



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Sistematización de la experiencia de intervención según las
líneas de acción del Trabajo Social en el área de promoción
social de la Municipalidad Provincial del Callao durante el
año 2022**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Carla Alejandra AMPUERO DONAYRE

ASESOR

Dr. Jorge GARCÍA ESCOBAR

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Ampuero, C. (2025). *Sistematización de la experiencia de intervención según las líneas de acción del Trabajo Social en el área de promoción social de la Municipalidad Provincial del Callao durante el año 2022*. [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	Carla Alejandra Ampuero Donayre
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77505357
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6157-4647
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Jorge García Escobar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25770337
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8972-3165
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dra. Esther Judit Vidal Córdova
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08436578
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Lic. Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08119421
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400
Datos de investigación	
Línea de investigación	Objetivo 1: Fin de la Pobreza Objetivo 3: Salud y Bienestar Objetivo 10: Reducción de las Desigualdades

Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	NO APLICA
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Provincia Constitucional del Callao
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2022 – Diciembre 2022
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



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 seis de diciembre del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del jurado calificador integrado por los profesores: Dra. Esther Judit Vidal Córdova (Presidenta), Lic. Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado (Miembro) y Mg. Lizeth Vergaray Arévalo (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional "**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN SEGÚN LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO DURANTE EL AÑO 2022**", presentado por la bachiller AMPUERO DONAYRE CARLA ALEJANDRA. Una vez concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

18 (Dieciocho)

Luego del proceso de sustentación, calificación y comunicación del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la bachiller AMPUERO DONAYRE CARLA ALEJANDRA el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y, para dejar constancia, se extendió la presente acta y firmaron:

Dra. Esther Judit Vidal Córdova
Presidenta

Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Miembro

Lic. Marta Antonia Kuong Haydey de Pintado
Miembro

Dr. Jorge García Escobar
Asesor



UNMSM

Firmado digitalmente por MELENDEZ
DE LA CRUZ Juan Felipe FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.12.2025 21:58:03 -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, Jorge García Escobar, en mi condición de asesor acreditado con DICTAMEN N°15 -2025-EPTS-FCCSS/UNMSM, del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es:

“Sistematización de la experiencia de intervención según las líneas de acción del Trabajo Social en el área de promoción social de la Municipalidad Provincial del Callao durante el año 2022”

Presentado por la bachiller: **Carla Alejandra Ampuero Donayre**, para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social:

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 6% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

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

Lima, 30 de noviembre de 2025

Firma del Asesor _____

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge García Escobar

DNI: 25770337

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.

Contenido

Introducción

1. Presentación
2. Descripción de la experiencia
 - a. Contexto de la intervención: Lugar, periodo de tiempo, problemática abordada.
 - b. Población beneficiaria: Características de las personas o grupos involucrados.
 - c. Objetivos de la intervención: Propósitos principales y metas planteadas.
 - d. Actores involucrados: Profesionales, instituciones, comunidad.
3. Principales acciones realizadas: Estrategias y actividades llevadas a cabo
4. Objetivos y preguntas de sistematización
5. Metodología de sistematización
6. Reconstrucción de la experiencia
7. Análisis e interpretación
8. Conclusiones y recomendaciones
9. Anexos

Introducción

1. Presentación

El presente informe de sistematización tiene como propósito reconstruir, analizar y comprender la experiencia de intervención profesional desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao durante el año 2022. Esta sistematización se plantea como un ejercicio reflexivo que permite ordenar el proceso vivido, identificar sus principales aprendizajes y valorar de manera crítica la práctica profesional del Trabajo Social en el ámbito municipal, especialmente en relación con las líneas de acción orientadas a la atención de poblaciones en situación de vulnerabilidad social.

El informe se organiza de manera secuencial para ofrecer una lectura clara y analítica del proceso. En primer lugar, se expone la descripción general de la experiencia, incluyendo el contexto institucional, las características de la población atendida, los objetivos de la intervención y los actores participantes. Posteriormente, se presentan los objetivos y preguntas que orientaron la sistematización, seguidos de la metodología adoptada, basada en un enfoque cualitativo y en la propuesta de Rosario Ayllón. A continuación, se desarrolla la reconstrucción del proceso de intervención, que recoge de manera ordenada las fases de contextualización, diagnóstico y planificación participativa, ejecución y cierre. Este recorrido da paso al análisis e interpretación crítica, donde se examinan los patrones, tensiones y aprendizajes emergentes a partir de las líneas de acción del Trabajo Social. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que proyectan los hallazgos hacia la mejora de futuras intervenciones.

Este informe está dirigido principalmente a profesionales y estudiantes de Trabajo Social, equipos técnicos de gobiernos locales, instituciones vinculadas a la gestión social y actores

interesados en la implementación de políticas públicas orientadas al bienestar y la protección social. Asimismo, constituye un insumo para la comunidad académica y para quienes buscan comprender la complejidad del trabajo social, especialmente a nivel del gobierno local que atiende problemáticas asociadas a la pobreza, la violencia, la desprotección familiar y la exclusión social.

La sistematización reviste gran importancia para mejorar las intervenciones futuras, ya que permite visibilizar los procesos, tensiones y aprendizajes que se generan en el quehacer cotidiano y que no siempre quedan registrados en los documentos administrativos. Al recuperar la experiencia desde una mirada analítica, es posible identificar los factores que favorecieron o limitaron el desarrollo de las acciones, así como reconocer las capacidades, saberes y estrategias que emergieron del equipo profesional para responder a las demandas de la población chalaca. Finalmente, este ejercicio no solo documenta lo vivido, sino que también aporta elementos fundamentales para enriquecer la intervención futura, reafirmando el papel del Trabajo Social como disciplina comprometida con la transformación social y la promoción de derechos.

2. Descripción de la experiencia

2.1. Contexto de la intervención: Lugar, periodo de tiempo, problemática abordada.

La presente sistematización se centra en la experiencia de intervención en el área de Promoción Social de la Gerencia General de Servicios Sociales y Culturales de la Municipalidad Provincial del Callao durante el año 2022. En el contexto nacional, el año 2022 se caracterizó por ser un periodo de transición entre la emergencia sanitaria y el proceso de adaptación frente al COVID. Tras atravesar diversas olas de contagio y la implementación de medidas restrictivas que marcaron la “nueva normalidad” del país, este período estuvo orientado hacia la flexibilización

de dichas medidas, el retorno progresivo a la presencialidad en distintos ámbitos, un fuerte énfasis en el proceso de vacunación como estrategia de control de la pandemia y la recuperación económica como principal objetivo de las políticas públicas. Asimismo, se consolidó el camino hacia el levantamiento del estado de emergencia sanitaria, lo que permitió a las instituciones públicas, como la Municipalidad Provincial del Callao, reorientar sus acciones para responder a nuevas demandas sociales derivadas tanto de la crisis sanitaria como de sus impactos en el bienestar de la población. En este escenario, emergieron desafíos vinculados a la atención de problemáticas acentuadas por la pandemia, tales como el desempleo, la precarización de la economía familiar, el incremento de la violencia de género, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección social. Todo ello exigió que el Estado asumiera un rol estratégico en la generación de respuestas integrales, priorizando la atención a los sectores más vulnerables de la población y focalizando esfuerzos en las problemáticas más urgentes de acuerdo a las particularidades de cada territorio.

En este marco, la gestión de la Municipalidad Provincial del Callao se desarrolló en un escenario complejo donde la transición sanitaria exigió reestructurar prioridades y fortalecer las intervenciones sociales a nivel local, teniendo como foco principal de atención el atender las necesidades inmediatas de la pandemia en la población chalaca, cuyas condiciones de vulnerabilidad social, limitaciones en el acceso a servicios básicos y demandas de apoyo económico, alimentario y psicosocial ya estaban presentes desde antes, pero se vieron agudizadas por la crisis sanitaria.

En este contexto, la Gerencia General de Servicios Sociales y Culturales de la Municipalidad Provincial del Callao adquirió un papel protagónico, al ser la unidad orgánica encargada de

encaminar las respuestas institucionales hacia la población más vulnerable, configurándose en la primera línea de atención para las necesidades de la comunidad chalaca.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones (2018), esta Gerencia cumple un rol especializado en la prestación de servicios sociales y culturales orientados al bienestar comunitario, lo que le permitió articular acciones clave durante el periodo analizado. Entre sus funciones, definidas en el artículo 115° del ROF, destacan la promoción de establecimientos de protección para grupos en situación de vulnerabilidad, y el diseño y ejecución de programas dirigidos a niñas, niños, adolescentes, mujeres y adultos mayores, así como la conducción de acciones de lucha contra la pobreza y el fortalecimiento de la protección social. Gracias a estas competencias, la Gerencia pudo orientar de manera estratégica la intervención municipal, contribuyendo a la recuperación social en el Callao y reafirmando el compromiso institucional con los sectores históricamente más expuestos y afectados por la pandemia.

Ante esta realidad, la labor municipal se orientó a reforzar y articular programas de asistencia y acompañamiento social, priorizando la atención de familias en situación de riesgo, la promoción de la salud comunitaria y la recuperación de espacios de participación ciudadana como ejes centrales para mitigar los efectos profundizados por la emergencia.

De esta manera, el trabajo social en la Municipalidad no solo respondió a la urgencia de mitigar los efectos de la crisis sanitaria, sino que también avanzó hacia la construcción de estrategias sostenibles de protección y bienestar social en el Callao.

2.2. Población beneficiaria: Características de las personas o grupos involucrados.

La población beneficiaria de la intervención son vecinos de la jurisdicción en situación de riesgo y vulnerabilidad social, con especial énfasis en personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres y migrantes.

Para efectos del presente informe de sistematización, el concepto de población en situación de riesgo y vulnerabilidad social comprende a aquellos grupos que, por sus condiciones económicas, sociales, culturales o de salud, enfrentan desventajas estructurales que los colocan en mayor fragilidad frente a los problemas que afectan su calidad de vida.

2.3. Objetivos de la intervención: Propósitos principales y metas planteadas

Los objetivos que orientan la intervención del área de Promoción Social se encuentran contemplados en el artículo 115° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial del Callao (2018), normativa que establece los lineamientos institucionales y define las competencias en materia de desarrollo social a nivel provincial, según se detalla a continuación:

- Brindar atención social directa a población en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, niñas, niños, adolescentes, mujeres y población migrante)
- Implementar programas de apoyo preventivo y promocionales
- Articular acciones con instituciones públicas y privadas para optimizar recursos y ampliar la cobertura de la atención social de la institución.
- Promover la participación activa de la comunidad en actividades de desarrollo social y fortalecimiento comunitario.

2.4. Actores involucrados: Profesionales, instituciones, comunidad.

Durante la experiencia desarrollada en la Municipalidad Provincial del Callao, se pudo identificar la participación de diversos actores que, desde sus distintos roles y funciones, contribuyeron de manera articulada al desarrollo de las intervenciones a favor de la comunidad chalaca. Por un lado, el personal de la municipalidad, específicamente, de las subáreas de la Gerencia de Servicios Sociales y Culturales, las cuales conforman equipos multidisciplinarios que brindan atención y acompañamiento en la gestión de casos y proyectos en el ámbito de su competencia; a su vez, las instituciones locales, tanto públicas como privadas, que generan espacios de coordinación y fortalecen las redes de apoyo intersectoriales; finalmente, la comunidad, a través de las organizaciones de base, liderazgos vecinales y la población usuaria.

2.4.1. Personal de la Municipalidad

El personal de la Municipalidad Provincial del Callao desempeñó un papel central a través de sus diferentes áreas y equipos especializados. El equipo del área de Promoción Social, en el cual se enmarca la experiencia a sistematizar, cumplió un rol fundamental para la atención directa a la población en situación de vulnerabilidad.

Conformado por trabajadores sociales y abogados, el equipo de Promoción Social brindó atención y acompañamiento a casos de riesgo social, especialmente a adultos mayores en situación de abandono y desprotección, mujeres jefas de hogar en situación de pobreza, población migrante indocumentada y damnificados por incendios.

También se contó con el apoyo del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM), que implementó programas dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, y de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED), encargada de

impulsar iniciativas de inclusión social. Asimismo, participaron profesionales multidisciplinarios, entre ellos psicólogos, médicos y fisioterapeutas, quienes complementaron el trabajo social con un enfoque integral de atención.

2.4.2. Instituciones

Las instituciones públicas y privadas jugaron un rol relevante al fortalecer las redes intersectoriales de apoyo. Entre ellas, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, de manera específica aportó lineamientos y programas especializados en la protección de derechos; los centros de salud del Ministerio de Salud (MINSA) garantizaron la atención en el ámbito de la salud física; la RENIEC para la atención de casos sociales de personas que no contaban con identificación y las organizaciones no gubernamentales, como HIAS, brindaron soporte especializado en la atención a poblaciones migrantes y en situación de vulnerabilidad. También se establecieron vínculos con empresas privadas que colaboraron a través de programas de responsabilidad social, así como con la Policía Nacional del Perú, que apoyó en acciones de seguridad ciudadana y protección comunitaria.

2.4.3. Comunidad

La comunidad se constituyó como un actor clave en la implementación de las intervenciones. La población en situación de riesgo y vulnerabilidad social (niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad y familias en condición de precariedad) representó el grupo beneficiario central. A su vez, las organizaciones sociales de base, como los comedores populares y las juntas vecinales, contribuyeron al sostenimiento de la vida comunitaria y al fortalecimiento del tejido social. Este trabajo se complementó con las redes de apoyo

conformadas por vecinos y voluntarios locales, quienes participaron activamente en la gestión de actividades y en la provisión de recursos.

2.5. Principales acciones realizadas: Estrategias y actividades llevadas a cabo

En el marco de la presente sistematización, las líneas de acción del Trabajo Social se asumen como referentes analíticos para identificar, reconstruir y analizar las principales acciones desarrolladas en la experiencia de intervención en la Municipalidad Provincial del Callao.

Para los fines de este trabajo, se define a las líneas de acción del Trabajo Social como los ejes estratégicos que orientan y organizan la práctica profesional, permitiendo estructurar las intervenciones en función de las necesidades de la población y los objetivos institucionales. De esta manera, se dispone de una base sólida que permite analizar cómo cada línea de acción se concretó en la práctica cotidiana y qué aportes generó en la atención de la población en situación de vulnerabilidad.

En este marco, desde la orientación social se brindó atención personalizada y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad, orientándolas en el acceso a programas sociales, servicios de salud, educación y asistencia legal, con el propósito de garantizar el ejercicio de sus derechos y mejorar sus condiciones de vida.

Paralelamente, mediante la promoción social se desarrollaron talleres participativos, actividades comunitarias y procesos de capacitación dirigidos a fortalecer habilidades, fomentar la integración social y promover el desarrollo de capacidades individuales y colectivas que contribuyan a potenciar la autonomía de la población chalaca.

Asimismo, a través de la gestión social se impulsó la coordinación interinstitucional y la articulación de recursos entre entidades públicas, privadas y comunitarias, promoviendo la creación de redes de apoyo que favorecieran una atención integral y sostenible a las necesidades de la población.

Finalmente, en el ámbito de la incidencia política se incentivó la participación activa de la ciudadanía en espacios de diálogo y organización vecinal, fortaleciendo el liderazgo comunitario y visibilizando las principales demandas sociales con el objetivo de incidir en la formulación de políticas locales inclusivas y equitativas.

3. Objetivos y preguntas de sistematización

3.1. Objeto de sistematización

El objeto de la sistematización es la experiencia de intervención desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao durante el año 2022, orientada a la atención de la población en situación de vulnerabilidad de la jurisdicción.

3.2. Eje de sistematización

El eje de sistematización se orienta al análisis de las líneas de acción del Trabajo Social como base para identificar aprendizajes, logros y desafíos de la experiencia, con el propósito de comprender en qué medida estas contribuyeron al fortalecimiento del bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad de la jurisdicción.

3.3. Objetivos de la sistematización

3.3.1. Objetivo general

Describir la experiencia de intervención en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao y cómo contribuyó al bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad en la jurisdicción, identificando los aprendizajes, logros y desafíos según las líneas de acción de Trabajo Social.

3.3.2. Objetivos específicos

- Describir la experiencia de intervención desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao para la atención de la población en situación de vulnerabilidad en la jurisdicción.
- Analizar las líneas de acción del Trabajo Social aplicadas en la experiencia de intervención y su contribución al bienestar integral de la población beneficiaria.
- Identificar los aprendizajes, logros, limitaciones y desafíos de la experiencia en función a los actores involucrados y su nivel de participación.

3.4. Hipótesis de la sistematización

3.4.1. Hipótesis general

La sinergia entre las líneas de acción del Trabajo Social en la intervención del área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao constituyen un factor clave para fortalecer el bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad, al permitir una respuesta más integral, articulada y sostenible frente a sus necesidades.

3.4.2. Hipótesis específicas

- La intervención desarrollada por el equipo de trabajadores sociales del área de Promoción Social tuvo un impacto significativo en la atención de las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad de la jurisdicción.
- La ejecución articulada de las líneas de acción del Trabajo Social en la experiencia de intervención contribuyó de forma significativa al fortalecimiento del bienestar integral de la población beneficiaria.
- Los aprendizajes, logros y limitaciones identificados en la experiencia estuvieron directamente vinculados al nivel de participación y articulación de los actores involucrados, influyendo tanto en la efectividad de la intervención como en los desafíos para su sostenibilidad.

3.5.Preguntas de sistematización

3.5.1. Pregunta general

¿De qué manera la experiencia de intervención desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao contribuyó al bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad de la jurisdicción, considerando los aprendizajes, logros y desafíos identificados a partir de las líneas de acción del Trabajo Social?

3.5.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo se desarrolló la experiencia de intervención en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao para la atención de la población en situación de vulnerabilidad de la jurisdicción?

- ¿De qué forma las líneas de acción del Trabajo Social fueron aplicadas en la experiencia de intervención y cuál fue su contribución al bienestar integral de la población beneficiaria?
- ¿Qué aprendizajes, logros, limitaciones y desafíos emergieron de la experiencia sistematizada en función del rol de los actores involucrados y de su nivel de participación?

Capítulo IV

4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

4.1. Enfoque metodológico

El presente proyecto de investigación se ubica en el paradigma cualitativo, dado que busca comprender y analizar la experiencia desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao, rescatando los aprendizajes y desafíos que emergieron en el proceso de intervención, teniendo como principal insumo las vivencias de los actores involucrados en esta experiencia.

En coherencia con los objetivos de la sistematización, la metodología cualitativa posibilita reconstruir el proceso vivido desde las voces de sus protagonistas y desde la reflexión crítica del quehacer profesional en Trabajo Social, favoreciendo una lectura integral que articula prácticas, sentidos y aprendizajes.

Es bajo esa premisa que la presente sistematización adopta la propuesta metodológica de María Rosario Ayllón Viaña (2004) la cual concibe a la sistematización como un proceso de análisis interrelacional, que parte de la descripción de la experiencia y el análisis crítico para generar conocimiento aplicable y orientado a la transformación social, lo cual resulta pertinente con el objetivo de la presente sistematización, ya que permitirá rescatar aprendizajes y proyectarlos hacia la mejora del quehacer profesional del Trabajo Social.

4.2. Procedimiento

Siguiendo la propuesta de Ayllón, el proceso de sistematización se estructura en una secuencia de pasos metodológicos diseñados para pasar de la experiencia vivida a la producción de conocimiento, los cuales se estructuran en cinco etapas principales: punto de partida, recuperación de la experiencia, ordenamiento y clasificación, interpretación y análisis crítico, y conclusiones y aprendizajes. La implementación de estas fases permitirán recuperar y analizar la intervención desarrollada de manera integral, desde la identificación de la experiencia a sistematizar hasta la obtención de enseñanzas y recomendaciones útiles para la práctica profesional.

El primer momento corresponde al *punto de partida*, en el cual se delimita la experiencia a sistematizar, teniendo en cuenta para ello el perfil de la experiencia y la identificación del objeto y eje de sistematización. En esta etapa se establece el propósito de la sistematización, el cual es comprender cómo la intervención contribuyó al bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad y el eje de análisis, definido en torno a los aprendizajes, logros y desafíos vinculados a las líneas de acción del Trabajo Social.

Posteriormente, se lleva a cabo la *recuperación de la experiencia*, que implica recopilar información procedente de informes de gestión y documentos institucionales, además de recoger testimonios de los actores involucrados. En esta etapa se busca reconstruir la memoria del proceso, detallando qué actividades se desarrollaron, quiénes fueron los actores involucrados, en qué contexto y con qué recursos, de manera que se tenga una visión integral de la experiencia.

El siguiente paso corresponde al *ordenamiento y clasificación de la información*, mediante el cual se organiza la experiencia en una secuencia cronológica y se establecen categorías analíticas que permiten clasificar la información en logros, dificultades, aprendizajes y estrategias.

Una vez organizada la información, se procede al *análisis e interpretación crítica*, etapa en la que se reflexiona sobre la manera en que las acciones desarrolladas por el área de Promoción Social incidieron en el bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad. Aquí se analizarán los logros y dificultades, considerando factores institucionales, sociales y políticos. Asimismo, se relaciona la práctica con marcos teóricos propios del Trabajo Social, como los conceptos de vulnerabilidad, bienestar y las líneas de acción profesional, con el fin de extraer aprendizajes significativos que fortalezcan el quehacer de nuestra profesión.

Finalmente, se presentan las *conclusiones y aprendizajes obtenidos del proceso*, donde se sistematizan las enseñanzas principales de la experiencia, se identifican los logros alcanzados y los desafíos pendientes y se formulan recomendaciones orientadas a mejorar futuras intervenciones. Esta etapa también permite proyectar la experiencia como referencia metodológica y práctica, de manera que los aprendizajes puedan ser de utilidad para otros profesionales o instituciones que desarrollen intervenciones similares.

4.3. Técnicas utilizadas

En el marco de la presente propuesta de sistematización, la selección de técnicas responde a la necesidad de reconstruir, analizar e interpretar la experiencia de intervención desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao. Dado que la sistematización busca comprender los aprendizajes, logros y desafíos del quehacer profesional, se emplearán tanto técnicas documentales como de recolección de testimonios, combinando fuentes directas e indirectas.

Respecto de las fuentes indirectas, se emplearán técnicas de recolección de información basadas en la revisión documental y el análisis estadístico. En el caso de las fuentes directas, se recurrirá a la obtención de testimonios mediante entrevistas semiestructuradas, con el fin de profundizar en las experiencias y percepciones de los actores involucrados.

4.5. Instrumentos

Para reconstruir y analizar la experiencia de intervención desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao, se hizo uso de una guía de entrevistas semiestructuradas que permitió recuperar el proceso de intervención y examinar en profundidad las líneas de acción implementadas. Asimismo, se utilizó una línea de tiempo con el propósito de sistematizar las vivencias de quienes participaron en la intervención e identificar los acontecimientos más significativos que marcaron el desarrollo de la experiencia.

4.6. Fuentes de información

Para el desarrollo de la sistematización se recurrirá tanto a fuentes indirectas como directas, empleando técnicas de recolección de información adecuadas a la naturaleza del informe. En el caso de las fuentes indirectas, se aplicarán técnicas orientadas al análisis de información

secundaria. La revisión documental permitirá examinar informes institucionales, planes, registros administrativos, normativa interna y otros documentos pertinentes para comprender el contexto y la lógica de la intervención en la Municipalidad Provincial del Callao. De manera complementaria, el análisis estadístico incorporará datos censales y estadísticas oficiales con el fin de fortalecer la contextualización de la experiencia.

Respecto de las fuentes directas, se utilizarán técnicas orientadas a la recuperación de testimonios y experiencias de los actores involucrados. En este marco, se realizarán entrevistas semiestructuradas al personal profesional del área de Promoción Social, lo que permitirá profundizar en los procesos, decisiones y significados asociados al desarrollo de la intervención.

4.7. Criterios éticos

Finalmente, creemos necesario incluir las consideraciones éticas que guiarán la ejecución de la presente sistematización, dado que es de suma importancia asegurar la integridad de los sujetos participantes. Para ello, se considerará como primer punto aceptar las condiciones en las cuales los actores involucrados deseen participar de esta investigación, como segundo punto, que los procesos de investigación se desarrollarán en un marco de horizontalidad y respeto, permaneciendo sensible a los efectos que, como investigadora, se pudieran causar sobre los sujetos.

Por todo ello, toda actividad que los implique se realizará con su participación voluntaria y con su consentimiento informado, los cuales se plasmarán de manera verbal en la ejecución de las entrevistas, asegurando el respeto y la confidencialidad de los acuerdos orales que puedan darse entre las partes durante el desarrollo de la sistematización de la experiencia.

Capítulo V

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

5.1. Fases del proceso

Siguiendo el enfoque metodológico propuesto por Rosario Ayllón (2004) la sistematización se concibe como un proceso de reconstrucción crítica de la práctica que busca comprender cómo se configuró la intervención y qué significados asumieron las acciones desarrolladas por los actores involucrados. Para ese fin, el presente apartado desarrolla la reconstrucción del proceso de intervención, dado que la primera condición para la sistematización consiste en recuperar la experiencia tal como aconteció, constituyendo este ejercicio de recuperación el insumo fundamental para la reflexión y el análisis de la experiencia.

En este marco, la reconstrucción del proceso de intervención del área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao se plantea como una práctica situada de manera particular al contexto en el que se desarrolló, por ello, se organiza en fases analíticas que permiten ordenar el desarrollo histórico de las acciones realizadas, teniendo en consideración que más allá de fases secuenciales, se conciben como dimensiones interrelacionadas que expresan el carácter integral del quehacer profesional. Así, se presentan a continuación las fases que estructuran la reconstrucción del proceso: fase de contextualización, fase de diagnóstico y planificación participativa, ejecución de la intervención social y fase de cierre.

1. Fase de contextualización

La fase de contextualización representa el punto de partida del proceso de intervención ya que permitió situar la experiencia dentro del marco institucional y territorial en el que se desarrolló.

En este caso, la primera etapa se desarrolló durante el mes de febrero del 2022, y consistió en la introducción a la institución por parte del personal de la Municipalidad Provincial del Callao, proceso en el cual se brindó una orientación inicial desde el área de Recursos Humanos, bajo un enfoque más administrativo e institucional.

En esta etapa se explicaron los lineamientos generales de la gestión municipal, las normas internas, los procedimientos de trabajo y los canales de coordinación entre las diversas áreas de la municipalidad, permitiendo comprender la estructura organizacional y el rol que cumple la Gerencia de Servicios Sociales y Culturales dentro de la entidad.

Posteriormente, se llevó a cabo la inducción específica por parte de la trabajadora social del área de Promoción Social, donde se profundizó en las funciones, responsabilidades y dinámicas propias del área y de la municipalidad.

Este primer encuentro sirvió para identificar al área de Promoción Social como el contacto directo entre la municipalidad y la población, siendo esta la encargada de atender diversas problemáticas asociadas a la pobreza, la desprotección familiar, la violencia y la exclusión social.

También fue de utilidad para comprender el contexto en el que se enmarca la intervención del área de Promoción Social, el cual está atravesado por múltiples expresiones de vulnerabilidad, las condiciones de desigualdad estructural, sumadas a los efectos de la crisis sanitaria, evidenciaron la necesidad de fortalecer las políticas locales orientadas al bienestar y la protección social, desde esta realidad, el área de Promoción Social se configuró como un área clave, teniendo el reto de articular acciones para la atención de las necesidades de la comunidad chalaca.

En adición a ello, se expuso las tareas principales del profesional de Trabajo Social, entre ellas: la atención de casos individuales y familiares, la coordinación interinstitucional para derivaciones o seguimiento de casos, la ejecución de actividades comunitarias y la promoción de la participación ciudadana en acciones de bienestar social.

De igual forma, se presentaron las líneas de acción que orientan la intervención profesional, los programas sociales en los que participa el área, así como las instancias con las cuales se articula el trabajo cotidiano, como las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA), las Oficinas de OMAPED, los Centros del Adulto Mayor y las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE).

En un segundo momento de esta fase, el proceso de contextualización se amplió hacia el reconocimiento de la población y el territorio, entendiendo que toda práctica profesional en el ámbito municipal debe enraizarse en la realidad social a la que responde. A través de la observación directa, el contacto con la comunidad y la revisión de información institucional, se fue delineando un panorama de las principales problemáticas sociales del Callao: pobreza urbana, desempleo, violencia familiar, abandono de personas mayores, desprotección infantil y carencias en el acceso a servicios básicos.

Este acercamiento permitió no solo identificar las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad, sino también reconocer sus potencialidades, redes de apoyo y formas de organización comunitaria. En esta etapa se evidenció el papel del área de Promoción Social como puente entre la institución y la ciudadanía, donde el Trabajo Social actúa como mediador entre las políticas públicas y las realidades concretas del territorio. Esta etapa permitió comprender los

fundamentos de la intervención, las líneas de acción priorizadas y el papel del Trabajo Social en la respuesta a las demandas ciudadanas.

2. Fase de diagnóstico y planificación participativa

La segunda fase se orientó a la identificación y análisis de las problemáticas sociales que afectan a la población, reconociendo sus particularidades y necesidades específicas. Este proceso no se concibió como un diagnóstico técnico, sino que integró la lectura social construida a partir del contacto cotidiano con los usuarios y la experiencia profesional acumulada por el equipo del área.

El diagnóstico permitió evidenciar diversas manifestaciones de vulnerabilidad, como carencias económicas, violencia intrafamiliar, abandono, desempleo o deficiente acceso a servicios básicos y sus impactos en la estructura familiar y comunitaria. En esta fase se combinaron las líneas de acción preventiva y asistencial, al identificar factores de riesgo y atender casos de urgencia social. Asimismo, la información recopilada se constituyó en la base para orientar las estrategias de intervención, priorizando la atención integral y el fortalecimiento de capacidades en la población.

Desde el enfoque de Ayllón, esta etapa corresponde a la recuperación analítica de la experiencia, en la que se reconoce el contexto real desde el cual surgen las acciones, y se valoran los saberes prácticos generados en el vínculo entre profesionales y ciudadanía.

A partir de los hallazgos del diagnóstico, se desarrolló una fase de planificación participativa, entendida como un proceso flexible de organización de acciones, metas y recursos, en diálogo con las necesidades y potencialidades del territorio. Dado que la intervención no se enmarcó en

un proyecto formal, la planificación se construyó progresivamente, integrando las demandas emergentes de los diferentes sectores y grupos sociales.

Esta etapa refleja la línea de acción promocional del Trabajo Social, al fomentar la participación activa de la población, las coordinaciones interinstitucionales y el trabajo en red. La planificación permitió definir estrategias de intervención orientadas a la prevención de problemáticas, la atención a casos sociales críticos y la generación de espacios de fortalecimiento comunitario.

Siguiendo la perspectiva de Rosario Ayllón, esta fase representa un momento de organización consciente de la práctica, donde el saber técnico se articula con el saber situado de los actores locales, generando una propuesta de acción coherente con el contexto y con los fines de bienestar social.

3. Fase de ejecución de la intervención social

La fase de ejecución constituye el núcleo de la experiencia de intervención, donde se materializan las acciones planificadas y se concretan las líneas de acción del Trabajo Social en el territorio. En este periodo, el área de Promoción Social desplegó múltiples estrategias orientadas al acompañamiento de personas y familias en situación de vulnerabilidad, la articulación con programas sociales y la promoción de la participación ciudadana.

Las acciones se expresaron en la atención directa a la población a través de visitas domiciliarias, entrevistas sociales y derivaciones a servicios especializados. De manera complementaria, se implementaron acciones preventivas y promocionales, como talleres de sensibilización, jornadas

informativas y actividades comunitarias orientadas al fortalecimiento de capacidades. Asimismo, la línea de gestión social se evidenció en la coordinación con instituciones públicas y privadas para ampliar la cobertura de atención y optimizar los recursos disponibles.

Desde el enfoque de Ayllón, esta fase se interpreta como el momento de concreción práctica de la experiencia, en la que se visibilizan las decisiones profesionales, los vínculos construidos con la comunidad y las estrategias de adaptación frente a los desafíos del contexto. La intervención se configuró así como un proceso vivo, relacional y transformador, en el que el Trabajo Social reafirma su compromiso ético con la promoción del bienestar colectivo.

4. Fase de cierre

La última fase corresponde al cierre del proceso de intervención, entendido no solo como la culminación de las acciones y la entrega de reportes sobre las acciones realizadas, sino como un espacio de evaluación, reflexión y aprendizaje. En esta etapa, el equipo del área de Promoción Social revisó los logros alcanzados, las limitaciones enfrentadas y los desafíos pendientes, identificando los factores que favorecieron o dificultaron la ejecución de las estrategias implementadas.

El cierre implicó también la sistematización de información sobre los casos atendidos, los resultados obtenidos y las coordinaciones interinstitucionales realizadas, permitiendo valorar el impacto de las intervenciones en el bienestar de la población. Desde la perspectiva metodológica de Ayllón, esta etapa constituye un momento de reflexión crítica sobre la experiencia, en el que se construye conocimiento a partir de la práctica y se sientan las bases para mejorar futuras

intervenciones. Así, el cierre no representa un punto final, sino una oportunidad para fortalecer la memoria institucional y reafirmar el valor del Trabajo Social en la gestión local del bienestar social.

5.2. Momentos críticos y decisiones tomadas

El desarrollo de la intervención en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao no estuvo exento de tensiones, imprevistos y desafíos que exigieron al equipo profesional tomar decisiones estratégicas para garantizar la continuidad del servicio y la atención integral de la población en situación de vulnerabilidad. Estos momentos críticos se presentaron en distintos niveles y reflejaron la complejidad propia del trabajo social en el ámbito municipal. A continuación, se describen los principales momentos críticos identificados y las decisiones adoptadas para afrontarlos.

5.2.1. Gestión de atenciones y casos sociales

Una de las dificultades más persistentes estuvo relacionada con la gestión de las atenciones diarias y el manejo de casos sociales. Desde los primeros meses de intervención, la demanda ciudadana superó la capacidad operativa del equipo, generando jornadas intensas con múltiples solicitudes que requerían intervenciones urgentes. Situaciones como abandono de adultos mayores, violencia familiar, personas indocumentadas o damnificados por incendios llegaron de manera diaria, obligando a reorganizar el trabajo constantemente. La alta carga hizo evidente la necesidad de modificar la forma tradicional de asignación de casos y replantear el uso del tiempo y los recursos disponibles.

Frente a este escenario, el equipo tomó decisiones orientadas a equilibrar el flujo de trabajo. En primera instancia, se redistribuyeron los casos de manera equitativa, de modo que la atención no recaiga únicamente en quienes habían asumido inicialmente ciertas temáticas. Al mismo tiempo, se establecieron criterios de priorización para identificar situaciones críticas que requerían intervención inmediata, lo que permitió reducir los tiempos de respuesta en casos graves. También se implementó un sistema de rotación temática, que posibilitó que todas las profesionales atendieran diferentes tipos de casos y fortalecieran sus capacidades de manera integral. Estas decisiones hicieron posible mantener una atención continua y más ordenada, lo que beneficiaba directamente a la población usuaria.

5.2.2. Participación ciudadana

La participación ciudadana se convirtió en otro de los ámbitos más complejos dentro de la intervención, manifestándose en dos dimensiones diferenciadas pero interrelacionadas. Por un lado, la resistencia inicial de la población derivada de la desconfianza histórica hacia las instituciones públicas, y por otro, las reacciones defensivas e incluso agresivas que emergían en situaciones de alta tensión, especialmente durante emergencias como incendios o en campañas de servicios esenciales como las jornadas de documentación del RENIEC.

En un primer momento, se evidenció una marcada desconfianza de la población hacia la municipalidad y hacia cualquier iniciativa institucional. Esta resistencia tenía raíces en experiencias previas de abandono, promesas incumplidas o intervenciones esporádicas que no habían logrado generar cambios sostenibles. La consecuencia directa era la poca disposición a participar en actividades comunitarias, baja asistencia a talleres y resistencia a brindar datos o

establecer vínculos con las profesionales. Este distanciamiento dificultaba el desarrollo de los procesos de intervención y obligaba a replantear las estrategias de convocatoria y acercamiento.

Para afrontar esta primera dimensión, el equipo optó por un trabajo de proximidad sostenido, que incluyó visitas domiciliarias, presencia constante en el territorio y coordinación con líderes vecinales. Asimismo, se impulsaron actividades con dinámicas accesibles y servicios de interés para la población para así fomentar su participación. A través de una relación progresiva y respetuosa, se logró que algunos sectores de la comunidad comenzaran a involucrarse gradualmente, generando un ambiente más receptivo para futuras intervenciones.

La segunda dimensión de este desafío surgió en contextos de crisis o en situaciones donde la población percibía que sus necesidades debían ser atendidas de manera inmediata. En casos de incendios, por ejemplo, las familias afectadas se encontraban en un estado de alta vulnerabilidad emocional, lo que generaba respuestas impulsivas, demandas urgentes y, en ocasiones, actitudes de tensión o enojo hacia el equipo profesional. Del mismo modo, en campañas de RENIEC organizadas para facilitar la obtención de documentos de identidad para personas en situación de vulnerabilidad, se observaron reacciones defensivas o agresivas cuando los usuarios percibían demoras o temían quedarse sin acceso al servicio. La presión por obtener una atención prioritaria llevaba a que la ciudadanía adoptara posturas más impositivas, reclamando con intensidad y, a veces, dificultando el desarrollo ordenado de la actividad.

Frente a este escenario, la respuesta del equipo se centró en garantizar un manejo adecuado de la situación, priorizando la contención emocional, la comunicación clara y la organización de los flujos de atención. En incidentes graves, como los incendios, se optó por intervenciones rápidas que incluyeran escucha activa, identificación de necesidades urgentes y coordinación inmediata

con entidades de apoyo. En las jornadas de documentación, se reforzó el ordenamiento de la fila, se explicaron con claridad los procedimientos y se mantuvo una postura empática ante la frustración de la población. Estas decisiones permitieron disminuir tensiones, establecer condiciones básicas de respeto y asegurar que las acciones pudieran desarrollarse sin mayores incidentes. En conjunto, ambos ámbitos muestran que la participación ciudadana no depende únicamente de la disposición de la comunidad, sino también de los contextos emocionales, las experiencias previas con las instituciones y la capacidad del equipo para sostener una intervención sensible, cercana y organizada.

5.2.3. Limitaciones presupuestales y materiales

Otra dificultad importante estuvo asociada a las limitaciones presupuestales y materiales. La ausencia de recursos suficientes retrasó o limitó la ejecución de varias actividades previstas, como visitas domiciliarias sin movilidad disponible, falta de insumos para talleres comunitarios o carencia de materiales para acompañar casos de emergencia. Esta situación afectó directamente la capacidad del área para implementar acciones planificadas y generó una tensión entre los objetivos proyectados y las posibilidades reales de ejecución.

Ante ello, el equipo optó por hacer un uso estratégico de los recursos disponibles, priorizando las necesidades más urgentes y gestionando apoyos con otras áreas municipales. Asimismo, se fortaleció la gestión social, articulando con instituciones externas, como centros de salud, empresas, ONG y organizaciones de base que podían complementar la carencia de recursos institucionales. Se adaptaron también las metodologías de intervención, privilegiando acciones que requirieran pocos insumos o que pudieran realizarse mediante articulaciones externas. De

esta forma, las limitaciones presupuestales fueron afrontadas con creatividad, flexibilidad y trabajo intersectorial.

5.2.4. Articulación institucional y trabajo interinstitucional

El trabajo interinstitucional representó otro de los retos más significativos, a pesar que la articulación era fundamental para garantizar intervenciones integrales, en la práctica surgieron dificultades como respuestas tardías de algunas entidades, escasa claridad en los procedimientos de derivación y obstáculos para coordinar acciones urgentes, especialmente en casos de salud, violencia familiar o abandono. Esto generaba demoras en la atención y, en ocasiones, incertidumbre respecto a la responsabilidad de cada institución en determinados procesos.

Frente a estas dificultades, el equipo desarrolló estrategias para fortalecer las coordinaciones. Una de las decisiones más importantes fue la construcción de redes de confianza con profesionales de instituciones clave, lo que facilitó la comunicación directa y el seguimiento de casos específicos, especialmente con los trabajadores sociales de los centro de salud de la jurisdicción y los profesionales del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Paralelamente, se empezaron a formalizar los acuerdos mediante oficios que definían las responsabilidades de cada entidad y permitían sostener las gestiones realizadas. Gracias a ello, fue posible lograr derivaciones más oportunas y mejorar la respuesta articulada en casos complejos.

5.2.5. Incidencias políticas

En el ámbito de la incidencia política, uno de los momentos críticos más relevantes se relacionó con la instrumentalización del equipo profesional para actividades que no correspondían a sus

funciones ni aportaban a los objetivos del área de Promoción Social. Desde las primeras semanas, se volvió frecuente que el equipo recibiera indicaciones de la gerencia para participar en inauguraciones de obras, actividades protocolares o eventos donde estaría presente la autoridad municipal. Aunque estas acciones no tenían relación directa con la intervención social ni con la atención a la población en situación de vulnerabilidad, la participación era presentada como obligatoria, lo que llevó al equipo a acatar inicialmente estas solicitudes.

Esta situación generó tensiones tanto operativas como éticas. Por un lado, el tiempo invertido en funciones protocolares impactaba directamente en la capacidad de respuesta ante casos urgentes, ocasionando retrasos en visitas domiciliarias, postergación de atenciones y un uso ineficiente del recurso humano especializado. Por otro lado, el equipo comenzó a experimentar incomodidad al percibir que su rol profesional se desdibujaba y que su trabajo era utilizado para fines políticos o de imagen institucional, alejándose del compromiso social que caracteriza al Trabajo Social.

Con el paso del tiempo, estas dificultades se hicieron más evidentes y fueron verbalizadas dentro del equipo. En un momento clave, la preocupación fue planteada abiertamente a la trabajadora social responsable, dando cuenta de que la participación en actos protocolares afectaba directamente la atención de casos que requerían intervención inmediata. Este diálogo permitió reflexionar de manera colectiva sobre los límites de la función profesional y sobre la necesidad de resguardar el enfoque del área ante demandas externas que no aportaban a su misión.

Como resultado de esta deliberación, se tomó una decisión importante: el equipo de Promoción Social dejaría de asistir a actividades protocolares que no guardaran relación con sus funciones o que interfirieran con la atención de la población. A partir de ese momento, la gerencia dejó de

convocar al equipo para ese tipo de acciones, y se priorizó la gestión de casos y la participación únicamente en espacios articulados con las políticas sociales de la municipalidad.

Este proceso permitió no solo recuperar el sentido profesional del equipo, sino también delimitar con mayor claridad el lugar que ocupa el Trabajo Social dentro de la estructura municipal, fortaleciendo su capacidad de incidencia desde un rol profesional y no desde la disponibilidad operativa para actividades de orden político o protocolar.

5.2.6. Seguridad y clima laboral

Finalmente, la seguridad y el clima laboral constituyeron otro momento crítico dentro del proceso. La intervención en territorios peligrosos y con alto índice delictivo, así como la atención a usuarios en situaciones emocionalmente complejas, expuso al equipo a riesgos físicos y desgaste emocional. Algunas visitas domiciliarias se realizaban en zonas donde era necesario el acompañamiento de serenazgo o la policía, y ciertas atenciones generaban una carga emocional significativa para los profesionales, lo que afectaba el clima laboral y el bienestar del equipo.

Para enfrentar estas situaciones, se implementó la estrategia de realizar visitas domiciliarias en dupla en aquellas zonas cercanas a la municipalidad y de acceso relativamente seguro, reduciendo riesgos y fortaleciendo el soporte entre colegas. De igual forma, cuando se contaba con el apoyo de la movilidad, el personal que conducía el vehículo también ayudaba para la vigilancia del entorno y la seguridad del equipo, y en casos de mayor riesgo, se gestionó el acompañamiento de serenazgo o policía.

Paralelamente, en casos complejos, surgieron espacios espontáneos de contención al interior del equipo, donde se compartían experiencias y se buscaba apoyo mutuo frente al desgaste

emocional. También se promovieron reuniones internas para analizar los casos de manera grupal, lo que permitió tomar decisiones más informadas y sustentadas en la experiencia del equipo. Estas acciones favorecieron un clima laboral más saludable y una intervención más segura.

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

El proceso de intervención social es dinámico por naturaleza, especialmente en contextos municipales donde confluyen diversas demandas, limitaciones operativas y necesidades emergentes de la población. Concretamente, durante el desarrollo de la experiencia en el área de Promoción Social se presentaron diversos desafíos que requirieron ajustes en la estrategia inicial para garantizar la efectividad de las acciones implementadas y responder de manera oportuna para contribuir al bienestar de la comunidad chalaca.

A continuación, se presentan las principales modificaciones realizadas en la estrategia inicial, y las implicancias que tuvieron en el diseño previsto y la ejecución real de la intervención, tomando en cuenta las 4 etapas del proceso de intervención: fase de contextualización, fase de diagnóstico y planificación participativa, fase de ejecución de la intervención social y fase de cierre.

5.3.1. Modificaciones en la estrategia inicial: fase de contextualización

En el caso de la fase de contextualización, la estrategia inicial planteó una aproximación basada en una presentación institucional y la revisión de la documentación propia del área de Promoción Social, sin embargo, la experiencia en terreno exigió modificar esta fase en dos aspectos concretos.

El primer punto es la aproximación centrada en el reconocimiento institucional; la estrategia original proponía conocer la dinámica del área mediante una presentación institucional básica por parte del área de Recursos Humanos y la revisión documental de la gestión municipal, no obstante, en la práctica se comprobó que la información brindada no bastaba para comprender la dinámica real del área. Por ello, se reformuló la aproximación hacia un reconocimiento institucional específico, con una segunda etapa de inducción dirigida por el equipo de Promoción Social, donde se profundizó en las responsabilidades del área, los procedimientos de atención, la naturaleza de los casos más frecuentes y la articulación con otras oficinas municipales. Este ajuste permitió un acercamiento directo a la realidad del área y las funciones a desarrollar, lo cual fue de gran utilidad para evitar intervenir sin conocimiento suficiente de los procesos internos, las dinámicas organizacionales y las necesidades reales de la población atendida. A partir de esta reformulación, fue posible asumir las funciones con mayor claridad, tomando decisiones fundamentadas y acorde a los lineamientos institucionales, fortaleciendo así la pertinencia y coherencia de la intervención desde su primera etapa.

El segundo punto es el proceso de inducción, la estrategia inicial planteaba un acercamiento breve y fundamentalmente documental para conocer el funcionamiento del área de Promoción Social. Sin embargo, la dinámica real del contexto municipal demostró que este enfoque era insuficiente para comprender la complejidad de los procesos de atención, los flujos de trabajo, las tensiones operativas y la naturaleza de los casos atendidos. En consecuencia, se realizó una modificación sustantiva en esta etapa: la ampliación del período de inducción institucional, integrando dentro de él un componente de observación participante. Esta decisión permitió adoptar una aproximación más profunda y situada, en donde el aprendizaje se dio no solo desde lo formal, sino desde la experiencia directa en el terreno.

La inducción institucional, prevista inicialmente como una presentación general del funcionamiento del área, se extendió para incorporar diversas actividades que permitieron construir una comprensión integral de la intervención del área de Promoción Social. Este proceso incluyó reuniones con la jefatura y el equipo profesional, recorridos y presentaciones con las demás áreas de la Gerencia General de Servicios Sociales y Culturales (DEMUNA, OMAPED, Programas Sociales y Psicología) y revisión de expedientes para conocer los formatos del área. No obstante, el aprendizaje más significativo surgió de la decisión de incorporar la observación participante como método central dentro de la inducción, permitiendo comprender la intervención en su dimensión cotidiana. De esta manera, la inducción no se limitó a la transmisión de información, sino que se convirtió en una experiencia activa de inmersión en la institución y su realidad.

La observación participante se implementó durante las primeras semanas de trabajo y consistió en acompañar al equipo en momentos clave del proceso de intervención, tales como la atención de usuarios, visitas domiciliarias, acciones de orientación social, reuniones de coordinación y actividades comunitarias.

La modificación de la estrategia inicial en esta fase demuestra que no es posible intervenir en un territorio sin comprender sus lógicas de funcionamiento real, más allá de lo documental. La ampliación de la inducción y la observación participante permitieron pasar de una mirada limitada de la institución a una experiencia situada y enriquecida por la realidad del trabajo cotidiano. Si bien esta estrategia demandó más tiempo en la etapa inicial, los beneficios en la calidad y pertinencia del proceso de intervención fueron evidentes, ya que permitió al equipo tomar decisiones mejor informadas, con una comprensión más profunda de las necesidades de la población y una base sólida para las fases posteriores de diagnóstico y ejecución.

5.3.2. Modificaciones en la estrategia inicial: diagnóstico y planificación participativa

En la fase de diagnóstico y planificación participativa también fue necesario modificar la estrategia inicial debido a las condiciones reales de trabajo y a la dinámica de las necesidades de la población atendida. Originalmente se había planteado desarrollar un proceso de diagnóstico estructurado, en dos etapas claramente diferenciadas: en un primer momento, la recopilación de información cuantitativa mediante revisión documental, reportes estadísticos de la Unidad de Promoción Social y datos provenientes de otras áreas municipales, con el fin de caracterizar la situación social local; posteriormente, a partir de ese análisis, se diseñaría un plan de trabajo con proyectos sociales alineados a las problemáticas más urgentes detectadas, especialmente en lo referente a la atención de personas en situación de calle, población migrante y adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad. Sin embargo, al iniciar las acciones se evidenció que la carga operativa diaria y la alta demanda de atenciones no permitían sostener un diagnóstico previo tan extenso antes de comenzar la intervención. Desde los primeros días se presentaron situaciones que exigieron respuesta inmediata, como casos de adultos mayores sin red de soporte que requerían visitas domiciliarias urgentes, personas en situación de calle que llegaban a la municipalidad solicitando orientación o apoyo en el acceso a servicios, y familias migrantes en búsqueda de asesoría para regularizar su documentación o acceder a beneficios sociales.

Frente a esta realidad, el diagnóstico tuvo que transformarse en un proceso participativo simultáneo a la intervención, apoyado en la interacción directa con la población y el equipo profesional. La observación directa de los casos cotidianos permitió identificar de manera mucho más clara y rápida los problemas prioritarios. Por ejemplo, ante los reportes recurrentes de adultos mayores abandonados y sin atención médica, se reconoció que era necesario fortalecer los mecanismos de articulación con centros de salud y programas de apoyo comunitario, medida

que no figuraba explícitamente en la planificación inicial. Asimismo, las entrevistas informales con población migrante realizadas mientras solicitaban orientación revelaron que una de las principales barreras no era únicamente la precariedad económica, sino la falta de información sobre rutas de regularización, lo que derivó en el diseño de orientaciones específicas y la elaboración de una guía básica para facilitar los trámites, iniciativa surgida directamente del diagnóstico participativo.

En este contexto, otra modificación relevante fue el establecimiento de un mecanismo de retroalimentación continua con el equipo de Promoción Social, sustituyendo la idea inicial de diseñar un plan de trabajo único y cerrado al inicio del periodo de intervención. En lugar de ello, el proceso fue ajustándose progresivamente en función de los avances obtenidos, de las dificultades encontradas y de la evolución de las necesidades en el territorio. Se implementaron reuniones mensuales con el equipo profesional en las que cada trabajador social compartía las situaciones atendidas, los avances logrados y los desafíos emergentes. En una de estas reuniones, por ejemplo, se puso en evidencia que las visitas domiciliarias estaban resultando insuficientes debido al incremento de casos complejos, lo que motivó la priorización de casos críticos y la reorganización de agendas de campo, permitiendo optimizar el tiempo de intervención sin afectar la atención integral. En otra sesión, se discutió la necesidad de fortalecer el registro sistemático de intervenciones para facilitar la identificación de patrones, como el aumento de familias migrantes con niños en riesgo de deserción escolar, situación que condujo a la coordinación con el área de Educación para articular respuestas más rápidas.

Este proceso participativo y dinámico permitió que el diagnóstico no fuese una fase aislada ni previa a la intervención, sino una construcción permanente alimentada por la realidad cotidiana del trabajo social municipal. Gracias a ello, la planificación se convirtió en un proceso vivo,

flexible y en constante resignificación, lo que permitió responder de manera más pertinente y realista a las demandas sociales emergentes y a las posibilidades institucionales disponibles. Así, las modificaciones introducidas enriquecieron el proceso y fortalecieron la intervención, transformando las limitaciones iniciales de tiempo y carga operativa en oportunidades para consolidar una metodología más dialógica, situada y acorde con los principios del Trabajo Social participativo.

5.3.3. Modificaciones en la estrategia inicial: ejecución de la intervención social

Durante la ejecución de la intervención social también fue necesario introducir modificaciones sustanciales respecto a la estrategia inicialmente planteada. En un primer momento, la distribución de responsabilidades dentro del equipo se realizó considerando la experiencia previa, los intereses profesionales y las afinidades temáticas de cada trabajadora social. Así, quienes provenían de organizaciones no gubernamentales o centros de salud asumieron la atención de casos sociales complejos, quienes tenían especial interés en temas de género se integraron a la Instancia Provincial de Concertación del Callao, y quienes tenían un perfil orientado a la niñez fueron asignados al CEDIF. De esa forma, la intervención fue concebida como un trabajo sectorial, con profesionales dedicados de manera relativamente exclusiva a áreas específicas como atención social, CEDIF, población migrante, personas indocumentadas tramitando servicios con RENIEC, entrega de beneficios funerarios como nichos municipales o atención a familias afectadas por incendios. No obstante, conforme transcurrieron las semanas se hizo evidente que el volumen de casos que llegaba diariamente superaba la capacidad operativa de este modelo. Hubo jornadas en las que un mismo profesional debía atender, por ejemplo, hasta quince consultas, mientras que otro cerraba el día con muy poca demanda, lo que generaba una carga desigual y un riesgo claro de rezago en la atención de necesidades urgentes.

Ante esta situación, el equipo decidió reorganizar la intervención para evitar que la atención de la población dependiera exclusivamente de la especialización individual. Se optó por una distribución más equitativa de casos y por promover la rotación temática, de modo que todas las trabajadoras sociales atendieran distintos tipos de situaciones. Esta modificación permitió que, por ejemplo, una profesional inicialmente asignada a casos de migrantes también pudiera acompañar visitas domiciliarias con adultos mayores abandonados, mientras otra, que trabajaba mayormente en el CEDIF, aprendía los procedimientos de solicitud de beneficios funerarios o articulación con RENIEC. Esta transformación contribuyó no solo a garantizar respuestas más oportunas a la ciudadanía, sino también a fortalecer las capacidades del equipo, ampliar la comprensión colectiva de las diversas problemáticas del territorio y generar una mayor cohesión metodológica para enfrentar desafíos complejos. Además, la rotación facilitó que todas las profesionales participaran en acciones de campo, labores de gestión documental, orientación social directa y actividades comunitarias, lo que permitió desarrollar una visión más integral del funcionamiento del área.

Paralelamente, también se transformó la estrategia metodológica de intervención. En la planificación inicial existía la intención de aplicar un enfoque centrado en la gestión de proyectos sociales, priorizando la puesta en marcha de programas sobre las problemáticas más urgentes detectadas, como la situación de calle, el abandono de personas adultas mayores o la falta de documentación de población migrante. La expectativa era que, una vez realizado el diagnóstico, se iban a formular proyectos específicos y estructurados que se implementarían con el equipo durante el periodo de intervención. Sin embargo, la realidad de la práctica demostró que los tiempos institucionales, la ausencia de recursos asignados para proyectos nuevos y la presión de

demandas diarias requerían un enfoque más flexible, inmediato y situado en la realidad social del territorio.

Como consecuencia, la intervención pasó a sustentarse en la aplicación integrada de las líneas de acción del trabajo social: orientación social, promoción social, gestión social e incidencia política. Esto implicó que, por ejemplo, una visita domiciliaria por abandono no se limitara a la atención individual, sino que pudiera traducirse también en la articulación con un centro de salud, el acompañamiento para activar redes comunitarias o la participación de la problemática en espacios de coordinación interinstitucional, como las mesas de trabajo territoriales. Un caso ilustrativo fue el de una adulta mayor con dependencia física cuyo hijo trabajaba fuera de casa todo el día. La intervención no solo se enfocó en la evaluación socioeconómica, sino también en la gestión para el acceso a servicios médicos, la coordinación con el CEDIF para ingreso a actividades recreativas y la exploración de redes comunales que pudieran fortalecer el apoyo cotidiano. Este tipo de acciones integradas permitió que la intervención fuera más completa, coherente y sustentada en una lectura amplia del contexto.

De esta manera, las modificaciones introducidas durante la ejecución no solo respondieron a limitaciones operativas o institucionales, sino que enriquecieron el proceso de intervención, permitiendo una respuesta social más pertinente, flexible y consistente con los principios de un trabajo social situado en la realidad y orientado a la transformación de condiciones de vida.

5.3.4. Modificaciones en la estrategia inicial: fase de cierre

En la planificación original, la fase de cierre estaba concebida fundamentalmente como un hito administrativo correspondiente al cierre anual de actividades del área de Promoción Social, específicamente con la entrega formal de los informes finales para evidenciar el cumplimiento de

las metas institucionales. No se había previsto inicialmente desarrollar espacios ni procesos colectivos de reflexión con el equipo profesional, sin embargo, en el transcurso de la experiencia, surgió la necesidad de ampliar el sentido del cierre, pasando de un acto administrativo a un proceso más integral que permitiera rescatar aprendizajes y fortalecer futuras intervenciones.

Si bien la elaboración de informes constituía el eje inicial del cierre, ya que se debía remitir formalmente el reporte de actividades realizadas, el número de casos atendidos y las metas alcanzadas, hacia el final del periodo de intervención se evidenció que este tipo de cierre resultaba insuficiente para comprender la complejidad real del trabajo ejecutado.

Estos vacíos hicieron evidente la necesidad de implementar un espacio de retroalimentación y reflexión, convocando al equipo del área para revisar las acciones emprendidas no solo desde sus resultados, sino desde la experiencia vivida, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora identificadas. A partir de esta necesidad se organizó una reunión interna de cierre, en la que se trabajó con una dinámica de reflexión grupal sobre todo el proceso de intervención.

Este espacio de cierre estuvo orientado a reconstruir la experiencia desde la voz de quienes ejecutaron la intervención, permitiendo documentar percepciones, situaciones críticas y decisiones adoptada, lo cual permitió rescatar información que, de otro modo, habría quedado invisibilizada en los reportes oficiales, reconociendo dimensiones subjetivas y emocionales generalmente no consideradas en los procedimientos administrativos de la municipalidad.

La modificación del cierre tuvo efectos positivos, ya que permitió valorar el proceso, y no solo el resultado, otorgando un lugar central a la experiencia vivida por el equipo. Además, generó insumos concretos para fortalecer futuras intervenciones, proponiendo rutas de acción para el siguiente año. En este sentido, el cierre dejó de ser una formalidad administrativa para

convertirse en un espacio reflexivo y constructivo, que permitió transformar el fin de un ciclo en el punto de partida para mejoras sostenidas en las acciones del área de Promoción Social.

6. Análisis e interpretación

El presente capítulo desarrolla el análisis e interpretación de la experiencia sistematizada, teniendo como categorías analíticas centrales a las líneas de acción del Trabajo Social. Desde el enfoque metodológico de Ayllón, este análisis se construye recuperando las voces de los profesionales involucrados, así como los sentidos y significados producidos en la práctica, lo que permite identificar patrones y aprendizajes emergentes vinculados a las dinámicas de intervención y a las transformaciones que se configuraron a lo largo del proceso. Del mismo modo, se examina el impacto y los cambios generados en los distintos niveles de intervención, atendiendo tanto a los efectos visibles durante la implementación como a aquellos que se consolidaron y trascendieron el tiempo de la intervención, evidenciando el alcance y la pertinencia de las acciones desarrolladas. Este capítulo, por tanto, integra la dimensión reflexiva de la sistematización con un análisis crítico y teórico que evidencia la complejidad y riqueza de la práctica profesional del Trabajo Social en la Municipalidad Provincial del Callao.

6.1 Patrones y aprendizajes emergentes a partir de las líneas de acción del Trabajo Social

En este apartado se desarrollan los patrones y aprendizajes emergentes identificados a partir del análisis de las líneas de acción del Trabajo Social desplegadas en la experiencia de intervención del área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao.

La identificación de estas regularidades y comprensiones deriva de la integración entre las voces del equipo profesional y los aportes teóricos, lo que permite reconocer cómo ciertas dinámicas se reiteraron, se consolidaron o tensionaron el desarrollo de la práctica.

Este proceso interpretativo permite no solo visibilizar los elementos que configuraron de manera recurrente la intervención, sino también sistematizar los saberes construidos desde la práctica, aportando a una comprensión más profunda del quehacer profesional en contextos de gestión local.

6.1.1. Orientación social

En el marco de la experiencia desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao, la orientación social puede definirse como un proceso de acompañamiento profesional cuya finalidad fue brindar a los usuarios un espacio de escucha, de atención de necesidades y de acceso oportuno a recursos sociales e institucionales, con el propósito de favorecer su bienestar integral y fortalecer sus capacidades para afrontar situaciones críticas.

Desde la labor del Trabajo Social, esta línea de acción se caracterizó por brindar contención emocional, articular información y gestionar rutas de atención, reconociendo que las problemáticas de la población no pueden atenderse de forma inmediata ni entenderse aisladas de sus condiciones estructurales de desigualdad y fragilidad de redes familiares y comunitarias. En ese sentido, la orientación social no se limitó a una atención rápida a necesidades concretas, sino que constituyó un primer nivel de intervención donde se escuchó a la población, se identificaron factores de riesgo, se brindó información sobre los recursos disponibles y las posibilidades de acción que servirían de base para el proceso de intervención, según la complejidad de cada caso.

Desde lo teórico, rescatamos lo planteado por Veloza-Soler, Vanegas-García y Gamboa-Suárez (2022) quienes sostienen que la orientación social no es un proceso puntual, sino continuo en el tiempo, en el que se persigue como objetivo el desarrollo de las personas, para que logren ser autónomas y proactivas, amplíen el conocimiento de sí mismas y aprendan a tomar decisiones con responsabilidad.

En esa línea, para ilustrar la complejidad del proceso de orientación social, presentamos un extracto del testimonio de Alondra Concha, profesional de Trabajo Social del equipo de Promoción Social (comunicación personal, noviembre de 2025):

“Teníamos dos modalidades de recepción de casos, la primera era a través de los expedientes de ingreso. Es decir, el usuario presentaba un expediente de atención en la mesa de partes de la municipalidad y nosotros, al ser de la subgerencia de servicios sociales, lo atendíamos. El otro era a través de una intervención ya presencial, donde el mismo usuario se apersonaba y solicitaba el apoyo. En ambos casos se aplicaba el proceso de orientación de manera integral, con la atención, la visita domiciliaria, la aplicación de la ficha social, la elaboración del informe social y el seguimiento del caso”.

En esa misma línea se encuentra la percepción de Ashly Carbonel, profesional de Trabajo Social del equipo de Promoción Social :

Teníamos que atender diversas situaciones, pero no solo en el sentido de concentrarnos en lo que consiste el trámite en sí, sino en también darle un soporte emocional en el momento y también acompañamiento en todo el proceso. Entonces, considerando eso, diría que uno de los mayores aprendizajes que puedo rescatar es la contención que se tenía que dar a las familias en esos momentos, tener ese primer contacto en el nivel de

acercamiento emocional, para luego darles una atención integral respecto a todo lo que conlleva el proceso de intervención. Entonces, ese diría que es el aprendizaje que me llevo, diría que es más que todo la atención directa, el acercamiento con la población y la intervención hasta el final de cada caso. (Ashly Carbonel, comunicación personal, noviembre de 2025)

Además, los autores antes mencionados también conciben a la orientación social como la unión del conocimiento y la acción, que facilita dinámicas de expansión de posibilidades, de capacitación de los recursos humanos, de democratización del conocimiento y de conformación de estructuras sociales más avanzadas y libres, lo cual se evidenció en esta experiencia en particular.

A diferencia de la atención social, que se focaliza en responder de manera inmediata a necesidades concretas, la orientación social se centró en buscar fortalecer la autonomía de las personas, brindándoles información, alternativas y herramientas para la toma de decisiones informadas. En ese sentido, desde el área de Promoción Social, la orientación social no se limitó a la entrega de información, sino que constituyó un primer nivel de intervención fundamental que acompañaba el proceso integral de atención y que trascendía del contacto inicial con la población.

En la experiencia sistematizada, la orientación social representó la puerta de entrada mediante la cual el equipo de trabajadores sociales logró captar necesidades urgentes, conocer los contextos familiares, reconocer tensiones vinculadas a las diversas problemáticas que presentaba la población y brindar una atención integral.

Lo cual queda evidenciado en el testimonio de Damaris Atencio, una de las profesionales de Trabajo Social que integró el equipo de Promoción Social desde el año 2021:

Rescato el hecho de poder orientar más que todo acerca de los derechos que tiene la persona. Por ejemplo, que podrían ser potenciales beneficiarios de algún programa social, que muchas veces ellos desconocían y algunos de ellos quizás por la misma edad, no sabían quizás que existe pensión 65, el programa contigo o el programa de vaso de leche, o inclusive los beneficios que te otorgaba la la municipalidad. Que un usuario pueda acceder a un programa social, pues creo que la satisfacción ahí es esa, no paliar una necesidad nada más del momento, algo espontáneo, efímero, sino algo que se dé a largo plazo y que tenga solidez en mejorar la calidad de vida de las personas. (Damaris Atencio, comunicación personal, noviembre de 2025)

En la Municipalidad Provincial del Callao, la orientación social se consolidó como un espacio clave de acompañamiento frente a las múltiples demandas de la población en situación de vulnerabilidad, como lo fue la atención de casos sociales de la población adulta mayor, migrante e indocumentada, así como las intervenciones ante casos de incendios o para el otorgamiento del beneficio de uso de nicho. En este marco, las trabajadoras sociales no solo brindaban información o explicaban los requisitos y procedimientos de los programas y servicios municipales, sino que también promovían procesos de toma de decisiones informadas, ayudando a los usuarios a comprender sus alternativas, reconocer barreras y definir rutas de acción viables. Esta práctica permitió que la intervención trascendiera la respuesta asistencial inmediata y se orientara hacia el fortalecimiento de capacidades individuales y familiares, brindando un acompañamiento durante todo el proceso de intervención, contribuyendo así a generar mayores oportunidades de bienestar y a potenciar el ejercicio de derechos de los sujetos.

6.1.2. Promoción social

La línea de promoción social en la Municipalidad Provincial del Callao se configuró como un espacio de intervención colectiva centrado en generar participación, vínculos comunitarios y acceso a derechos, diferenciándose de la orientación social, que respondía a una atención más individualizada. A través de actividades comunitarias, talleres, campañas y espacios recreativos, la promoción social se convirtió en una estrategia clave para dinamizar la participación comunitaria y acercar recursos institucionales a poblaciones que, por factores económicos, sociales o territoriales, no siempre podían acceder a ellos. En el desarrollo de estas acciones emergieron patrones y aprendizajes que permiten comprender de manera más profunda las dinámicas que se dieron entre el equipo profesional, las instituciones aliadas y la comunidad chalaca.

Un patrón recurrente fue el uso de actividades comunitarias como herramienta para fomentar la participación ciudadana. Los talleres de tejido dirigidos principalmente a adultas mayores, no solo tenían un carácter productivo, sino que generaban un fuerte sentido de pertenencia y de comunidad. Las participantes encontraban en estos espacios un lugar de socialización, aprendizaje y acompañamiento que trascendía lo recreativo y se convertía en una forma de cuidado colectivo. De manera similar, las campañas de salud organizadas junto a centros de salud, con servicios como vacunación u orientación, evidenciaron un patrón de articulación interinstitucional que permitió acercar servicios esenciales a la población, evitando traslados y reduciendo brechas de acceso.

Otro patrón identificable fue el impacto de las campañas de servicios, en especial las desarrolladas con RENIEC. Estas jornadas facilitaron la obtención del DNI por primera vez,

beneficiando a personas que, por su condición socioeconómica o situación migratoria, enfrentaban barreras para acceder a la identidad. La documentación obtenida se convirtió en una puerta de entrada a otros derechos, como el acceso a programas sociales como Pensión 65 o Contigo, así como a la afiliación a servicios de salud o la atención en casos de violencia. En este sentido, la promoción social actuó como una línea estratégica que respondía no solo a necesidades inmediatas, sino a derechos fundamentales cuya garantía habilitaba nuevas oportunidades para la población vulnerable. Este patrón también estuvo presente en las campañas integrales que incluían la participación de instituciones como CETPRO o entidades privadas, ampliando la cobertura de servicios ofrecidos.

La promoción social también evidenció patrones vinculados al acompañamiento educativo y preventivo. Las sesiones educativas dirigidas a adultos mayores sobre sus derechos y los servicios del CIAM, así como las actividades recreativas desarrolladas en este espacio, mostraron que la población mayor no solo buscaba atención institucional, sino espacios que les brindaran motivación, aprendizaje y socialización. Muchos participantes se referían a los talleres como una “segunda escuelita”, valorando profundamente la distracción, el acompañamiento emocional y la sensación de utilidad que estos espacios les ofrecían. Este patrón reveló que la promoción social, en el caso de los adultos mayores, constituía una respuesta integral que combinaba bienestar emocional, fortalecimiento de capacidades y participación comunitaria.

Por otro lado, las intervenciones con población migrante, especialmente a través del trabajo con la ONG HIAS, mostraron un patrón adicional relacionado con la focalización de necesidades específicas. Esta población, principalmente de origen venezolano, requería orientación y acceso a servicios básicos, para lo cual la promoción social funcionó como una vía de apoyo y referencia que permitió identificar casos críticos, brindar acompañamiento y articular servicios

institucionales en función de su regularización o acceso a beneficios. La focalización de los casos permitió atender adecuadamente situaciones de vulnerabilidad extrema y visibilizar las barreras que enfrentaban por la falta de documentos, recursos o redes de apoyo.

Respecto a la respuesta de la población, se observó un patrón general de acercamiento e interés en participar en las actividades. La promoción social generaba espacios de confianza donde la comunidad podía reunirse, conversar y apoyarse mutuamente, favoreciendo la construcción de redes informales de apoyo, especialmente entre los adultos mayores. Sin embargo, a pesar del interés, la difusión limitada en algunos casos dificultaba la participación masiva, mostrando la necesidad de fortalecer los mecanismos de convocatoria. En las campañas de RENIEC, por ejemplo, el interés inicial era elevado, pero la continuidad variaba según la disponibilidad de documentos previos, el apoyo familiar o las condiciones socioeconómicas, lo cual reflejaba la complejidad del acceso a la identidad cuando existían obstáculos administrativos o personales.

La percepción que tenía la población sobre la municipalidad también dejó entrever un patrón importante: aunque valoraban las actividades y campañas, algunos ciudadanos sentían que ciertos procesos eran lentos o que se cumplían solo por cumplir. Esta percepción generaba tensiones que, sin embargo, eran parcialmente contrarrestadas por el rol cercano de los trabajadores sociales, quienes se convertían en puente y facilitadores frente a una institucionalidad percibida como distante o burocrática. El acceso a la identidad gestionado a través de RENIEC representó uno de los impactos más significativos, pues permitió transformar no solo la situación administrativa de las personas, sino sus posibilidades de ejercer plenamente otros derechos, como el acceso a los programas sociales.

A partir de estos patrones emergieron aprendizajes significativos para el equipo profesional involucrado. Uno de los aprendizajes más relevantes fue la importancia de fomentar procesos de empoderamiento y autonomía en la población, evitando enfoques paternalistas. Las actividades de promoción social buscaban que la ciudadanía fuera protagonista de su propio proceso, fortaleciendo su capacidad para tomar decisiones informadas y acceder a recursos por sí misma. La creación de comunidad y redes de apoyo se consolidó como un logro central, evidenciando que cuando la población se siente acompañada y parte de un grupo, aumenta su motivación, sentido de pertenencia y participación activa.

Vi que existía este acercamiento, crearon una comunidad entre ellas, podría decirlo, porque eran personas que regularmente asistían. Si bien nosotros éramos un soporte, los mismos adultos mayores crearon su propia red de apoyo. Entre ellos ya se conocían, se apoyaban. Y esas actividades incentivaban a reforzar ese sentido de pertenencia, de comunidad. (Ashly Carbonel, comunicación personal, noviembre de 2025)

La experiencia también reforzó la relevancia del trabajo en equipo y el enfoque multidisciplinario. La coordinación entre el área de Promoción Social con los trabajadores sociales y otras áreas municipales como Psicología permitió que las actividades se desarrollaran con mayor fluidez y eficacia, mostrando que la promoción social requiere de la articulación constante entre diferentes actores para potenciar sus resultados. De igual manera, la escucha activa y la empatía se comprendieron como herramientas esenciales para identificar las necesidades reales de los usuarios y adecuar las actividades a sus características y expectativas.

Finalmente, la promoción social permitió al equipo de promoción social confrontarse directamente con realidades sociales complejas, como la pobreza extrema, la vulneración de

derechos, la falta de identidad o el abandono. Este contacto fortaleció su vocación social y reafirmó el impacto del Trabajo Social en territorios vulnerables. En conjunto, la promoción social se reveló como una línea de acción profundamente humana y transformadora, capaz de articular comunidad, derechos y bienestar desde una práctica cercana, participativa y comprometida con la realidad del territorio.

6.1.3. Gestión social

La gestión social también se constituyó en una de las líneas de acción más significativas dentro de la experiencia desarrollada en el área de Promoción Social, no solo por su presencia constante en la práctica cotidiana, sino porque permitió articular las necesidades concretas de la población con los recursos y servicios existentes en el territorio.

En coherencia con la definición de gestión social propuesta por Ramírez (2016), quien la concibe como un proceso integral orientado a coordinar miradas, esfuerzos y perspectivas para avanzar hacia objetivos institucionales y transformar aspectos de la realidad en beneficio del bienestar colectivo, la experiencia sistematizada mostró que esta línea de acción operó como un eje articulador fundamental para responder a las complejas situaciones de vulnerabilidad.

En base a los testimonios del equipo de trabajadoras sociales del área de Promoción Social se identificaron patrones recurrentes que revelan la centralidad de la gestión social en el quehacer profesional. Uno de ellos fue que, ante situaciones críticas como incendios, adultos mayores en situación de abandono, violencia contra la mujer o necesidades de población migrante, la primera respuesta del equipo no se limitaba a una atención directa o asistencial, sino que implicaba activar redes interinstitucionales ya establecidas.

La coordinación con Defensa Civil y el cuerpo de bomberos en casos de incendios, con comedores populares para apoyar a familias damnificadas o en situación de grave vulnerabilidad social, con los Centros de Emergencia Mujer y comisarías ante hechos de violencia, o con centros de salud para atender urgencias físicas y emocionales, evidenció que la gestión social funcionaba como un mecanismo que ampliaba la capacidad de respuesta de la municipalidad, asegurando intervenciones más integrales y pertinentes. Este patrón mostró además que la articulación no era un recurso excepcional o esporádico, sino un componente fundamental de la práctica diaria.

Un segundo patrón recurrente fue la identificación de la municipalidad como un nodo articulador dentro de un entramado más amplio de instituciones locales. Las trabajadoras sociales no solo enlazaban a los usuarios con servicios municipales como el Vaso de Leche, DEMUNA y la OMAPED, sino que también establecían relaciones constantes con RENIEC para gestionar el acceso al DNI para casos sociales o implementar campañas de identificación para la población, con centros de salud del MINSA para organizar campañas preventivas o derivaciones, y con organizaciones no gubernamentales como HIAS para atender a población migrante y personas en situación de vulnerabilidad extrema. Este conjunto de coordinaciones mostró que la gestión social trascendía el ámbito institucional para apoyarse en la construcción de redes multisectoriales que permitieran dar respuestas adecuadas a las problemáticas del territorio, consolidando así el papel del Trabajo Social como articulador entre la ciudadanía, el Estado y la comunidad.

Asimismo, otro patrón significativo fue que la necesidad de realizar gestiones externas surgía, en gran medida, de la insuficiencia estructural de recursos municipales. En varias ocasiones, la municipalidad no contaba con los medios necesarios para atender determinadas demandas, por lo

que las trabajadoras sociales debían gestionar apoyos o recursos adicionales fuera de la institución. Esto evidenció que la gestión social, más que una opción metodológica, se convirtió en una necesidad para garantizar el acceso a derechos y la atención oportuna de las personas en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, este patrón también reveló tensiones y desafíos, al mostrar que la eficacia de la atención dependía muchas veces de la disponibilidad de aliados, la rapidez de las respuestas externas o la capacidad institucional para dar continuidad a las articulaciones.

De manera complementaria, se identificó como patrón que la efectividad de las gestiones no se sustentaba únicamente en protocolos institucionales, sino en gran medida en las relaciones personales y la experiencia previa de las trabajadoras sociales. Las coordinaciones fluidas con centros de salud, comisarías, líderes comunitarios o responsables de programas sociales dependían frecuentemente de contactos contruidos a lo largo del tiempo, de la confianza entre profesionales o de la disposición individual de los actores involucrados. Si bien esto permitió que las gestiones fueran más ágiles y cercanas, también representó una debilidad al evidenciar la falta de rutas institucionalizadas o mecanismos formales que garantizaran la sostenibilidad del trabajo más allá de los vínculos personales.

De esta experiencia se desprendieron aprendizajes fundamentales que fortalecieron la comprensión del rol de la gestión social en el ámbito municipal. Uno de ellos fue que gestionar no se limitaba a articular servicios, sino que requería una lectura territorial situada, en ese sentido, conocer las dinámicas del Callao, identificar a los actores relevantes, reconocer los recursos disponibles en cada zona y comprender las problemáticas que emergían en el día a día permitió que las gestiones fueran más pertinentes y efectivas.

Otro aprendizaje clave fue comprender que la gestión social no solo respondía a necesidades inmediatas, sino que contribuía a fortalecer capacidades institucionales y comunitarias. Cada coordinación realizada contribuía a mejorar las relaciones entre instituciones, potenciar las redes de apoyo existentes y generar dinámicas de cooperación que favorecían la sostenibilidad de las intervenciones. En ese sentido, la gestión social se configuró como un recurso transformador que permitió movilizar recursos, activar redes y promover sinergias orientadas al bienestar colectivo.

Finalmente, la experiencia mostró que la gestión social posiciona al Trabajo Social en un rol estratégico, ya que cada articulación implicó no solo conocimientos institucionales, sino también habilidades de negociación, diálogo y liderazgo para sostener acuerdos, mediar entre actores y promover la participación de diferentes sectores. Así, gestionar se consolidó como una tarea profundamente vinculada al mandato profesional, permitiendo incidir en el acceso a derechos, mejorar la calidad de las respuestas institucionales y fortalecer las condiciones para el bienestar social de la comunidad chalaca.

6.1.4. Incidencia política

Para el desarrollo de esta línea de acción, se presentan primero algunas definiciones teóricas que permiten delimitar el concepto de incidencia política adoptado en esta sistematización, para luego analizar el alcance que adquirió esta labor en el contexto específico del área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao.

La primera conceptualización proviene del Manual de Incidencia Política del Proyecto Participa Perú (2003) donde la incidencia política se entiende como:

Un proceso deliberado y sistemático que contempla la realización de un conjunto de acciones políticas de la ciudadanía organizada, dirigidas a influir en aquellos que toman

decisiones sobre políticas mediante la elaboración y presentación de propuestas que brinden soluciones efectivas a los problemas de la ciudadanía, con la finalidad de lograr cambios específicos en el ámbito público que beneficien a amplios sectores de la población o a sectores más específicos involucrados en el proceso. (Proyecto Participa, 2003, p. 12).

Otra perspectiva interesante y de utilidad para esta sistematización es la que se encuentra en el Manual Básico para la Incidencia Política elaborado por la Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos - WOLA (2002), donde se plantea a la incidencia política como una herramienta para la participación ciudadana, poniendo el foco en el ejercicio de poder por parte de la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno o en otras instancias políticas. Desde esta perspectiva, la incidencia política es una de las vías por las cuales diferentes sectores de la sociedad civil pueden hacer avanzar sus agendas e impactar en las políticas públicas, participando, de forma democrática y sistemática, en la toma de decisiones sobre asuntos que afectan su vida.

Ambas concepciones permiten afirmar que la incidencia política es una dimensión clave de la intervención del Trabajo Social, principalmente porque permite trascender la atención individual o comunitaria para impactar en las condiciones estructurales que reproducen la vulnerabilidad y la desigualdad social.

En cuanto al contexto de la Municipalidad Provincial del Callao, el ámbito específico en el cual se llevaba a cabo la incidencia política era la Instancia Provincial de Concertación, la cual es un espacio de articulación y coordinación entre instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil a nivel provincial, que tiene entre sus funciones proponer acciones que respondan a la

problemática de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N° 30364.

Siendo la municipalidad provincial quien la preside, la IPC representaba, en teoría, una vía legítima para impulsar transformaciones y promover la participación ciudadana en decisiones relevantes. Sin embargo, todas las integrantes del equipo coincidieron en que este espacio no cumplía plenamente sus objetivos. De manera particular, señalaron que el rol del Trabajo Social dentro de la IPC no era protagónico ni alineado con el quehacer profesional.

Sin embargo, todas las integrantes del equipo de Promoción Social coincidieron en que este espacio no cumplía a cabalidad con la finalidad que tenía y de manera específica, que el papel del trabajador social en la incidencia política no era protagónico ni a fin al quehacer profesional.

Esto se evidencia claramente en el testimonio de Alondra Concha, quien afirma que:

Como trabajadoras sociales no teníamos tanto impacto, el apoyo que hacíamos era más de trabajo práctico, de gestionar oficios, apoyar en la difusión de las actividades, participar en las reuniones, pero no nos involucraba tanto. En realidad la IPC estaba compuesta principalmente por abogados y administradores, y los trabajadores sociales nos encargábamos principalmente de brindar apoyo administrativo, no tuvimos un impacto significativo en este caso” (Alondra Concha, comunicación personal, noviembre de 2025)

De manera similar, Yenhy Limachi señala que la IPC se centraba más en el cumplimiento normativo y en tareas administrativas que en procesos de articulación o intervención comunitaria. Ella también enfatizó que los trabajadores sociales, como defensores de derechos, deberían tener un rol más fuerte en la incidencia política:

En realidad el trabajo social en este espacio no tenía un papel importante, pero sí debiera tenerlo, no lo tuvo en ese en ese en ese momento, pero sí debiera estar más presente. Para nosotros como trabajadores sociales es importante porque nosotros somos defensores de derechos. Nosotros nos basamos en la normativa, pero también a partir de lo que conocemos en la realidad podemos sostenernos de la política o de la normativa para poder transformar. Yo creo que al menos en Trabajo Social sí es mucho más nutrido, digamos, el trabajo cuando se hace la labor de la mano de las leyes y a favor de la defensa de los derechos. Ahí como que nuestro trabajo es más fuerte, ¿no? Más fácil de poder inclusive gestionar más cambios y poder tener más incidencia como tal, ¿por qué? Porque estamos sostenidos en la norma y más en nuestro papel como conocedoras de la realidad, de la experiencia que tenemos. (Yenhy Limachi, comunicación personal, noviembre de 2025)

Un aprendizaje emergente importante es que la incidencia política requiere una concepción activa y propositiva de la ciudadanía. No obstante, en el contexto municipal predomina una cultura política caracterizada por la instrumentalización de los vecinos por parte de autoridades y, al mismo tiempo, por la desconfianza ciudadana expresada en ideas como “todos son corruptos”. Estas percepciones debilitan la posibilidad de generar procesos reales de participación. Frente a ello, la incidencia política puede convertirse en un instrumento para transformar dichas prácticas, promoviendo que la ciudadanía participe en la toma de decisiones, supervise la gestión pública y plantee necesidades y propuestas que orienten la acción estatal.

Justamente, el desarrollo de la incidencia política puede ser un poderoso instrumento para introducir modificaciones en la cultura política vigente. Dado el deterioro del sistema político, el ingreso de los ciudadanos a la política puede encontrar una vía más eficaz por el lado de la

promoción de sus intereses y demandas particulares, también puede ser la vía a través de la cual grupos de ciudadanos comiencen a interesarse por la política e inicien dinámicas de agregación de intereses que contribuyan a reconstruir lo común.

En línea con lo propuesto anteriormente, resulta interesante rescatar lo mencionado por Eloísa Cordova, quien creía que la IPC podría ser más productiva con un enfoque más comunitario, comenzando por identificar las necesidades de la comunidad y avanzando hacia arriba.

Definitivamente creo que el trabajo comunitario es muy importante también para poder identificar y aparte llevar a cabo procesos de incidencia política a nivel local. Pero yo creo que siempre se debe pensar en la población, trabajar con ellos, con la comunidad, empezar desde ahí y ya ir hacia arriba. (Eloísa Cordova, comunicación personal, noviembre de 2025)

Siguiendo esa misma línea y profundizando en ella, el testimonio de Ashly Carbonel resulta un poderoso testimonio sobre el camino que debería seguirse en la IPC y en municipalidad en general.

Cuando nosotros pensamos en incidencia política, quizás es un espacio más de participación, de fortalecimiento de capacidades, de un ámbito político, comunitario, pero en realidad el enfoque de la IPC era hacia la gestión pública por así decirlo, pero para generar acuerdos entre instituciones, no se llegó a la etapa también de generar participación comunitaria, lo cual es un proceso que necesita de tiempo y organización, lo cual realmente es un desafío porque generar espacios conlleva detrás un trabajo de sensibilización y espacios de participación que deben ser genuinos. La población no deben sentirlo como algo que es obligado, que es impuesto o que se sientan con un

instrumento que al final llega pasando mucho. Sobre todo por la percepción que tiene la comunidad con el estado en general. Nosotros somos representación, digamos, de eso.

Entonces es primero empezar generando confianza y para generar confianza se tiene que tener un acercamiento con la comunidad, escuchándola, creo que parte de la escucha es tener reuniones constantes con ellos, primero partiendo de sus necesidades y construir junto con ellos con la comunidad, con sus representantes, con sus voceros, porque probablemente no todos pueden estar participando activamente. Aunque sean representaciones autorizadas y legítimas para que se puedan tomar decisiones en conjunto. Entonces diría que el primer proceso es en el que se tiene que trabajar mucho para tener acercamiento con la comunidad, generar confianza y acercamiento con la población.

Como ha quedado evidenciado en los testimonios, la incidencia política desarrollada en la municipalidad se caracterizó, en la práctica, por un ejercicio reactivo, que buscaba responder a problemas complejos sin propuestas claras ni un proceso sistemático de planificación. Las acciones solían ejecutarse de manera aislada, sin continuidad ni articulación entre actores, y sin involucrar a la comunidad en etapas fundamentales como la identificación del problema, la toma de decisiones o la evaluación de resultados, lo cual condujo a intervenciones fragmentadas, con objetivos difusos y escasa capacidad transformadora.

Este patrón se agrava si se considera que la Instancia Provincial de Concertación (IPC) posee, en teoría, un enorme potencial como espacio articulador, capaz de coordinar políticas y acciones para atender diversas problemáticas sociales a nivel local. Sin embargo, sus funciones se ven limitadas en la práctica por la ausencia de un enfoque que integre la participación comunitaria, el

análisis territorial y estrategias intersectoriales eficientes. En lugar de constituirse como un mecanismo de concertación real, la IPC opera principalmente como un espacio administrativo y normativo, lo que reduce su alcance y desvincula el proceso de las dinámicas locales y de las demandas ciudadanas.

En este escenario, emerge con fuerza uno de los aprendizajes más significativos de la sistematización: el Trabajo Social no solo debería estar presente en estos espacios, sino que debería apropiarse de ellos, posicionando sus saberes y herramientas para contribuir a la transformación social. La profesión posee un conocimiento situado del territorio, una comprensión integral de las problemáticas emergentes y una capacidad de mediación que puede enriquecer los procesos de toma de decisiones. A través de la visibilización de necesidades reales, la elaboración de recomendaciones técnicas y la participación activa en espacios intersectoriales, el Trabajo Social tiene la posibilidad de convertir demandas locales en asuntos públicos prioritarios.

Este rol es coherente con el mandato ético-político de nuestra profesión: promover el bienestar integral, la justicia social y la garantía de derechos, fortaleciendo al mismo tiempo la capacidad del Estado local para responder de manera más equitativa, pertinente y oportuna a las necesidades de la población. La incidencia política, entendida así, no es una tarea accesorio, sino un eje estratégico del Trabajo Social contemporáneo.

En este marco, la participación ciudadana adquiere una relevancia central. Fortalecerla implica promover que la población forme parte de los procesos de toma de decisiones, intervenga en la

construcción de políticas de desarrollo local, supervise la actuación de las autoridades y ejerza su derecho a plantear necesidades y propuestas que deben ser escuchadas y evaluadas por la gestión pública. La participación, concebida como un derecho y no como un trámite, se convierte en un mecanismo indispensable para democratizar la acción estatal y para generar políticas más legítimas, sostenibles y ajustadas a las realidades territoriales.

En síntesis, los aprendizajes emergentes muestran que la incidencia política requiere avanzar hacia procesos planificados, participativos y sostenidos en el tiempo. Para ello, es imprescindible que el Trabajo Social fortalezca su presencia en espacios de concertación, que se promueva la participación ciudadana como principio democrático y que se construyan estrategias de intervención que articulen actores, territorios y agendas comunes. Solo así podrá consolidarse una incidencia política capaz de contribuir a transformaciones reales y duraderas en la vida de las personas y en las estructuras que reproducen desigualdades.

6.2 Impacto y cambios generados

El proceso de sistematización permitió identificar una serie de impactos y cambios que emergieron progresivamente a partir del despliegue articulado de las líneas de acción del Trabajo Social en la Municipalidad Provincial del Callao. La orientación social, la promoción social, la gestión social y la incidencia política se entrelazaron en la intervención, configurando transformaciones en individuos, organizaciones y comunidad, así como en el propio quehacer profesional. Tras la reconstrucción de la experiencia con los actores clave inclusive se evidenció que, en varios casos, estas trascendieron al periodo de intervención y se han sostenido en el

tiempo en sus propias trayectorias profesionales, lo que da cuenta del alcance y la profundidad de la experiencia desarrollada.

En primer lugar, a nivel individual, la intervención generó efectos positivos en las personas atendidas, quienes lograron ampliar su acceso a información y recursos institucionales, fortalecer sus estrategias de afrontamiento ante las problemáticas que los aquejaban y asumir un rol más activo en la gestión de sus propias necesidades. La orientación social permitió que los usuarios accedieran a una atención integral, la cual facilitó la comprensión de sus necesidades, la identificación de alternativas para atenderlas y el fortalecimiento de su autonomía. Las estrategias de acompañamiento posibilitaron que muchas personas ampliaran su conocimiento sobre los servicios disponibles, accedieran a programas sociales y construyeran rutas más claras para enfrentar problemas en situaciones críticas, como lo fue para los adultos mayores en abandono, las mujeres jefas de hogar en situación de vulnerabilidad, las familias migrantes y las personas sin soporte familiar. La promoción social también influyó en este nivel, pues la participación en actividades comunitarias fomentó el desarrollo de habilidades sociales y la activación de redes de apoyo. Asimismo, la gestión social permitió articular respuestas interinstitucionales que garantizaron una atención integral a los casos complejos.

A nivel comunitario, la promoción social desempeñó un rol central, pues las actividades promocionales posibilitaron espacios de encuentro y fortalecimiento de la comunidad. La gestión interinstitucional y la incidencia también se hicieron presentes en este nivel, al articular recursos externos y visibilizar demandas colectivas que requerían ser atendidas por diversas instancias del Estado. Estos cambios facilitaron la consolidación de redes comunitarias y una participación más activa de vecinos y organizaciones locales, lo que potenciaba la sostenibilidad del proceso de intervención.

En cuanto al nivel organizacional, la intervención del área de Promoción Social contribuyó a transformar de manera progresiva la relación entre la municipalidad y la población. En un inicio, se evidenciaba desconfianza hacia la institución, derivada de promesas incumplidas o experiencias previas de atención fragmentada. Sin embargo, la presencia sostenida del equipo, la escucha activa y la atención oportuna a situaciones críticas permitieron generar mayor cercanía y legitimidad. La comunidad comenzó a reconocer la labor del área como accesible y confiable, lo cual fortaleció la capacidad colectiva para organizarse, activar redes de apoyo local y participar en espacios comunitarios.

A nivel metodológico, los impactos estuvieron vinculados al fortalecimiento de las capacidades del equipo del área de Promoción Social. La alta demanda de casos y la diversidad de problemáticas atendidas impulsaron la necesidad de reorganizar funciones, mejorar la coordinación interna y estandarizar procesos, lo que generó una mayor eficiencia y claridad en las dinámicas de trabajo. Las líneas de acción se reflejaron de manera transversal en estos cambios: la orientación permitió desarrollar criterios comunes de atención, la gestión consolidó relaciones con instituciones aliadas y optimizó los mecanismos de derivación, la promoción favoreció el diseño de actividades más sostenibles y contextualizadas, y la incidencia impulsó reflexiones sobre los límites institucionales y la necesidad de defender el enfoque social dentro de la estructura municipal.

Con respecto al nivel del equipo profesional de Trabajo Social, la intervención produjo cambios significativos en las dinámicas internas, las capacidades del grupo y la identidad profesional. El enfrentamiento cotidiano con situaciones complejas, así como la necesidad de reorganizar continuamente el trabajo, fomentó un sentido de cohesión y apoyo mutuo que fortaleció la práctica colaborativa. La rotación temática permitió que todas las profesionales ampliaran su

dominio técnico y desarrollaran competencias más integrales, promoviendo una comprensión más amplia de las problemáticas del territorio. Asimismo, los espacios de contención emocional y análisis de casos de forma grupal favorecieron el manejo del desgaste propio del trabajo con poblaciones en situación de vulnerabilidad, lo que contribuyó al bienestar del equipo y a una intervención más sostenida y de mayor calidad. De igual manera, la reflexión colectiva respecto al quehacer profesional fortaleció la capacidad del grupo, consolidando una identidad profesional más firme y orientada a la defensa de los derechos humanos. La sistematización permitió constatar que la experiencia desarrollada en la Municipalidad Provincial del Callao impulsó un proceso de profunda transformación personal y profesional dentro de los miembros del equipo, ya que fortaleció la comprensión de su rol como agentes fundamentales de cambio social y consolidó su compromiso ético y vocacional con el Trabajo Social, reafirmando su convicción de contribuir activamente al bienestar y a la transformación de la sociedad.

Por último, en el ámbito del Trabajo Social, la sistematización permitió reconocer el rol estratégico que la profesión desempeña en la gestión pública local. El trabajo articulado de las líneas de acción evidenció que el Trabajo Social no se limita a la atención de casos, sino que tiene capacidad para movilizar recursos, generar procesos participativos, incidir en decisiones institucionales y producir conocimiento sobre las dinámicas sociales del territorio. La experiencia también fortaleció la identidad profesional del equipo, al reafirmar la necesidad de sostener una práctica ética, crítica y orientada al bienestar de la comunidad, aun frente a intentos de instrumentalización o sobrecarga operativa. Asimismo, el análisis reflexivo permitió reconocer la importancia de la actualización constante y la defensa de un enfoque social en la gestión municipal, elementos indispensables para garantizar intervenciones de calidad.

En conjunto, los impactos y cambios identificados expresan un proceso de transformación multidimensional que trascendió los resultados inmediatos, demostrando que la intervención no solo produjo mejoras en la vida de los usuarios y en la organización municipal, sino que también generó transformaciones más amplias en la comunidad y en el ejercicio del Trabajo Social. Estos resultados constituyen un aporte fundamental para la mejora de futuras intervenciones y para el afianzamiento del Trabajo Social como disciplina clave en la gestión local, reafirmando a su vez la importancia de la sistematización como herramienta para la mejora continua y la consolidación de prácticas profesionalmente sólidas.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1. Conclusiones

La sistematización de la experiencia desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao permitió comprender la manera en que las líneas de acción del Trabajo Social se articularon en la práctica cotidiana, generando efectos concretos tanto en la población atendida como en el equipo profesional. Desde un plano teórico, los hallazgos evidencian que la intervención municipal adquiere coherencia y sentido cuando las líneas de orientación, promoción, gestión e incidencia se conciben no como dimensiones aisladas, sino como componentes interdependientes de un mismo proceso de acción social. En ese marco, la experiencia confirma la hipótesis planteada: la sinergia entre estas líneas constituye un factor clave para fortalecer el bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad, pues posibilita respuestas que combinan atención directa, fortalecimiento comunitario, articulación institucional e impulso de cambios en la dinámica de relación entre la ciudadanía y el gobierno local. Así, la práctica demuestra que la integralidad no es solo un ideal normativo, sino un

principio operativo que se construye en la interacción entre profesionales, instituciones y comunidades.

Desde una perspectiva práctica, la sistematización permitió identificar aprendizajes y transformaciones que marcaron el desarrollo de la intervención. La experiencia evidenció que la articulación flexible entre las líneas de acción posibilitó adaptarse a las limitaciones institucionales, a la alta demanda de casos y a las condiciones cambiantes del territorio, permitiendo una intervención más pertinente y situada. Se destacó especialmente la capacidad del equipo para reorganizar estrategias, redistribuir responsabilidades, fortalecer la coordinación interinstitucional y promover espacios de participación ciudadana incluso en contextos de desconfianza o tensión social.

Finalmente, la experiencia permitió reafirmar que el Trabajo Social en gobiernos locales tiene un potencial transformador cuando se ejerce desde una lógica colaborativa, reflexiva, participativa y orientada al bienestar colectivo. Los aprendizajes obtenidos no solo fortalecen la intervención institucional, sino que también aportan al crecimiento profesional del equipo, consolidando prácticas más conscientes, rigurosas y comprometidas con la protección de derechos y la mejora de las condiciones de vida de la población chalaca. De este modo, el proceso de sistematización no solo reconstruye el camino recorrido, sino que habilita nuevas posibilidades para el fortalecimiento de las políticas sociales locales y la consolidación de un Trabajo Social capaz de incidir de manera sostenible en la transformación social.

7.1. Recomendaciones y propuestas de mejora para futuras intervenciones

Las recomendaciones que se presentan a continuación buscan proyectar los aprendizajes obtenidos durante la experiencia de intervención en el área de Promoción Social hacia la mejora

de futuras prácticas profesionales, considerando que la articulación y sinergia entre las líneas de acción del Trabajo Social constituye un factor determinante para fortalecer el bienestar integral de la población en situación de vulnerabilidad. Desde esta premisa, dichas recomendaciones se orientan tanto al fortalecimiento del quehacer profesional como a la mejora de los procesos institucionales y formativos que condicionan la calidad de la intervención social en el ámbito local.

7.1.1. Propuestas de mejora en aspectos fundamentales de la intervención del trabajador social

En primer lugar, resulta fundamental reforzar los aspectos centrales de la intervención del Trabajo social, asegurando que cada actuación se sustente en diagnósticos participativos, pertinentes y ajustados a la realidad social del territorio. Si bien la dinámica de la atención municipal tiende a priorizar las demandas inmediatas de los usuarios, es necesario que futuras intervenciones contemplen una fase de diagnóstico rigurosa que permita identificar las problemáticas reales de la población antes de implementar actividades o programas. Es fundamental tener presente que el diagnóstico no solo ofrece una orientación técnica para la toma de decisiones, sino que constituye un insumo clave para sustentar, a nivel institucional, la importancia del Trabajo Social en la gestión municipal. Contar con diagnósticos claros, actualizados y contruidos participativamente permite demostrar con evidencia tanto el alcance de la intervención como las necesidades que justifican su continuidad, fortaleciendo así la legitimidad profesional dentro del gobierno local.

De manera complementaria, se recomienda implementar un sistema formal de registro y seguimiento de todas las actividades y atenciones del área de Promoción Social. La experiencia sistematizada evidenció que existía un cuaderno de registro, pero su uso no se integraba a los procesos de gestión del área, solamente servía para el registro diario de las atenciones. En futuras intervenciones debe garantizarse que el registro forme parte de un sistema estructurado, digital y accesible para todo el equipo, de modo que permita cuantificar la demanda, monitorear los casos, documentar la ruta de intervención y sustentar los resultados ante instancias superiores. Ello responde a un principio fundamental del Trabajo Social: lo que no se registra, no existe. Contar con un sistema consistente de información no solo facilita el análisis de tendencias y el seguimiento adecuado de los casos, sino que también legitima la intervención y contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas, especialmente en el contexto actual en el que nos encontramos, con la pérdida de espacios profesionales y las vulneraciones a nuestro quehacer como trabajadoras sociales.

Asimismo, es necesario consolidar la implementación integral de las líneas de acción del Trabajo Social como un proceso articulado y no como intervenciones fragmentadas. Una actuación profesional que integra orientación, promoción, gestión e incidencia permite abordar las necesidades de la población desde una perspectiva más amplia y sostenible. Por ello, futuras intervenciones deberán fortalecer la sinergia entre estas líneas, de modo que cada acción responda simultáneamente al acompañamiento individual, al fortalecimiento comunitario, a la articulación interinstitucional y a la incidencia en políticas locales. Esta integración favorece respuestas más completas, evita la duplicación de esfuerzos y promueve soluciones duraderas frente a problemáticas estructurales.

7.1.2. Propuestas de mejora en aspectos fundamentales de institución

En relación con los aspectos institucionales, se recomienda reforzar las condiciones materiales y logísticas que permitan desarrollar intervenciones oportunas y de calidad. Las limitaciones presupuestales observadas durante la experiencia sugieren la necesidad de que la institución garantice recursos básicos como materiales de oficina, equipos tecnológicos, movilidad para visitas domiciliarias y herramientas para el trabajo comunitario. Asimismo, deben establecerse condiciones mínimas de seguridad para el personal que realiza trabajo de campo, especialmente en territorios con alta tasa de inseguridad ciudadana, lo que incluye garantizar acompañamiento policial o de serenazgo cuando corresponda y disponer de protocolos de actuación en zonas catalogadas como peligrosas. Estas medidas no solo protegen a los profesionales, sino que aseguran una intervención más ética, responsable y segura para la población.

Otro aspecto institucional relevante es la necesidad de avanzar hacia la digitalización de los procesos municipales vinculados a la intervención social. La implementación de un sistema integrado que permita derivaciones directas, registro digital de casos y seguimiento en línea reduciría la burocracia interna, permitiría mayor celeridad en la atención y facilitaría la coordinación interinstitucional. Esta modernización contribuiría a mejorar la eficiencia del área, reducir tiempos de respuesta y fortalecer la articulación con otros servicios municipales y externos. Del mismo modo, fortalecer los convenios con instituciones públicas y privadas permitirá ampliar la cobertura de servicios disponibles para la población, evitar restricciones en el acceso a la información y consolidar una red de apoyo más sólida y estructurada.

7.1.3. Propuestas de mejora con respecto al trabajo comunitario

En cuanto al trabajo comunitario, se recomienda profundizar las estrategias orientadas a fortalecer la participación comunitaria, la incidencia política y el liderazgo local. La experiencia demuestra la importancia de promover espacios activos y participativos que permitan a la comunidad reconocer sus necesidades, proponer soluciones y construir colectivamente respuestas sostenibles. Es indispensable formalizar las redes comunitarias a través de protocolos de actuación, rutas de atención y mecanismos de corresponsabilidad que integren a las organizaciones de base, instituciones públicas, entidades privadas y colectivos ciudadanos. Del mismo modo, se sugiere reforzar el rol protagónico del trabajador social en estos procesos, reconociendo sus competencias para dinamizar la participación, facilitar procesos grupales y promover el empoderamiento de la población.

7.1.4. Propuestas de mejora con respecto a la Formación Académica

En este aspecto, se recomienda fortalecer la formación académica y la capacitación continua de los profesionales, especialmente considerando que para muchas de las integrantes del equipo esta fue su primera experiencia laboral tras su egreso universitario. La intervención mostró la necesidad de que los planes de estudio incluyan cursos y talleres sectorizados que preparen a los estudiantes para los distintos campos de acción del Trabajo Social (sector público, comunitario, empresarial, privado). De manera individual, se sugiere la formación continua de cada profesional, en materia de gestión de proyectos, primeros auxilios psicológicos y herramientas de intervención en contextos de crisis. Estas competencias resultan esenciales no solo para afrontar las complejidades de la práctica en contextos locales, sino para fortalecer la capacidad reflexiva, técnica y ética del profesional.

En conjunto, estas recomendaciones no solo proyectan los aprendizajes derivados de la experiencia en la Municipalidad Provincial del Callao, sino que permiten reconocer cómo el proceso de sistematización, entendido desde la perspectiva metodológica propuesta por Ayllón, se convierte en un ejercicio reflexivo, crítico y transformador que reordena la experiencia para producir conocimiento situado y orientado a la acción. Desde este enfoque, las recomendaciones no son simplemente sugerencias operativas, sino orientaciones construidas desde la vivencia concreta en el área de Promoción Social, desde las tensiones y posibilidades que emergieron durante la intervención y desde la lectura interpretativa de los sentidos del equipo de Trabajo Social.

La metodología de Ayllón permite comprender que toda intervención social es simultáneamente práctica y reflexión, y que las propuestas de mejora surgen del análisis profundo de los momentos vividos, de las decisiones tomadas, de los desafíos enfrentados y de las dinámicas institucionales y comunitarias en las que los actores estuvieron inmersos. Esta perspectiva reconoce el valor de la experiencia como fuente viva de aprendizaje y como base para generar transformaciones tanto en los equipos profesionales como en las instituciones que sostienen los procesos de intervención. Por ello, las recomendaciones formuladas trascienden el plano técnico y expresan una comprensión integral de la intervención, de sus alcances, de sus limitaciones y de las potencialidades que se revelan cuando la práctica es sometida a un ejercicio sistemático de interpretación.

Desde esta metodología, cada recomendación realizada se entiende como un aporte que nace de la experiencia, pero que se proyecta hacia el futuro para fortalecer la capacidad institucional, mejorar el rol profesional del trabajador social y garantizar intervenciones más articuladas, participativas y sostenibles. La mirada de Ayllón nos recuerda que la sistematización no busca

únicamente ordenar lo sucedido, sino transformar lo aprendido en un instrumento para seguir interviniendo de manera más consciente, informada y estratégica.

En ese sentido, la experiencia desarrollada en el área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao confirma la riqueza de la sistematización como proceso formativo, analítico y político, pues permitió poner en evidencia la complejidad cotidiana del Trabajo Social en un territorio marcado por múltiples vulnerabilidades y dinámicas institucionales cambiantes. Al reconstruir y analizar lo vivido, fue posible visibilizar las prácticas que se desplegaron, comprender las decisiones tomadas en contextos de urgencia, identificar los factores que potenciaron u obstaculizaron la intervención y reconocer los aprendizajes que emergieron del ejercicio profesional en un escenario local desafiante.

La sistematización, al recuperar esta experiencia concreta, se convierte en un puente entre lo que se hace y lo que se puede llegar a transformar, permite interpretar el sentido de las acciones realizadas, iluminar aquello que a veces se diluye en la dinámica diaria del trabajo y proyectar nuevas formas de actuar con mayor conciencia, coherencia y capacidad estratégica.

De este modo, la sistematización reafirma el papel del Trabajo Social como una práctica situada que, aun en medio de limitaciones estructurales, sostiene su vocación transformadora mediante la reflexión crítica y la búsqueda permanente de alternativas para mejorar la vida de las comunidades. Así, la intervención del equipo de trabajadoras sociales del área de Promoción Social de la Municipalidad Provincial del Callao demuestra que sistematizar no es solo narrar una experiencia, sino convertirla en conocimiento vivo, capaz de orientar decisiones futuras, fortalecer el rol profesional y consolidar intervenciones más integrales y pertinentes en territorios socialmente complejos.

Anexos

Anexo 1. Línea de tiempo de la experiencia sistematizada



Anexo 2. Instrumentos de recojo de información (Entrevistas semiestructuradas)

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL ÁREA DE PROMOCIÓN SOCIAL

1. Fase de contextualización

- ¿Cómo fue su proceso de inducción al área de Promoción Social?
- ¿Qué dificultades identificó al inicio de la intervención y cómo se abordaron?
- ¿Qué elementos fueron clave para comprender el contexto y las condiciones del entorno de intervención?

2. Diagnóstico y planificación participativa

- ¿Cómo se identificaron las necesidades y problemáticas de la población? ¿Cuáles se consideraron prioritarias y por qué?
- ¿De qué manera se organizó el equipo de Promoción Social para atender las necesidades de la población?
- ¿Considera que la planificación y organización del área logró responder adecuadamente a las necesidades reales de la población? ¿Por qué?

3. Ejecución de la intervención

- ¿Qué acciones o momentos considera los más significativos durante la intervención?
- ¿Qué aprendizajes y logros rescata de la intervención del área de Promoción Social?
- ¿Cuáles fueron los principales desafíos enfrentados en el proceso y cómo se resolvieron?

4. Fase de cierre

- ¿Cómo se desarrolló el cierre del proceso? Además del aspecto administrativo, ¿existió un espacio de reflexión colectiva o retroalimentación del equipo?
- ¿Qué conclusiones o aprendizajes surgieron en ese momento final?

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL ÁREA DE PROMOCIÓN SOCIAL SEGÚN LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

1. Orientación social

- ¿Cómo era el proceso habitual de orientación y acompañamiento a usuarios?
- ¿Qué aprendizajes y logros dejó este trabajo de atención social directa?

2. Promoción social

- ¿Qué talleres, actividades preventivas o acciones de fortalecimiento comunitario se desarrollaron?
- ¿Cuál fue la respuesta de la población a las actividades de promoción social?
- ¿Qué aprendizajes generó este trabajo con respecto a la participación, el empoderamiento y la autonomía de la población?

3. Gestión social

- ¿Con qué instituciones y actores se articuló con mayor frecuencia?
- ¿Qué facilitó o dificultó las coordinaciones interinstitucionales?
- ¿Recuerda algún caso o experiencia donde la gestión social permitió mejorar sustancialmente la respuesta a una problemática o caso social?
- ¿Qué oportunidades identifica para fortalecer la articulación municipal e intersectorial?

4. Incidencia política

- Con respecto a esta línea de acción, ¿cuál era el papel del trabajo social a través de la IPC?
- ¿Qué espacios formales de participación comunitaria o política estuvieron presentes durante la intervención?
- ¿Qué problemáticas o demandas lograron visibilizarse en estos espacios?
- ¿Qué propuesta de mejora propondrías como trabajadora social en este espacio?

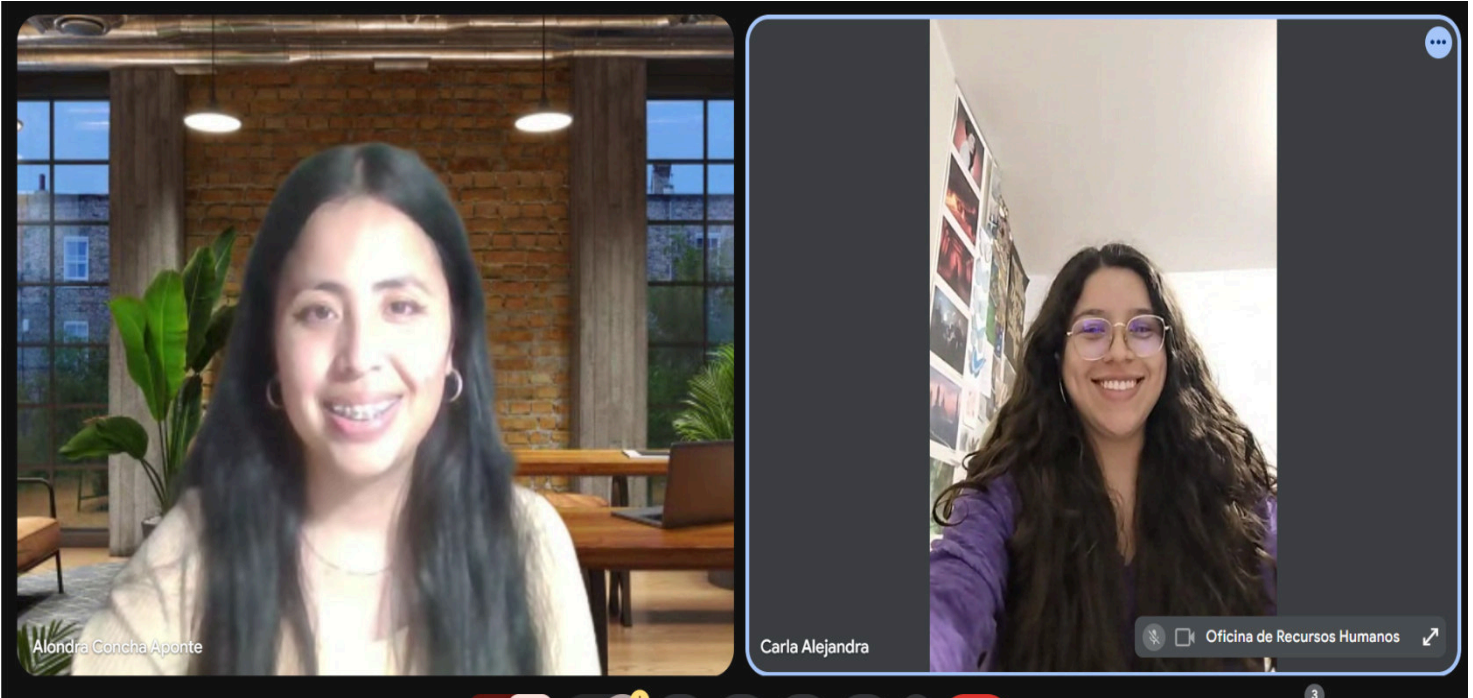
III. Cierre de la entrevista

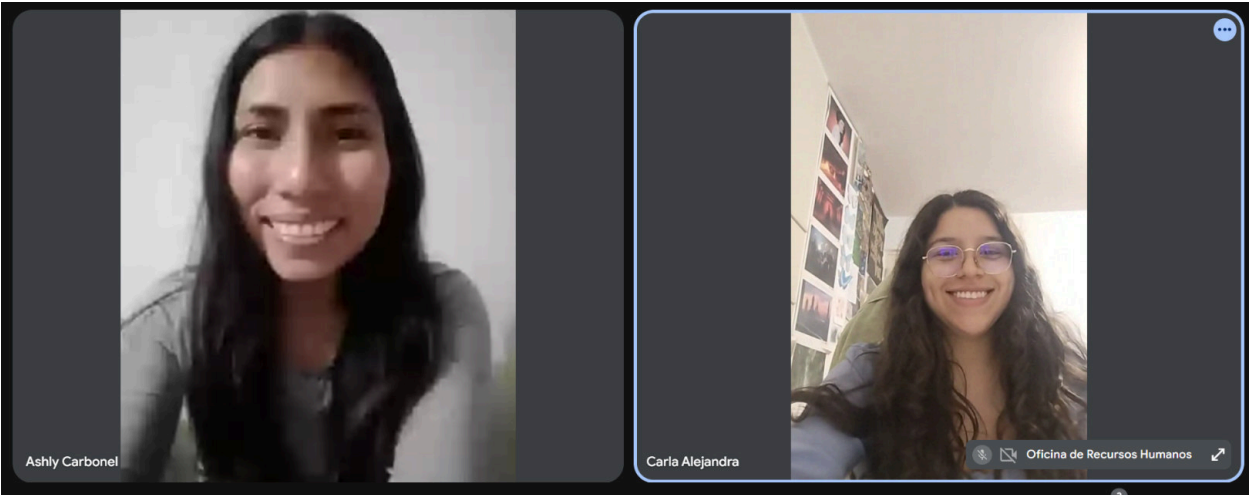
- Si tuviera que rescatar el mayor aprendizaje que esta experiencia le dejó como trabajadora social, ¿cuál sería?
- ¿Considera que la formación académica la preparó adecuadamente para afrontar esta experiencia?
- ¿Qué implementaría en el plan de estudios para contribuir a una mejor preparación ante experiencias similares?
- Teniendo en cuenta la experiencia en la municipalidad, más enfocada en el ámbito social y comunitario ¿era un campo que tenía planificado seguir? ¿Actualmente forma parte de su espacio de intervención o interés futuro?
- ¿Qué recomendaciones daría para fortalecer el área de Promoción Social y futuros procesos de intervención en el ámbito municipal?
- ¿Hay algo más que desee agregar, alguna reflexión final que considere importante dejar registrada para la sistematización?

Anexo 3. Registro fotográfico de las entrevistas realizadas para la sistematización

Imagen de reuniones virtuales vía Google Meet (noviembre, 2025)







Bibliografía

Ayllón Viaña, M. R. (2004). *Aportes para el diálogo entre el saber y el hacer en la promoción y el desarrollo social: una propuesta operativa para sistematizar experiencias*. Ponencia presentada en el Seminario sobre Sistematización.

https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0739/6_AYL_APO.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. INEI.

Municipalidad Provincial del Callao. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao*. Callao: Municipalidad Provincial del Callao.

Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos – WOLA. (2002). *Manual básico para la incidencia política*.

<https://caritascolombiana.org/wp-content/uploads/2016/10/Manual-básico-incidencia-política.pdf>

Proyecto Participa Perú. (2003). *Manual de incidencia política*. Lima, Perú.

https://www.propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/manual_completo.pdf

Ramírez Martínez, C. (2016). *Tendencias investigativas que delimitan los campos de actuación del trabajo social en la gestión social*. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 16(30), 233–244.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532016000100017&lng=en&tlng=es

Veloza-Soler, J. V., Vanegas-García, J. H., & Gamboa-Suárez, A. A. (2022). *El trabajador social en contextos escolares: una mirada desde la orientación vocacional y ocupacional*. *Perspectivas*, 6(1), 42–55. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/perspectivas/article/view/3341/3826>