha precisado en su momento”. (Elizabeth, 44 años, Callao)

La sistematización revela que el ingreso o la transición hacia el sector corporativo suele estar marcado por el desafío de adaptarse a procesos técnicos altamente especializados que la formación universitaria no suele profundizar. Este fenómeno no es exclusivo de los profesionales recién egresados; se observa también en colegas con amplia trayectoria que provienen del sector público o de áreas sociales donde la gestión de prestaciones económicas no era una función primaria.

"A veces la universidad nos enseña si bien es cierto muchos temas pero eh en el sector privado considero yo que hay cosas que la universidad no me ha enseñado. Por ejemplo el tema de los subsidios, el cálculo y todo ello eh desconocía mucho, ¿no? Y a mí en un inicio se me hizo un poco complicado pero por los grupos a veces eh me daba cuenta porque a veces había colegas que hacían preguntas que me interesaban y entonces ahí escuchaba eh perdón leía eh los comentarios de tal vez colegas más experimentadas veces la universidad nos enseña muchos temas, pero en el sector privado hay cosas que no me ha enseñado. Por ejemplo el tema de los subsidios, el cálculo... desconocía mucho. Yo a veces buscaba a colegas que habían hecho las mismas preguntas, leía sus respuestas y me servía de mucha ayuda" (Graciela, 26 años, Huancayo)

Este hallazgo es fundamental porque sitúa a la comunidad digital no solo como un chat de consultas, sino como un espacio de aprendizaje continuo para la especialización. La sistematización permite identificar que la red actúa como un puente que facilita la inserción laboral, otorgando seguridad técnica a las y los trabajadores sociales para que puedan responder con eficiencia a las exigencias de sus gerencias y asegurar el correcto ejercicio de los derechos de los trabajadores.

Un hallazgo clave de la sistematización es la coexistencia de distintos niveles de participación, lo que garantiza la sostenibilidad de la red. A partir del análisis fenomenológico, se identifican dos perfiles principales de interacción que no son excluyentes, sino complementarios. Esta dinámica demuestra que la comunidad funciona como un ecosistema orgánico, donde el flujo de conocimiento requiere tanto de quienes demandan información como de quienes poseen la experiencia técnica para brindarla:

- El perfil lector: Está conformado por colegas que utilizan la red como una fuente de consulta silenciosa y asíncrona. Su participación no se mide por la cantidad de mensajes que envían, sino por el aprovechamiento estratégico del historial de chat. La entrevistada 13 explica que su postura pasiva no responde a una falta de interés o empatía, sino a la propia inmediatez resolutive del grupo:

"Eh no, no he tenido la oportunidad. Siempre ha sido de que a veces los grupos los reviso posteriores y bueno, ya revisaba cuando ya tenían respuesta las dudas que habían solicitado". (Daniela, 28 años, Lima)

- El Perfil Colaborador: Representa a las y los profesionales de Trabajo Social, generalmente con mayor trayectoria, que asumen un compromiso ético y pedagógico dentro de la comunidad. Para ellas, compartir su conocimiento no es un simple favor, sino una responsabilidad gremial. La entrevistada 12, con un perfil de alta experiencia, lo define como un acto de defensa y fortalecimiento de la disciplina

"Bueno pues porque eso son, son colegas, hay que ayudarles. No todos lo saben, están aprendiendo y uno tiene que apoyarles porque al final es la profesional, ¿no?, es la profesión de trabajo social que tenemos que de alguna manera ponerla a buen nivel, sacar la cara por la profesión". (Isabel, 63 años, Trujillo)

Esta reciprocidad solidaria también es impulsada por la empatía hacia las nuevas generaciones y el deseo de mitigar las brechas formativas. La entrevistada 1 relata cómo su propia experiencia de incertidumbre al inicio de su carrera la motiva a sostener activamente la red:

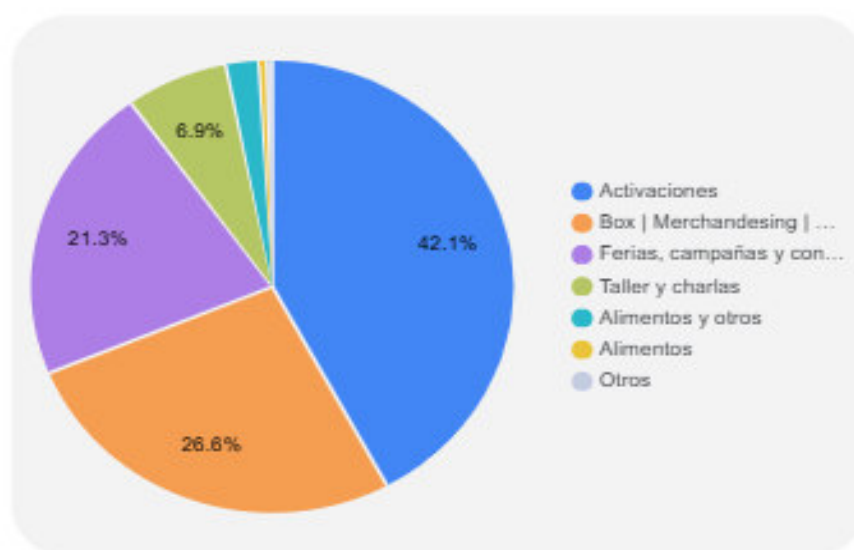
"Me tomo el tiempo de responder dudas de otras colegas al final de mi jornada. Lo hago por apoyo a la profesión y empatía, buscando ser la guía que yo no tuve cuando inicié en el sector privado". (Milagros, 30 años, Chíncha)

3.2. Variable 2: Gestión de recursos y articulación de proveedores en el Trabajo Social corporativo.

La segunda dimensión de esta sistematización aborda la evolución del rol profesional hacia una posición gerencial como gestor estratégico de bienestar. En el actual contexto corporativo, las organizaciones exigen a sus áreas sociales no solo la atención individualizada, sino la planificación y ejecución de programas integrales, tales como ferias preventivas, campañas de salud ocupacional y eventos de integración. Esta alta exigencia operativa obliga a las y los trabajadores sociales a articular constantemente con el mercado de servicios, asumiendo la responsabilidad de evaluar y validar aliados comerciales para sus empresas.

Para responder a esta carga logística, la comunidad digital funciona como un gran directorio colaborativo de confianza. Durante el periodo de estudio (comprendido entre enero de 2025 y abril de 2026), la inteligencia de datos evidenció que la red procesó un volumen total de 6,138 requerimientos comerciales. Esta cifra demuestra estadísticamente que la búsqueda y validación de proveedores no es una tarea esporádica, sino una necesidad estructural y permanente en el día a día del sector privado.

Gráfico de la Distribución porcentual de requerimientos corporativos por categoría



Nota. Elaboración propia (2026), basada en el procesamiento de datos del Dashboard de la comunidad digital.

Como se observa en la anterior figura, la gestión logística de la red se concentra principalmente en tres categorías críticas. La mayor demanda comercial corresponde a las Activaciones con el 42.12% (2,586 casos), seguida por la adquisición de Box y Merchandising con el 26.65% (1,636 requerimientos) y la organización de Ferias de bienestar con el 21.29% (1,307 casos).

Estas cifras no son solo datos estadísticos, sino que justifican la relevancia de la red como una herramienta de soporte gerencial; permiten que la o el profesional de Trabajo Social valide proveedores de confianza de manera inmediata. En conclusión, este desglose demuestra que el rol social en la empresa privada ha evolucionado hacia una gestión estratégica de recursos, donde la red agiliza procesos de cotización masiva que, de hacerse de forma individual, saturarían la operatividad del área.

Asimismo, el análisis temporal comparativo de estos datos durante el periodo 2025-2026 permite observar el exigente ritmo operativo de la profesión a lo largo de los meses. Este comportamiento desmitifica la creencia de que los eventos de bienestar son actividades esporádicas o exclusivas de las celebraciones de fin de año; por el contrario, demuestran una demanda logística y comercial sostenida.

Figura 11. Evolución mensual de la demanda: Análisis comparativo 2025 - 2026 y mapa de calor

2025													Fecha (Mes) / Record Count	
Tema	febrero	abril	marzo	enero	mayo	octubre	noviembre	junio	septiembre	agosto	julio	diciembre	Total	
Activaciones	376	374	329	299	213	168	186	160	149	111	119	102	2.586	
Box Merchandising Regal...	229	284	251	172	169	98	92	102	74	78	47	40	1.636	
Ferias, campañas y convenios	173	178	153	148	77	93	74	94	96	82	111	28	1.307	
Taller y charlas	76	40	33	82	20	33	33	24	27	20	18	15	421	
Alimentos y otros	32	9	14	17	1	13	10	7	7	9	7	9	135	
Alimentos	6	2	6	5	5	1	1	-	1	3	2	-	32	
Otros	1	3	5	5	2	-	2	-	1	2	1	1	23	
Total	893	890	791	728	487	406	398	387	355	305	305	195	6.140	

2026						Fecha (Mes) / Record Count	
Tema	marzo	febrero	abril	enero	Total		
Activaciones	169	167	141	133	610		
Box Merchandising Regal...	135	109	106	74	424		
Ferias, campañas y convenios	86	90	88	62	326		
Taller y charlas	22	40	13	43	118		
Alimentos y otros	9	18	4	7	38		
Alimentos	4	5	1	2	12		
Otros	5	-	3	3	11		
Total	430	429	356	324	1.539		

Nota. Se evidencia una fuerte carga operativa sostenida durante el primer cuatrimestre del año, alcanzando picos críticos de gestión logística en febrero y abril, impulsados principalmente por las dinámicas de Activaciones.

Como se detalla en la Figura 7, el mapa de calor revela una fuerte carga operativa concentrada estratégicamente en el primer cuatrimestre del año. Los datos empíricos del 2025 demuestran que los picos críticos de gestión logística ocurren en los meses de febrero (893 requerimientos) y abril (890 requerimientos), contrastando radicalmente con el mes de diciembre, que presenta la menor actividad comercial (195 casos). Esta misma tendencia de alta demanda temprana se observa consolidada en los primeros meses del 2026. Este comportamiento responde a la exigencia corporativa de planificar y cotizar con anticipación los programas de bienestar social del primer semestre (tales como activaciones de verano, conmemoraciones por el Día de la Mujer, Día del Trabajo y Día de la Madre).

En términos de la presente sistematización, esta evidencia estadística resulta fundamental porque visibiliza la carga sociolaboral real del área. Demuestra que la o el profesional de Trabajo Social debe gestionar un volumen de cotizaciones y articulación de proveedores tan elevado en periodos tan cortos, que el uso de la comunidad digital deja de ser una opción para convertirse en una herramienta metodológica indispensable. Al apoyarse en la red, el profesional logra optimizar sus tiempos de respuesta, agilizar la toma de decisiones y sostener el ritmo que exigen las gerencias sin comprometer la calidad de su intervención corporativa

Frente a este inmenso volumen de adquisiciones y la consecuente exposición corporativa, el análisis cualitativo arroja un hallazgo fundamental: el uso de la comunidad como un prefiltro de formalidad y seguridad comercial. En un mercado externo altamente expuesto a la informalidad, las referencias validadas por la red mitigan significativamente los riesgos legales, financieros y reputacionales para las empresas.

Un testimonio revelador es el de la entrevistada 4 quien relata cómo una experiencia de vulnerabilidad económica transformó su forma de gestionar proveedores, encontrando en la comunidad digital un protocolo de prevención tras haber sufrido una estafa institucional previa a su ingreso al grupo:

"tuve un problema con un proveedor de coches donde no tenían nada que ver con los grupos, justamente por eso me uní a este grupo porque tú dabas soporte con algunos proveedores con los cuales ya venían trabajando y nos podían dar una garantía de que no íbamos a volver a tener una estafa como la que tuvimos en mi empresa. Entonces sí me ha servido para que se me brinden propuestas de proveedores de coches de mercado y que yo haya tomado en efectivo ha sido un proveedor pero de dulces para el Día del Trabajador ... vi el grupo me interesó meterme porque como que me daba un poco más de garantía conversar con los colegas y que ya hayan tenido experiencia con proveedores seguros y más que todo con los administradores porque estaba segura de que no me iban a colocar una información o no iban a administrar con una información que no sea segura. Por ese motivo también me metí en el grupo." (Lilian, 48 años, Callao)

Este testimonio resulta revelador para la sistematización porque demuestra que la interacción en la comunidad digital trasciende la mera consulta logística, constituyendo una valiosa estrategia de soporte colaborativo y gestión del conocimiento. Si bien las recomendaciones del grupo no constituyen una garantía infalible, actúan como un valioso historial de experiencias previas que orienta y agiliza la toma de decisiones para la ejecución de programas de bienestar social. Al compartir referencias sobre servicios con los que ya han trabajado, las y los trabajadores sociales contribuyen a minimizar los riesgos en su intervención promocional y preventiva, apoyando así la correcta administración de los recursos destinados a la calidad de vida laboral y fortaleciendo la credibilidad del área social en la empresa. La red funciona, entonces, no como un seguro absoluto, sino como un filtro referencial frente a la incertidumbre del entorno corporativo, teniendo en cuenta que la evaluación y decisión final siempre dependerá del criterio profesional de cada colega para garantizar la mejor atención a los trabajadores.

La red no solo ofrece nombres, sino que "filtra" proveedores que ya conocen la rigurosidad del sector industrial. La entrevistada 13 destaca que la comunidad permite encontrar empresas que ya cuentan con la documentación exigida por las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):

"Asimismo, actualmente sí nos están solicitando ya un requisito que es que cuenten con SCTR. Lo que pasa es que al ser una empresa en este caso del rubro industrial, nos están pidiendo ese requisito que recién se está planteando desde el área de Seguridad, de Salud de las otras actividades que nosotros teníamos, bueno contábamos con el tema del soporte de otra área para que preste el tema del SCTR.". (Daniela, 28 años, Lima, Santa Anita)

Finalmente, la red opera como un espacio de control de calidad. Para profesionales que deben sustentar gastos ante gerencias exigentes, el respaldo de una colega es vital. La entrevistada 13 menciona cómo la red facilita la búsqueda de proveedores para servicios de salud:

"justamente en el lugar donde estoy hacemos lo que son ferias de salud y nos ayuda mucho el tema de tener estas facilidades de contactos, ¿no? Porque nos brindas lo que es una cartera netamente de contactos por categorías y la verdad que nos ayuda a nosotras uno a identificar qué tipo de proveedores, ¿no? Y bueno a través de las experiencias presenciales he podido o ha ayudado en mi persona a poder constatar netamente los productos, la calidad y todo ello". (Daniela, 28 años, Lima, Santa Anita)

De esta forma, la o el profesional de Trabajo Social se posiciona como un gestor estratégico que utiliza el respaldo colaborativo de la red para asegurar que su empresa esté protegida por referencias de colegas confiables y con experiencia comprobada.

3.3. Variable 3: Soporte operativo y red de apoyo profesional en el Trabajo Social corporativo.

La tercera dimensión de esta sistematización rescata la esencia colaborativa y relacional de la profesión frente a los desafíos estructurales del sector privado. A diferencia del ámbito hospitalario o público, en el entorno corporativo la trabajadora social frecuentemente asume una posición "unipersonal" (aislamiento profesional). Al enfrentarse en solitario a las contingencias sociolaborales, la comunidad digital emerge como una plataforma fundamental que se sostiene en cuatro dinámicas clave:

A. El soporte operativo frente a la gerencia

La investigación demuestra que el grupo otorga un respaldo técnico vital para fundamentar decisiones críticas ante las gerencias. La entrevistada 7 lo resume con claridad al explicar cómo este soporte colaborativo previene malas praxis y protege los intereses de la fuerza laboral y de la empresa:

"Porque eh se supone entre comillas que la trabajadora social es la profesional que sabe estos tipos de contingencia y a veces al tener ciertos tipos de duda podemos caer en un error de transgredir el derecho del trabajador, ¿no? Entonces, creería que al realizar las consultas por el grupo nos ayudan a tener un concepto o una opinión un poco más certera a lo que nos estamos enfrentando, ¿no? Entonces también de esa manera poder ofrecerle la solución adecuada a nuestra gerencia.". (Graciela, Huancayo, 26 años)

B. La Red de Apoyo y Contención Emocional

Más allá del sustento legal, la sistematización evidencia que la comunidad opera como una auténtica malla de prevención de riesgos psicosociales. En su ejercicio, las especialistas asumen una alta carga emocional. La entrevistada 11 narra el inmenso desgaste que significa acompañar casos de salud mental aguda o diagnósticos de cáncer terminal:

"Fue una historia muy triste para mí... nosotros como trabajadores sociales tratamos de velar y ver hasta qué punto se le puede apoyar... traté de apoyarla hasta donde se pudo... hasta que fallece y se le apoya al esposo a que gestioné ante la AFP todos los trámites". (Milagros, San Martín, 58 años)

Por su parte, la Entrevistada 10 destaca cómo el grupo le brindó las pautas necesarias para el acompañamiento profesional:

"Esta red de apoyo nos facilita a muchas colegas... porque te brindan la orientación, te brindan el soporte para que tú puedas seguir avanzando en todas tus actividades que tienes programadas... [especialmente] en temas de seguros laborales". (Karim, Ica, 44 años)

Frente a estas contingencias críticas, el espacio de diálogo entre pares mitiga la impotencia operativa y el riesgo de síndrome de burnout, permitiendo a las profesionales descargar tensiones en un entorno de profunda empatía.

C. Los Encuentros y el networking

Esta dinámica de apoyo logra trascender la virtualidad para generar vínculos reales y descentralizados. La mitigación del aislamiento geográfico y profesional es confirmada por la entrevistada 1, quien al ser la única especialista en su sede, encuentra en la red un espacio vital de conexión:

"Entablar un diálogo con colegas de otros rubros y compartir experiencias ayuda un montón. Y no solo eso, sino que se amplía la red de contactos, independientemente de si están en Lima o en provincia. Funciona netamente como una red de apoyo". (Milagros, Chíncha, 30 años)

Sin embargo, el impacto de esta red se consolida mediante los encuentros presenciales, los cuales rompen el aislamiento que muchas veces se arrastra desde la formación universitaria. Al respecto, la Entrevistada 13, quien asistió a dos eventos, destaca:

"Desde la universidad es que no había actividades referentes... pero entablar un diálogo con otros colegas de otros rubros y compartir experiencias ayuda un montón. Se amplía lo que es la red de contactos... independientemente de si están en Lima o provincia". (Daniela, Lima, 28 años)

Asimismo, estos encuentros físicos actúan como un motor de motivación intrínseca y orgullo gremial. La entrevistada 11 describe su experiencia en el encuentro presencial como un hito de reafirmación profesional:

"Me encantó mucho conocerlas e interactuar con cada una de ellas... fue bastante motivador conocerlas... fue muy importante saber qué tan importante es nuestra profesión, poner la bandera de Trabajo Social así hacia adelante". (San Martín, 58 años)

De esta manera, el networking trasciende el intercambio de datos para convertirse en un espacio de validación de la identidad profesional.

D. Percepciones del ecosistema según el nivel de experiencia

Para garantizar el rigor metodológico, resulta fundamental visibilizar que las percepciones sobre la comunidad varían según los años de trayectoria profesional. Para los perfiles con amplia experiencia, el grupo no es percibido necesariamente como una red de contención, sino como un radar normativo. La Entrevistada 3 describe esta perspectiva divergente con claridad:

"Yo considero que un chat de apoyo debería de tener colegas que publiquen semanalmente como obligación artículos de soporte y ayudas... Realmente este chat, como te digo, a mí me sirve para lo que puntualmente expliqué [actualizaciones de EsSalud]... Yo catalogo o determino que este chat no es un chat de apoyo, sino más bien un chat de consultas para colegas principiantes que siempre están preguntando lo mismo y para nosotros en el caso para ver si hay algún requisito que no estoy enterada". (Marilú, Lima, 55 años)

Esta postura revela que, a mayor experiencia, la red se utiliza como un instrumento de monitoreo técnico, mientras que la función de soporte emocional es más valorada por los perfiles en etapa de crecimiento. Sin embargo, a nivel macro, el hilo conductor que prevalece es el compromiso con el colectivo profesional. La entrevistada 8 sintetiza este sentido de pertenencia en una premisa que define la fuerza de la unión entre colegas:

"Mientras seamos más con ese mismo objetivo de ayudar a la carrera en sí... hay esa conexión bonita de nuestra carrera que te sale genuinamente ayudarlo a uno que recién está empezando o alguien que entró en duda. Entonces creo que esa conexión de, como trabajadoras sociales, de nos unimos... Trabajadoras sociales unidas, jamás serán vencidas". (Saraí, Moquegua, 29 años)

Este sentimiento de unidad se eleva a un principio ético y de legado personal en la comunidad. La Entrevistada 5 describe cómo la red se convierte en un espacio para romper ciclos de individualismo y construir una mejor cultura dentro de la profesión:

"A mí me enseñaron que en la vida, si en el camino te encontraste con personas no tan buenas, egoístas y que el trato era totalmente tóxico, si a ti te llegó a tocar así, tú no vas a ser igual que esa persona. Entonces yo trato de ser mejor... porque hay un dicho: así como tratas serás tratado, pero yo no creo en eso. Así como tratas, yo mejor te trato... Ese es el legado que quiero dejarle a mi hija". (Elizabeth Callao, 44 años)

Conclusiones

- Sobre la construcción de saberes y la actualización profesional.

La experiencia pone de manifiesto que la comunidad digital no es solo un depósito de datos, sino un dispositivo de aprendizaje vivo. Se ha logrado identificar que la red llena ese vacío que muchas veces deja la formación universitaria frente a las exigencias técnicas del mundo corporativo. Tal como plantea Jara (2018), esta práctica permite una "interpretación crítica" donde la duda de una colega se convierte en una lección para todas. El uso del historial y las búsquedas por palabras clave demuestran que las profesionales han aprendido a gestionar el conocimiento de forma propia, logrando que la actualización normativa sea un proceso ágil y compartido que da seguridad frente a la gerencia, sin necesidad de esperar canales institucionales lentos.

- Sobre la gestión de recursos y la mitigación de riesgos.

A partir de lo sistematizado, se desprende que la red funciona como un radar de confianza en la gestión de bienestar. Es importante notar que el grupo no intenta reemplazar los controles administrativos de las empresas, sino que los facilita. La red genera un "saber práctico" que ayuda a la trabajadora social a no ir a ciegas al mercado; las referencias compartidas sobre proveedores actúan como un filtro preventivo que ahorra tiempo y protege el presupuesto de la organización. Se reconoce aquí una gestión más profesional y estratégica, donde la red provee el insumo (el contacto validado) y la licenciada aplica el rigor corporativo (la evaluación técnica).

- Sobre el soporte profesional y el fortalecimiento de la identidad.

Uno de los aprendizajes más profundos de esta sistematización es que la comunidad logra humanizar el ejercicio profesional en un sector tan rígido como el privado. Al ser muchas veces la única especialista en su sede, la trabajadora social encuentra en la red esa "malla de contención" necesaria para no enfrentar sola casos de alta carga emocional, como procesos de duelo o enfermedades terminales. Este soporte, que trasciende la pantalla y se fortalece en los encuentros presenciales, reafirma lo que Jara define como "objetivar la experiencia": el darnos cuenta de que nuestras dificultades son compartidas. Esto consolida una identidad profesional basada en la solidaridad y el orgullo de, como dicen las propias colegas, "poner la bandera del Trabajo Social hacia adelante".

En definitiva, la sistematización de estos años demuestra que la comunidad del Trabajo Social Corporativo ha pasado de ser un espacio de consulta a ser un ecosistema de respaldo profesional. La red ha permitido que las y los trabajadores sociales dejen de ser vistos como meros ejecutores de eventos para ser reconocidos como asesores con criterio profesional y respaldo colectivo, capaces de responder con solvencia a las urgencias de la empresa sin perder la esencia ética y humana de la profesión.

Recomendaciones

Sugerencias para el fortalecimiento de la comunidad y la profesión

1. Vincular la formación académica universitaria con la realidad corporativa (Prioridad Alta - Estructural) A la luz de los hallazgos sobre la brecha entre la universidad y la empresa, se sugiere a las Escuelas Profesionales de Trabajo Social (especialmente a la UNMSM) actualizar sus currículos e incluir contenidos específicos sobre Gestión del Bienestar en el Sector Privado.

Es necesario que la formación inicial contemple aspectos técnicos como la gestión de prestaciones económicas, seguros laborales y responsabilidad social empresarial. Asimismo, se propone fomentar convenios de mentoría donde colegas con mayor trayectoria en la red puedan brindar charlas o talleres prácticos a estudiantes, reduciendo el "choque" profesional al momento de ingresar al mercado laboral.

2. Elevar el nivel del intercambio técnico. Atendiendo a la inquietud de las profesionales con mayor trayectoria, es necesario transitar de un espacio de "consultas de emergencia" hacia uno de gestión del conocimiento especializado. Se propone organizar de manera mensual el envío de artículos de reflexión, guías de intervención ética o debates sobre temas estratégicos como la inclusión laboral o la responsabilidad social. Esto evitará que las colegas con más experiencia sientan que el grupo es repetitivo y asegurará que la red sea un espacio de crecimiento para todos los niveles de carrera.

3. Descentralizar el soporte y los recursos. Es fundamental que la comunidad empiece a mirar con más fuerza hacia las regiones. Las voces de colegas en Ica, Trujillo, Huancayo y Moquegua han dejado claro que, aunque la red virtual las conecta, los beneficios tangibles (como la red de proveedores y los encuentros presenciales) aún se perciben muy centrados en la capital. Se sugiere promover "nodos regionales" o catálogos de proveedores específicos para provincias, permitiendo que la trabajadora social del interior del país sienta que la red responde a su realidad local inmediata.

4. Promover la salud mental y el autocuidado de la profesional. Dado el alto impacto emocional identificado en el acompañamiento de casos críticos (duelo, enfermedades terminales), se sugiere que la red incorpore espacios programados de "cuidado a la que cuida". Esto podría realizarse a través de sesiones breves de contención virtual o talleres de manejo del estrés dirigidos específicamente a trabajadoras sociales del sector privado. Hay que reconocer que la red de apoyo también debe ser una red de autocuidado permitirá prevenir el síndrome de *burnout* y asegurar la sostenibilidad emocional de las especialistas a largo plazo.

5. Explorar la integración de Inteligencia Artificial (IA) en la comunidad (Prioridad de Innovación) Como una medida para mitigar la saturación de mensajes y facilitar la recuperación de información, se sugiere evaluar la implementación de herramientas de IA (como bots de

asistencia técnica) dentro del ecosistema de WhatsApp. Esta innovación permitiría que las consultas más frecuentes sobre normativas de EsSalud o pasos administrativos básicos sean absueltas de forma inmediata por un asistente automatizado basado en el historial de la red. De esta manera, se optimiza el tiempo de respuesta y se reserva el espacio de diálogo entre colegas para casos de alta complejidad o análisis ético, elevando la eficiencia operativa de la red.

Sugerencias para futuras líneas de investigación

1. Ampliar el alcance hacia estudios de enfoque mixto con aplicación de encuestas. Si bien la presente sistematización ha incorporado una base cuantitativa mediante la medición de indicadores operativos y resultados de gestión, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en este enfoque a través de la aplicación de encuestas estructuradas a gran escala. Siguiendo a Hernández Sampieri (2014), el uso de instrumentos validados, como escalas tipo Likert, permitiría medir con mayor precisión estadística la percepción de las profesionales sobre la utilidad de la red. Sería valioso realizar estudios que correlacionen formalmente la frecuencia de participación en la comunidad con variables específicas, tales como la reducción de tiempos en trámites ante ESSALUD o la disminución de los niveles de estrés laboral (*burnout*), consolidando así los datos numéricos obtenidos en este primer estudio con una muestra representativa a nivel nacional.

2. Realizar estudios longitudinales sobre la identidad profesional. Se sugiere realizar un seguimiento a largo plazo de las redes profesionales para observar cómo evoluciona la identidad del trabajador social a medida que se integran nuevas tecnologías. Un estudio longitudinal permitiría entender si el sentido de "colectivo" identificado en este trabajo se mantiene en el tiempo o si las plataformas digitales terminan por transformar la esencia misma de la intervención social en las empresas.

Referencias bibliográficas

Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (2002). *El oficio de sociólogo: Presupuestos epistemológicos*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Google. (s.f.). *Acerca de Looker Studio*. Ayuda de Looker Studio. Recuperado el 29 de abril de 2026, de <https://support.google.com/looker-studio/answer/6283323>

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Jara Holliday, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: CINDE.

Morgan, M. L. (1996). *Búsquedas y reflexiones sobre la sistematización*. Lima: Escuela de Trabajo Social - UNMSM.

Anexos

Anexo 1: Guía de entrevista semiestructurada

- Objetivo del instrumento: Explorar las percepciones y narrativas de las y los trabajadores sociales respecto a la influencia del ecosistema digital en su actualización continua, gestión de recursos y soporte en el quehacer profesional corporativo.

Consentimiento informado

"Hola, [nombre de la entrevistada]. Mi nombre es Maycol Norabuena y quiero agradecerte por brindarme este espacio.

Te comento que esta entrevista forma parte del trabajo de campo para mi investigación académica para optar por la licenciatura en trabajo social, la cual lleva por título oficial: 'sistematización de la experiencia de actualización, gestión de recursos y soporte profesional en la comunidad digital de trabajo social corporativo (2025-2026)'.

Para poder analizar correctamente la información, esta sesión está siendo grabada. Sin embargo, quiero garantizarte que el manejo de tus datos será estrictamente ético y confidencial. En el documento final de mi sistematización no se publicará tu nombre completo (solo iniciales), ni la razón social de la empresa en la que laboras; todo será anónimo para proteger tu ejercicio profesional.

Tu participación es 100% voluntaria. Esto significa que si hay alguna pregunta que prefieras no responder, podemos saltarla; y si en algún momento deseas que detenga la grabación, solo me lo indicas y lo haré de inmediato.

Habiendo aclarado estos puntos, te pregunto formalmente para que quede en el registro: ¿aceptas participar de manera voluntaria en esta entrevista y estás de acuerdo con que la sesión sea grabada?"

FILTRO SOCIODEMOGRÁFICO y CONTEXTO

- i. Mayoría de edad. Pregunta 1: Para nuestro registro, ¿cuál es tu edad y desde qué ciudad (lima o provincia) te conectas hoy?
- ii. Grado académico. Pregunta 2: ¿en qué universidad te formaste, cuál es tu grado académico actual (bachiller, licenciada, magíster) y ya te encuentras colegiada?
- iii. Trabajar en el sector privado / corporativo. Pregunta 3: ¿hace cuántos años laboras específicamente en el sector privado/corporativo? Y en tu empresa actual, ¿eres la única trabajadora social o tienes un equipo contigo?
- iv. Participar en la comunidad digital de Trabajo social. Pregunta 4: ¿cómo te enteraste o quién te invitó a nuestra comunidad de WhatsApp, y hace cuánto tiempo te uniste?
- v. Antigüedad en el sector privado / corporativo. Pregunta 5: ¿cómo fue tu proceso de adaptación y qué rol jugó el grupo de WhatsApp en ese aprendizaje inicial? (Esta pregunta se aplica para los que tiene menos de 2 año en el sector privado)

VARIABLE 1: ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL CONTINUA

Pregunta 6: Cuando tienes un trámite trabado (por ejemplo, rechazos en VIVA EsSalud o dudas con EPS/SCTR), ¿te sirve leer el historial del chat o lo que publican otras colegas para resolver tu caso?

Pregunta 7 (PREGUNTA FILTRO SOBRE PARTICIPACIÓN):

¿Alguna vez te has animado a responder la duda de otra colega compartiendo tu propia experiencia sobre un tema que dominas?

RUTA A (Si responde que SÍ responde/participa):

7.A.1. ¿Y qué te motiva a tomarte el tiempo de escribir y orientar a otras colegas en la red?

RUTA B (Si responde que NO, que solo lee):

7.B.1. Es súper normal, muchas colegas prefieren ser "lectoras". En tu caso, ¿qué suele detenerte de comentar? ¿Tal vez la falta de tiempo por el trabajo, o prefieres estar 100% segura antes de opinar?

VARIABLE 2: GESTIÓN DE RECURSOS y PROVEEDORES

Pregunta 8 (PREGUNTA FILTRO SOBRE USO DE GRUPOS COMERCIALES): ¿alguna vez has utilizado los grupos para solicitar un servicio para tu empresa o pedir referencias de un proveedor?

RUTA a (si responde que SÍ ha pedido servicios):

8.A.1. Y al momento de buscar estos servicios (campanas, eventos), ¿cómo aprovechas las recomendaciones de otras colegas para elegir una opción?

RUTA b (si responde que NO ha pedido servicios):

8.B.1. Entiendo. Aunque no hayas solicitado uno directamente, tú puedes ver en el chat cuando otras colegas recomiendan o alertan sobre proveedores. ¿qué tanto te sirve leer esa información para cuando te toca buscar servicios por tu cuenta?

Pregunta 9 (PREGUNTA FILTRO SOBRE ROL DE COMPRAS): ¿tú eres la encargada directa de evaluar y filtrar a los proveedores de bienestar, o ese filtro final lo hace otra área como logística o compras?

RUTA a (si ella misma los evalúa):

9.A.1. Entonces, ¿qué requisitos de formalidad corporativa sueles pedirles y cómo te ayudan las "referencias" de las colegas para sentir confianza antes de contratarlos?

RUTA b (si otra área lo hace):

9.B.1. ¿qué tanto te ayudan las referencias del grupo para proponerles opciones que sabes que son seguras?

VARIABLE 3: SOPORTE OPERATIVO y RED DE APOYO

Pregunta 10: Actualmente somos muchas colegas en la red. Desde tu perspectiva, ¿qué necesidades o cosas tenemos en común que hacen que este grupo funcione como una verdadera red de apoyo y no solo como un chat de avisos?

Pregunta 11: Sabemos que el trabajo corporativo trae urgencias y una carga laboral diaria. Frente a estos escenarios, ¿cómo influye el poder consultar rápidamente en el grupo al momento de tomar y sustentar tus decisiones ante la gerencia?

Pregunta 12 (PREGUNTA FILTRO SOBRE EVENTOS): Te comento un detalle: A veces organizamos reuniones o eventos presenciales para salir un rato del WhatsApp y conocernos cara a cara. Cuéntame, ¿habías escuchado de estos encuentros o has podido participar en alguno?

RUTA a (si SÍ sabe o SÍ ha ido):

12.A.1. ¿cómo ayuda el conocerse en persona a que te sientas más motivada y conectada con las demás colegas de la profesión?

RUTA b (si NO sabía o NO ha ido):

12.B.1. ¿no te preocupes, a veces con tantos mensajes es fácil no verlo! Pero ahora que lo sabes, ¿crees que tener estas reuniones presenciales ayudaría a que te sientas más acompañada y motivada en tu trabajo diario?

CIERRE

Pregunta 13: Para terminar, si tuvieras que resumir en una frase el mayor apoyo que te ha dado interactuar en esta comunidad para tu trabajo diario, ¿cuál sería?

"muchísimas gracias por tu tiempo y por compartir tu experiencia operativa. Esta información es valiosísima. Detengo la grabación en este momento".

Anexo 2: Matrices de análisis de las entrevistas

Resumen de la entrevista realizada - Variable 1

Participante / Perfil	Variable 1: Actualización Profesional Continua
E1: Milagros (30 años, Chíncha) Exp: 4 años en sector privado. Rol: Única TS en su sede (equipo nacional).	* Uso del historial: Revisa constantemente el chat para informarse sobre cálculos de subsidios, uso de formatos y ubicación física de las OSPE. * Nivel de participación: Se toma el tiempo de responder dudas de otras colegas al final de su jornada laboral. * Motivación: Lo hace por "apoyo a la profesión" y empatía, buscando ser la guía que ella no tuvo cuando inició. * Percepción: Siente que el grupo da buen feedback operativo, aunque reconoce que tiene margen de mejora.
E2: Sandra (27 años, Lima) Exp: 7 a 8 años en sector corporativo. Rol: Coordinadora de un equipo de 3 TS.	* Uso del historial: Busca por "palabras clave" debido a la saturación de mensajes; lee lo estrictamente necesario para sumar a sus casos. * Captación de normas: Se actualiza mediante el grupo sobre leyes nuevas (ej. eliminación del visado de descansos médicos de 30 días). * Nivel de participación: Responde dudas al interno y en el grupo; incluso forjó amistad con una colega a distancia por un caso similar. * Motivación: La empatía de recordar cuando ella tenía esas mismas dudas básicas.
E3: Marilú (55 años, Lima) Exp: 26 años en sector corporativo. Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Motivación de ingreso: Se unió para actualizarse frente a la modernización y virtualización de los procesos de la carrera. * Uso del historial: Revisa estrictamente el grupo para captar "alertas" y actualizaciones de normativas de EsSalud. * Independencia técnica: Para bases legales, prefiere ir directamente al portal oficial de salud antes que al chat. * Participación: Sí se anima a responder dudas de otras colegas de forma general.
E4: Lilian (48 años, Callao) Exp: 26 años (13 en empresa actual). Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Curva de aprendizaje: El grupo (y redes previas como Telegram) reemplazó la antigua práctica de "ir al seguro o llamar a amistades" para absolver dudas. * Uso del historial: Le sirve de base y guía, ya que encuentra consultas de otras colegas que coinciden con las suyas. * Nivel de participación: Participación casi nula (solo respondió 1 o 2 veces sobre lactancia/sepelio). * Barreras: El factor principal que le impide orientar a otras es la falta de tiempo por la alta carga laboral ("corre corre").
E5: Elizabeth (44 años, Callao) Exp: >8 años en sector privado (actualmente en público). Rol: Trabaja con equipo multidisciplinario.	* Captación de normas: Utiliza el grupo estrictamente para actualizarse en procedimientos nuevos (ej. plataforma VIVA) y cambios de leyes (ej. extensión de 90 a 98 días de subsidio). * Nivel de participación: Responde activamente a las consultas aportando su experiencia. * Motivación ética: Participa para romper ciclos de "toxicidad y egoísmo" profesional que ella vivió en el pasado; busca dejar un legado de buen trato y colaboración.
E6: Milagros (33 años, Lima) Exp: Desde 2018 en sector privado. Rol: Única TS en su empresa.	* Gestión del conocimiento: Lee la casuística diaria y se reenvía los casos/puntos más interesantes a su chat personal como repositorio. * Nivel de participación: Apoya orientando sobre el uso de formatos y formularios de EsSalud a las colegas que recién inician. * Motivación: Considera que la información "no debe ser individualizada sino compartida" porque todas empezaron desde cero y sin experiencia.
E7: Participante de Huancayo (26 años, Huancayo)	* Resolución de casos: Utiliza el grupo para aclarar dudas legales y normativas (ej. licencias de paternidad). * Ampliación de panorama: Lee las consultas de otras colegas para prepararse ante

Exp: 2 años netos en sector privado. Rol: Única TS (trabaja por proyectos de construcción).	futuras contingencias que puedan presentarse en su empresa. * Nivel de participación: Solo participó una vez por el grupo abierto; prefiere contactar a las colegas "por interno/privado" para brindar soporte. * Motivación: Siente que el compañerismo y el networking (intercambio de ideas) son fundamentales en la profesión.
E8: Participante de Ilo (29 años, Moquegua) Exp: Desde 2020 (actualmente freelance). Rol: Ejerce de forma independiente (visitas, acompañamientos).	* Brecha académica: Destaca que la universidad no le enseñó procesos del sector corporativo (ej. cálculos de subsidios). * Uso del historial: Busca dudas de otras colegas con casos similares (accidentes, descansos médicos) para suplir su desconocimiento inicial. * Nivel de participación: No suele responder en el grupo porque su fuerte es el trabajo de campo (informes sociales, visitas), no el área de subsidios. * Alertas normativas: Valora los avisos rápidos cuando hay una variación normativa.
E9: María Cruz (30 años, Trujillo) Exp: 4 a 5 años en sector corporativo. Rol: Única TS en su sede actual (9 meses).	* Evolución del uso: Se integró en pandemia buscando capacitación y luego evolucionó hacia consultas asíncronas para buscar soporte operativo. * Optimización del chat: Antes de formular una pregunta, usa palabras clave en el buscador del historial para leer casos similares ya resueltos y evitar "redundar". Solo pregunta si el caso es muy complejo ("no puede sola"). * Limitación de participación: Suele leer el chat en la noche por usar dos equipos (personal y corporativo), lo que a veces le impide responder a tiempo porque otras ya lo hicieron. * Motivación: Vocación de soporte empático, al recordar su propia falta de claridad cuando era principiante.
E10: Karim (44 años, Ica) Exp: 18 años en bienestar social (sector privado). Rol: Única TS con apoyo de auxiliar.	* Casuística inagotable: Reconoce que, a pesar de sus 18 años de experiencia, la infinidad de casos diarios en subsidios hace que el grupo siga siendo una fuente de aprendizaje constante. * Nivel de participación: Responde activamente a dudas de colegas, brindando soporte tanto en el chat general como por mensaje privado. * Motivación: Vocación de servicio y el deseo de no guardarse el conocimiento, sino compartirlo libremente.
E11: Milagros (58 años, San Martín) Exp: 17 años en sector público (y 9 en privado). Rol: Única TS y emprendedora.	* Uso del historial: Valora el grupo para estar informada y actualizada, aunque su baja carga de subsidios (sector público/administrativo) hace que pregunte muy poco. * Aporte técnico: Comparte activamente sus sólidos conocimientos en temas de EPS. * Doble rol: Utiliza el grupo también para nutrir su faceta de emprendedora. * Motivación: El simple hecho de "compartir" conocimiento u opiniones con el gremio.
E12: Isabel (63 años, Trujillo) Exp: Senior (Público y Privado). Rol: TS en Supervisión de Construcción (lidera equipo).	* Integración Tecnológica: Resalta que a través de los cursos gratuitos del grupo aprendió a usar Inteligencia Artificial (IA), lo cual le permite redactar sustentos técnicos para gerencia en menos de 5 minutos. * Gestión del conocimiento: Aprovecha los recursos compartidos (PowerPoint, plantillas) para mantener sus procesos actualizados. * Nivel de participación: Muy activa; responde dudas basándose en su amplia experiencia. * Motivación: Considera un deber apoyar a las nuevas generaciones para elevar el nivel y el estatus corporativo de la carrera ("sacar la cara por la profesión").
E13: Daniela (28 años, Lima, Santa Anita) Exp: 4 años en sector privado corporativo. Rol: Licenciada en TS, trabaja en equipo (Rubro Industrial).	* Resolución de casos: Utiliza el historial del chat como soporte y orientación ante problemáticas de su empresa que se asemejan a las casuísticas publicadas por otras colegas. * Gestión del conocimiento: Valora el grupo como facilitador de refuerzos normativos y referencias técnicas para su labor diaria. * Nivel de participación: Perfil lector. No ha tenido la oportunidad de responder dudas debido a que revisa el grupo de forma posterior a su jornada laboral, cuando las consultas ya han sido absueltas.

Resumen de la entrevista realizada - Variable 2

Participante / Perfil	Variable 2: Gestión de Recursos y Proveedores
E1: Milagros (30 años, Chíncha) Exp: 4 años en sector privado. Rol: Única TS en su sede (equipo nacional).	* Uso comercial: No utiliza los grupos exclusivos de requerimientos ni proveedores. * Contexto laboral: En su empresa anterior (zona alejada) y en la actual, los proveedores ya están instaurados corporativamente. * Filtro corporativo: La búsqueda, evaluación y selección de servicios de bienestar no recae en su posición; es una función delegada 100% al área de Logística.
E2: Sandra (27 años, Lima) Exp: 7 a 8 años en sector corporativo. Rol: Coordinadora de un equipo de 3 TS.	* Uso comercial: Sí utiliza la red para buscar proveedores para campañas (Día de la Madre, ópticas, odontología). * Uso de referencias: Usa los comentarios de las colegas para ganar "confianza", pero no decide solo por eso. * Filtro corporativo: Ella realiza un prefiltro formal estricto (deudas SUNAT, formalidad) y envía una terna de 5 opciones al área de Compras. * Decisión final: Compras y Auditoría toman la decisión basándose en presupuesto y requisitos; su rol es estratégico-consultivo.
E3: Marilú (55 años, Lima) Exp: 26 años en sector corporativo. Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Uso comercial: No utiliza los grupos de proveedores ni solicita requerimientos por esta vía. * Contexto laboral: Ella es la encargada directa de coordinar las actividades en su empresa, pero no utiliza la red digital para abastecerse de esos servicios.
E4: Lilian (48 años, Callao) Exp: 26 años (13 en empresa actual). Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Uso comercial: Usa el grupo activamente para buscar recomendaciones seguras tras haber sufrido estafas previas (ej. caso de los coches). * Contratación efectiva: Contrató exitosamente a un proveedor de dulces corporativos recomendado en la red. * Filtro dual: Ella hace el filtro inicial (revisa ficha RUC y antecedentes), pero Logística hace la verificación crediticia final en SUNAT (sistema de semáforo verde/rojo).
E5: Elizabeth (44 años, Callao) Exp: >8 años en sector privado (actualmente en público). Rol: Trabaja con equipo multidisciplinario.	* Uso comercial: Solicita proveedores recomendados para campañas corporativas (ej. activaciones de belleza). * Validación cruzada: No se fía solo del chat; escribe por interno a la colega que recomendó al proveedor para preguntarle si son fiables y evitar estafas. * Filtro formal: Revisa la existencia del RUC y la presencia del proveedor en páginas web/redes sociales antes de contratarlos. * Rol de compras: En su experiencia, RR.HH. hace la compra y Trabajo Social se encarga de la distribución/gestión.
E6: Milagros (33 años, Lima) Exp: Desde 2018 en sector privado. Rol: Única TS en su empresa.	* Economía colaborativa: Destaca y apoya activamente los emprendimientos de las propias colegas de la red (catering, detalles personalizados). * Filtro formal: Exige RUC y revisa el trabajo del proveedor a través de Instagram o Facebook. * Proceso de decisión: Se encarga de buscar las alternativas, arma una terna (3 opciones) y la presenta a la Gerencia, quien toma la decisión final de contratación.
E7: Graciela (26 años, Huancayo) Exp: 2 años netos en sector privado. Rol: Única TS (trabaja por proyectos de construcción).	* Uso comercial: Ha solicitado proveedores para requerimientos corporativos (ej. souvenirs). * Agilidad logística: Valora que el grupo permite recibir múltiples propuestas de forma rápida, reduciendo el tiempo de búsqueda. * Criterios de elección: Se guía por la propaganda de las empresas, la recomendación de colegas y la variedad de opciones que ofrecen los proveedores. * Proceso de decisión: Ella realiza el primer filtro (selecciona 3 opciones evaluando costos/necesidades) y luego Logística hace el análisis comparativo (CEMAP) para la decisión final.

E8: Saraí (29 años, Moquegua) Exp: Desde 2020 (actualmente freelance). Rol: Ejerce de forma independiente (visitas, acompañamientos).	* Uso comercial: Durante su paso por una empresa fija, solicitó cotizaciones a través de los grupos. * Validación: Consultó con colegas de su universidad sobre la confiabilidad del proveedor; de lo contrario, se "arriesgaba y confiaba". * Proceso de decisión: En su experiencia pasada, ella y otra colega cotizaban y la decisión final la tomaba el Jefe de Recursos Humanos.
E9: María Cruz (30 años, Trujillo) Exp: 4 a 5 años en sector corporativo. Rol: Única TS en su sede actual (9 meses).	* Uso comercial: Ha utilizado el grupo en el pasado para solicitar soporte e información sobre posibles campañas de salud corporativas. * Limitación geográfica: Al laborar en Trujillo, señala que muchas de las contrataciones o recomendaciones no se concretan por temas de "distancia". Percibe que la oferta de proveedores y las alertas en los grupos están altamente centralizadas en Lima. * Filtro corporativo: En su empresa actual, el área de Logística es la única encargada final de la evaluación y filtro de los proveedores.
E10: Karim (44 años, Ica) Exp: 18 años en bienestar social (sector privado). Rol: Única TS con apoyo de auxiliar.	* Uso comercial: Solicita recomendaciones y proveedores a través de los grupos exclusivos. * El "Filtro de Confianza": Al laborar en Ica, contratar proveedores en Lima les genera temor a estafas. Utiliza la validación del "administrador del grupo" como sello de garantía para trabajar con seguridad. * Decisión final: Ella evalúa, elige y propone los proveedores, y el área de Logística se encarga de la validación corporativa.
E11: Milagros (58 años, San Martín) Exp: 17 años en sector público (y 9 en privado). Rol: Única TS y emprendedora.	* Uso comercial: Ha utilizado intensivamente el grupo para diversificar proveedores (comida, accesorios) para las ferias de su entidad. * Experiencias mixtas: Reporta experiencias positivas ("señora de las empanadas") y negativas ("Mirada Perfecta" por falta de organización), evidenciando que el riesgo comercial persiste. * Limitante sectorial: Ella realiza toda la búsqueda y contacto de proveedores de bienestar bajo una limitante drástica: "cero presupuesto" (propio del sector público).
E12: Isabel (63 años, Trujillo) Exp: Senior (Público y Privado). Rol: TS en Supervisión de Construcción (lidera equipo).	* Presión presupuestal: Su gestión de compras está condicionada por la gerencia y contabilidad, quienes le exigen mantener o reducir los costos del año anterior. * Estrategia de campo: Debido a la limitación de presupuesto, prefiere no usar los proveedores del grupo digital; en su lugar, acude físicamente a puntos mayoristas (Gamarra, Abancay) buscando la fórmula "calidad y barato". * Autonomía de decisión: Ella realiza la búsqueda, toma la decisión de compra y presenta los comprobantes, siempre alineada al tope presupuestal del contador.
E13: Daniela (28 años, Lima, Santa Anita) Exp: 4 años en sector privado corporativo. Rol: Licenciada en TS, trabaja en equipo (Rubro Industrial).	* Uso comercial: Emplea los grupos para organizar ferias de salud, aprovechando la cartera de contactos categorizada brindada por la comunidad. * Validación física: Resalta que las experiencias presenciales le permitieron constatar directamente la calidad de los productos y servicios de los proveedores antes de llevarlos a la empresa. * Filtro corporativo: En su empresa industrial, el filtro final lo determina una analista mediante la plataforma "Mi Mundo de Beneficios", pero ella, como asesora, genera el contacto y coordina la asistencia previa validación con su jefatura. * Requisitos de formalidad: Debido al rubro industrial, exige estrictamente que los proveedores cuenten con SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo).

Resumen de la entrevista realizada - Variable 3

Participante / Perfil	Variable 3: Soporte Operativo y Red de Apoyo
E1: Milagros (30 años, Chíncha) Exp: 4 años en sector privado. Rol: Única TS en su sede (equipo nacional).	* Dinámica valorada: Resalta como positivo que el chat sea multidireccional y libre para todas, no solo de avisos del administrador. * Soporte en urgencias: Le sirve para orientar sus decisiones de forma rápida frente a casuísticas corporativas nuevas o no estandarizadas. * Encuentros físicos: No ha asistido, pero sugiere que pasen de ser solo "sociales" a espacios de intercambio de experiencias académicas con colegas de otros rubros. * Mayor aporte: Conocer direcciones y protocolos de entidades (OSPE, SERVIR).
E2: Sandra (27 años, Lima) Exp: 7 a 8 años en sector corporativo. Rol: Coordinadora de un equipo de 3 TS.	* Dinámica valorada: Siente que compartir el mismo perfil y enfrentar problemas similares consolida al grupo. * Soporte en urgencias: Le da sustento y tranquilidad ante la Gerencia el poder decir "vamos a probar esto porque a un colega en otra empresa ya le funcionó". * Encuentros físicos: No asistió por cruce de horarios (trabaja sábados), pero al ver las fotos valida que fortalecen los lazos y el intercambio de experiencias. * Mayor aporte: La conexión genuina de ayuda a la carrera entre colegas de distintas generaciones.
E3: Marilú (55 años, Lima) Exp: 26 años en sector corporativo. Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Visión crítica: Rechaza el término "red de apoyo"; lo define como un chat de consultas básicas y repetitivas para principiantes. * Demanda de contenido: Exige que el grupo trascienda lo administrativo y promueva artículos semanales sobre ética, inclusión y gestión. * Eventos presenciales: No asiste porque percibe que la finalidad real es promocionar proveedores (fines comerciales) en lugar de brindar capacitación y aporte académico al Trabajo Social.
E4: Lilian (48 años, Callao) Exp: 26 años (13 en empresa actual). Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	* Complemento profesional: Señala que el grupo "te encamina" y da soporte, pero no resuelve los problemas mágicamente. * Sustento gerencial: La información del grupo no se toma como verdad absoluta; debe complementarse con investigación propia y con el Asesor Legal de la empresa. * Mayor aporte: Define la utilidad de la comunidad en dos pilares fundamentales: el soporte operativo y la garantía comercial.
E5: Elizabeth (44 años, Callao) Exp: >8 años en sector privado (actualmente en público). Rol: Trabaja con equipo multidisciplinario.	* Vínculo profesional: Percibe que al grupo lo une el propósito de "sostenibilidad" y el bienestar de los trabajadores. * Soporte en urgencias: En el sector privado "las cosas son para ayer"; el grupo ayuda a destrabar procesos mediatos e inmediatos para que la gestión fluya sin estancarse. * Dinámicas de comunidad: Recuerda y valora dinámicas de integración virtuales pasadas (ej. sorteos de cumpleaños). * Mayor aporte: Actualización profesional.
E6: Milagros (33 años, Lima) Exp: Desde 2018 en sector privado. Rol: Única TS en su empresa.	* Dinámica valorada: Define al grupo bajo el valor de la "solidaridad" y la ausencia de egoísmo al no esconder información. * Soporte ágil: Utiliza el buscador del chat (ej. días de licencia por fallecimiento) para encontrar respuestas previas dadas a otras colegas sin necesidad de volver a preguntar. * Encuentros físicos: Valora los encuentros presenciales (como el del club campestre) no solo para hablar de trabajo, sino para interactuar y motivarse. * Mayor aporte: Confraternidad.

E7: Graciela (26 años, Huancayo) Exp: 2 años netos en sector privado. Rol: Única TS (trabaja por proyectos de construcción).	* Visión del grupo: Considera que el chat permite a las colegas jóvenes (con menos experiencia) recibir soporte de las más experimentadas ante casuísticas diversas de subsidios. * Impacto gerencial: Las consultas en el grupo le ayudan a tener una opinión certera para evitar transgredir los derechos laborales y poder ofrecer soluciones adecuadas a la Gerencia. * Eventos presenciales: No ha participado debido a las limitaciones de distancia (vive en provincia). * Mayor aporte: Confiabilidad (respaldo de la experiencia sólida de las colegas).
E8: Saraí (29 años, Moquegua) Exp: Desde 2020 (actualmente freelance). Rol: Ejerce de forma independiente (visitas, acompañamientos).	* Puntos en común: Percibe que las casuísticas del sector privado son similares para todas; las dudas de otras colegas reflejan los mismos problemas que ella enfrenta en su labor. * Sustento y rigor legal: Utiliza la orientación del grupo (ej. licencias por familiar terminal) como punto de partida, pero siempre busca la normativa oficial (El Peruano) para sustentar la decisión ante su jefe. * Eventos presenciales: No participó por la lejanía (radica en Moquegua) y porque, en su momento, se requería estar en planilla para asistir. * Mayor aporte: La unión del gremio.
E9: María Cruz (30 años, Trujillo) Exp: 4 a 5 años en sector corporativo. Rol: Única TS en su sede actual (9 meses).	* Motor de la comunidad: Considera que la esencia y el "movimiento" de la red radica en la diversidad de consultas generadas por colegas que recién inician o que enfrentan casos atípicos. * Sustento gerencial: Aunque no toma decisiones solo por lo que dice el chat, las lecturas diarias le sirven como una base preventiva ("me sirve para una próxima situación y tener esa noción"). * Eventos presenciales: Sabe de los eventos pero resalta la centralización en Lima, sugiriendo que no se promueve este tipo de integración en provincias. * Mayor aporte: Mayor conocimiento.
E10: Karim (44 años, Ica) Exp: 18 años en bienestar social (sector privado). Rol: Única TS con apoyo de auxiliar.	* Rol del grupo: Funciona como un soporte facilitador que permite avanzar con las actividades programadas. * Sustento gerencial (Límites): Para decisiones urgentes y de alto riesgo, no se fía del grupo, sino que acude al Asesor Legal de su empresa. Usa el chat solo para "asesorarse mejor" en casos no críticos. * Eventos presenciales: No ha participado debido a las limitantes de los viajes presenciales desde provincia. * Mayor aporte: Actualización en la compleja y variada casuística de los subsidios y seguros laborales.
E11: Milagros (58 años, San Martín) Exp: 17 años en sector público (y 9 en privado). Rol: Única TS y emprendedora.	* Visión integral: Define la red de apoyo como un espacio de intercambio del know-how (saber hacer), reconociendo la brecha entre el sector público y el privado. * Casos críticos: Narra detalladamente su intervención en casos de salud mental y cáncer terminal, mostrando el lado profundamente humano de la profesión más allá de lo normativo. * Eventos presenciales: Asistió al evento de enero/febrero. Resalta que, además de lo lúdico, le sirvió para hacer networking comercial (contactos para su emprendimiento), reflexionar sobre la actualización profesional y reforzar la identidad del gremio ("poner la bandera de TS adelante"). * Mayor aporte: Compartir.

E12: Isabel (63 años, Trujillo) Exp: Senior (Público y Privado). Rol: TS en Supervisión de Construcción (lidera equipo).	* Necesidades transversales: Identifica que los temas de EsSalud, EPS y plataformas del MTPE (Vida Ley) son el denominador común de ayuda en el grupo. * Liderazgo y sustento: Su rol como supervisora le exige basarse en expedientes técnicos. Combina este rigor técnico con las herramientas (como la IA) recomendadas en la red para liderar equipos multidisciplinarios con transparencia. * Limitantes presenciales: Evita los eventos físicos por viajes constantes, por temas de inseguridad ciudadana, y por una anécdota pasada (ganó muchos premios y sintió vergüenza por ser el centro de atención). * Mayor aporte: Solidaridad y empatía.
E13: Daniela (28 años, Lima, Santa Anita) Exp: 4 años en sector privado corporativo. Rol: Licenciada en TS, trabaja en equipo (Rubro Industrial).	* Identidad de red: Define al grupo no solo como un canal informativo, sino como un espacio para compartir y abordar problemáticas alineadas al bienestar y subsidios. * Networking intersectorial: Valora la exposición a colegas de otros sectores para orientarse o conseguir contactos específicos que luego eleva a gerencia. * Impacto de eventos: Ha participado en dos encuentros presenciales. Considera que rompen el aislamiento profesional que traían desde la universidad y amplían la red de contactos entre Lima y provincias. * Mayor apoyo: Red de apoyo.

Resumen de las citas textuales de las entrevistas

Participante / Perfil	Cita Textual Significativa
E1: Milagros (30 años, Chíncha) Exp: 4 años en sector privado. Rol: Única TS en su sede (equipo nacional).	"Creo que la motivación principal es el apoyo a la profesión (...) me hubiera gustado mucho tener esta ayuda de otra colega para saber bajo qué lineamientos debo moverme."
E2: Sandra (27 años, Lima) Exp: 7 a 8 años en sector corporativo. Rol: Coordinadora de un equipo de 3 TS.	"Le da la tranquilidad también a gerencia: 'no se preocupe vamos a probar esto porque un colega lo ha hecho también y funcionó', okay vamos, y resolvemos."
E3: Marilú (55 años, Lima) Exp: 26 años en sector corporativo. Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	"Yo catalogo o determino que este chat no es un chat de apoyo, sino más bien un chat de consultas para colegas principiantes que siempre están preguntando lo mismo."
E4: Lilian (48 años, Callao) Exp: 26 años (13 en empresa actual). Rol: Única TS (Magíster UNMSM).	"El grupo me da soporte y garantía... Soporte con respecto a las consultas y la garantía con respecto a los proveedores."
E5: Elizabeth (44 años, Callao) Exp: >8 años en sector privado (actualmente en público). Rol: Trabaja con equipo multidisciplinario.	"Así como tratas, yo mejor te trato... No puedo caer en ese nivel de bajeza, yo tengo que ser mejor persona. Ese es el legado que quiero dejarle a mi hija."
E6: Milagros (33 años, Lima) Exp: Desde 2018 en sector privado. Rol: Única TS en su empresa.	"No vemos el tema de poder esconder información o ser egoístas... compartimos bastante información, contamos nuestra experiencia y hasta aconsejamos también."
E7: Graciela (26 años, Huancayo) Exp: 2 años netos en sector privado. Rol: Única TS (trabaja por proyectos de construcción).	"Para mí tomar en cuenta estas opiniones es bastante confiable (...) Si es que yo tengo una duda o viceversa, estamos para apoyarnos."
E8: Saraí (29 años, Moquegua) Exp: Desde 2020 (actualmente freelance). Rol: Ejerce de forma independiente (visitas, acompañamientos).	"La universidad nos enseña mucho, pero en el sector privado considero que hay cosas que la universidad no me ha enseñado (...) [el grupo] ha sido de gran ayuda."
E9: María Cruz (30 años, Trujillo) Exp: 4 a 5 años en sector corporativo. Rol: Única TS en su sede actual (9 meses).	"A mí me gusta siempre poder apoyar, porque quizá en algún momento yo también fui esa persona que no tenía las cosas claras y alguien que te pueda dar soporte siempre ayuda mucho."
E10: Karim (44 años, Ica) Exp: 18 años en bienestar social (sector privado). Rol: Única TS con apoyo de auxiliar.	"Al ser de provincia siempre hay el temor [de contratar], pero con tu validación [del administrador] sí pude trabajar y me cumplieron."
E11: Milagros (58 años, San Martín) Exp: 17 años en sector público (y 9 en privado). Rol: Única TS y emprendedora.	"Me encantó esa dinámica que hicimos... nos hacía reflexionar, pensar que tenemos que actualizarnos un poquito más y poner la bandera de Trabajo Social hacia adelante."
E12: Isabel (63 años, Trujillo) Exp: Senior (Público y Privado). Rol: TS en Supervisión de Construcción (lidera equipo).	"Uno tiene que apoyarles [...] al final es la profesión de Trabajo Social que tenemos que de alguna manera ponerla a buen nivel, sacar la cara por la profesión."
E13: Daniela (28 años, Lima, Santa Anita) Exp: 4 años en sector privado corporativo. Rol: Licenciada en TS, trabaja en equipo (Rubro Industrial).	"Entablar un diálogo con otros colegas de otros rubros y compartir experiencias, la verdad que sí ayuda un montón. Y ahora no solamente eso, sino se amplía lo que es la red de contactos."

Anexo 3: Lista de Prompt para limpieza de datos

Prompt 1: de ordenar y clasificar preguntas y respuestas (trabajo social y RR.HH.)

"Actúa como un experto en trabajo social, recursos humanos y legislación laboral/seguridad social peruana (EsSalud, SCTR, EPS, MINTRA). A continuación, te enviaré bloques de texto sin formato provenientes de un chat de WhatsApp de profesionales. Tu objetivo es leer, analizar y sistematizar la información siguiendo estrictamente estas directrices:

1. Clasificación principal: Debes separar obligatoriamente todas las interacciones en dos grandes bloques:

- ☒ consultas resueltas: Aquellas que recibieron una respuesta, solución o contacto útil por parte de otros miembros del grupo.
- ☒ consultas sin resolver (pendientes): Aquellas preguntas que se quedaron en el aire, sin respuesta o con información incompleta.

2. Agrupación temática: Dentro de cada bloque, agrupa las consultas por tipo de contingencia o área temática (por ejemplo: Subsidio por incapacidad temporal, maternidad, salud ocupacional, gestión administrativa, red de contactos/proveedores).

3. Estructura de datos (estricto): No generes ninguna tabla. Utiliza únicamente texto estructurado con viñetas. Para cada consulta identificada, debes extraer y presentar la información en el siguiente orden:

- [número correlativo]. [título breve y descriptivo del caso]
- Palabras claves: Extrae de 3 a 5 palabras clave del caso resaltadas en negrita.
- Fecha y hora: Fecha y hora exacta en la que se realizó la consulta original.
- Consulta ([nombre del usuario]): Resumen claro y directo del problema o pregunta.
- Respuesta ([nombre de quien responde]): Resumen de la solución brindada en el chat (aplica solo para el bloque de resueltas).

4. Aporte de valor (nota técnica): Donde lo consideres necesario, agrega una breve (nota técnica) fundamentada en la normativa peruana vigente para aclarar un concepto erróneo del chat, complementar una respuesta o dar una guía técnica a las consultas que quedaron pendientes.

5. Formato de salida: Utiliza jerarquía visual clara con Mark Down (negritas para resaltar información clave, títulos, viñetas y emojis para categorizar). Mantén un tono profesional, analítico y directo."

Prompt 2: Transformación en tabla

"Actúa como un experto en bienestar social y prestaciones económicas de EsSalud en Perú. Tu tarea es sistematizar los mensajes de un chat grupal siguiendo estas reglas estrictas:

1. Numeración correlativa: Continúa la numeración desde el último caso registrado (ej. 312, 313...). No unas celdas ni mezcles números. Cada consulta es una fila independiente.
2. Clasificación por estados: Divide la información en dos secciones:
 - ☒ consultas resueltas: Casos que tuvieron una respuesta clara y técnica en el grupo.
 - ☒ consultas sin resolver (pendientes): Dudas que quedaron en el aire o necesitan mayor análisis.
3. Formato de tabla: Utiliza una tabla con estas columnas exactas:
 - Contingencia / tema principal (ej.: Incapacidad temporal, maternidad, gestión administrativa).
 - Tema (número y título corto).
 - Palabras clave.
 - Pregunta (fecha, hora y usuario).
 - Respuesta (fecha, hora y usuario).

¿Por qué he seleccionado el grupo de WhatsApp? El primer grupo fue seleccionado ya que es el grupo con mayor interacción, la cantidad de miembros, la antigüedad de todos los grupos.

Anexo 4: Lista de Grupos de WhatsApp

Lista de grupo de WhatsApp en relación con el tema, contenido, cantidad de miembros y enlace

N	Tema	Contenido	Cantidad de miembros	enlace
1	 Ofertas laborales para TS 5	Oferta laborales	1025	https://chat.whatsapp.com/FDw17zWUSWBFvsMCazzkZK
2	Ofertas laborales I Freelance  : subsidios, seguros, visitas domiciliarias, informe social y más	Oferta laborales	671	https://chat.whatsapp.com/Il4pBWgKSbI2FXi3O5Fsk5
3	 Oferta laboral para TS y RRHH 	Oferta laborales	474	https://chat.whatsapp.com/LOImQth7EWRfZhACawN9o
4	Subsidios laborales 	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	1025	https://chat.whatsapp.com/LUCEQSS1w6ZAXgX93ReRtX
5	Subsidios  I Seguros Laboral	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	1000	https://chat.whatsapp.com/KKEMppLwuwMepJGohi1dBX
6	Red de TS  : preguntas y respuestas	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	969	https://chat.whatsapp.com/JEkQ6LDpQPv0Ovd6p24LQt
7	Subsidios Laborales 	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	954	https://chat.whatsapp.com/FFEocR1QNp3jRF5rZd8k
8	Subsidios 	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	547	https://chat.whatsapp.com/H36ZHofnYIw7osHLZGiigu
9	 Red de RRHH  : preguntas	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	546	https://chat.whatsapp.com/KAS6cQrMXL2BkXbIIXWylI
10	 Trabajo Social: Preguntas y respuestas	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva, planilla y mas	478	https://chat.whatsapp.com/JOEhrq7a9a6QnrgVm1w5F
11	Cursos y capacitaciones  gr	Taller	606	https://chat.whatsapp.com/C1x1C7E5q2G3ESiiPgm1HF
12	Feria 2026 (Libre)	Ayuda gratuita a los emprendedores para participar en ferias	214	https://chat.whatsapp.com/EDizWU3Jow1BFSriCpXOH1
13	 Encuentro de trabajo social 2025	Preguntas y respuestas de las colegas referente a subsidios, seguros, tramites viva , planilla y mas	525	https://chat.whatsapp.com/G2NM7b2rihp3auT7HP0WTy
14	Red de ONG - Donaciones	Red de apoyo a personas vulnerables y donaciones	487	https://chat.whatsapp.com/BaiSGAcov9fJsF5dvjx1so
15	 Ferias corporativas  : pregunta y respuesta   	Requerimientos y publicidad	992	https://chat.whatsapp.com/BbKAWZA7QvXBX9rNyRbKOo
16	Proveedores	Requerimientos y publicidad	939	https://chat.whatsapp.com/Jh1iRagUC1d9GrO6wktis8
17	 Proveedores   : preguntas y respuestas	Requerimientos y publicidad	829	https://chat.whatsapp.com/KN2ft2hW2af3Mx3YNqLBhk
18	 Campaña de salud y convenio	Requerimientos y publicidad	756	https://chat.whatsapp.com/EaTuREBHObsDlyxFXyvUdv

19	Día de la mujer 🧑 / Día de la secretaria 🧑 / Día de la Madre 🧑 / Día del Padre 🧑	Requerimientos y publicidad	743	https://chat.whatsapp.com/HMHD8NFRMV2LdvOoa7qLnq
20	Actividades de bienestar Social	Requerimientos y publicidad	585	https://chat.whatsapp.com/KRwSYvip2c3L11HqOnrf6R
21	Proveedores 🗨️	Requerimientos y publicidad	555	https://chat.whatsapp.com/DfrJw9xqkj483ZBpkEHuij
22	🧑 Convenios I 🍷 ferias I 🧑 campañas de salud	Requerimientos y publicidad	539	https://chat.whatsapp.com/BdlidpZxKxY905Hcwwhlge
23	★ RECOMENDACIONES	Requerimientos y publicidad	479	https://chat.whatsapp.com/BqbbWqqidHF00OEx53niNH
24	Campañas de salud 🧑 I ferias 🍷	Requerimientos y publicidad	472	https://chat.whatsapp.com/C3kr2rsibBuFdasofMRER0
25	🗨️ Requerimientos 2026 🗨️	Requerimientos y publicidad	323	https://chat.whatsapp.com/K55PjfgOZepKp398nHd12i
26	🗨️ proveedores	Requerimientos y publicidad	321	https://chat.whatsapp.com/I0Lq1P1bIFa0xujp5X4fev
27	★ Proveedor recomendados	Requerimientos y publicidad	319	https://chat.whatsapp.com/KRwSYvip2c3L11HqOnrf6R
28	Proveedores 3	Requerimientos y publicidad	279	https://chat.whatsapp.com/FKhOWh40iNz6oM9UmaEeKj
29	🗨️ Taller premium de dashboard	Acceso a capacitaciones y asesorías	60	https://chat.whatsapp.com/DFIwePYkpfv3ABzP70Wl8W
30	★ Requemiento 2026	Acceso a capacitaciones y publicidad pagada	67	https://chat.whatsapp.com/LsTcPRV9mUCt3MumeTBQx
31	★ Info: IA y la creación de Dashboard (premium)	Potenciales cliente para taller de dashboard	576	https://chat.whatsapp.com/IeUVWsVNZZ3Ftf24IBjZZM
32	Feria 2026 (Premium)	Red de capacitación que impulsa el servicio de emprendedores para ferias	40	https://chat.whatsapp.com/KpOjJM2WichB9GfD0k96bQ
33	Red De Trabajo Social (Sorteo, encuentro y Más)	Difusión de todos mis actividades	1760	https://chat.whatsapp.com/GolGuhqlG10LgyjxUczP5S
34	TS Profesional	Difusión de todos mis actividades	1731	https://chat.whatsapp.com/EQgRRkl6ujgG8p3EHhHhny
35	Trabajo Social 🧑 / Proveedores 🗨️ / emprendimiento 🧑 / Contactos 🗨️	Difusión de todos mis actividades	1563	https://chat.whatsapp.com/HITUBqEqfGx8UW7wLY4eIc
36	Ferias Lima Y Provincia	Difusión de todos mis actividades	318	https://chat.whatsapp.com/CtkHT5LvFhk7TRAYnvKakC

Nota. La comunidad de trabajo social segmentados con temáticas de gran relevancia para la comunidad

Anexo 5. Matrices de planteamiento metodológico y temático de la sistematización

➤ Matriz de variables e indicadores

VARIABLES DE SISTEMATIZACIÓN	SUBCATEGORÍAS DE ANÁLISIS	INDICADORES EMPÍRICOS (Alcances a medir)
VARIABLE 1: Actualización profesional continua en el Trabajo Social corporativo dentro de la comunidad digital.	1.1. Gestión operativa de la seguridad social corporativa. 1.2. Resolución colaborativa de casuística. 1.3. Intercambio de herramientas y actualización normativa.	- Identificar la frecuencia de dudas operativas sobre plataformas institucionales (VIVA EsSalud, EPS, SCTR). - Analizar la tipología de obstáculos procedimentales en la gestión de subsidios y descansos médicos corporativos. - Describir los casos prácticos resueltos exitosamente mediante la retroalimentación horizontal entre las y los colegas. - Valorar el nivel de eficacia de la red en la resolución de nudos críticos de la profesión. - Identificar la tipología de formatos y recursos normativos compartidos mediante la comunidad digital. - Analizar el uso del historial asíncrono como herramienta de autoaprendizaje para las y los profesionales.
VARIABLE 2: Gestión de recursos y articulación de proveedores en el Trabajo Social corporativo.	2.1. Gestión estratégica de recursos de bienestar. 2.2. Filtro profesional de formalidad al mercado. 2.3. Rol de moderación en la comunidad digital.	- Cuantificar el volumen de requerimientos y cotizaciones emitidas en la comunidad para servicios corporativos. - Categorizar los tipos de servicios de bienestar con mayor demanda por parte de las y los trabajadores sociales. - Identificar los requisitos técnicos y de seguridad (SCTR, facturación, etc.) exigidos a los proveedores según el rubro de la empresa. - Analizar el proceso de validación de confianza previo a la contratación de servicios de bienestar. - Describir la función del administrador como mediador y filtro de calidad en la red de suministros. - Evaluar el impacto de la moderación en la seguridad de las transacciones y recomendaciones entre pares profesionales.
VARIABLE 3: Soporte operativo y red de apoyo profesional en el Trabajo Social corporativo.	3.1. Red de soporte profesional. 3.2. Soporte relacional y capital social (Networking). 3.3. Integración comunitaria (Espacios presenciales).	- Explorar la frecuencia de consulta y la utilidad real que las y los profesionales perciben al apoyarse en la comunidad ante urgencias diarias. - Comprender cómo la resolución colaborativa de casos genera una sensación de alivio y reduce el estrés operativo en la gestión diaria. - Recoger testimonios sobre la seguridad y confianza que siente el y la profesional al respaldar sus decisiones ante la gerencia usando la comunidad. - Analizar cómo el intercambio de contactos y vínculos entre colegas fortalece el capital social y la capacidad de incidencia de la o el TS. - Valorar el impacto directo de los eventos presenciales en el nivel de motivación, la utilidad percibida del grupo y el sentido de pertenencia.