



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Vocación pública: Sistematización del rol del trabajo social en la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Yanela Karina FRIAS BERRU

ASESOR

Mg. Rocio MALDONADO ALARCÓN

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Frias, Y. (2025). *Vocación pública: Sistematización del rol del trabajo social en la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019*. [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	Yanela Karina Frias Berru
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77706816
URL de ORCID	opcional
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Rocio Maldonado Alarcón
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43134022
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6489-9743
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Ela Dorena Pérez Alva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10323252
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Joel Manuel Cáceres Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42752194
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Caverio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626
Datos de investigación	

Línea de investigación	ODS 1: FIN DE LA POBREZA LINEA DE INVESTIGACIÓN: POLITICAS PÚBLICAS SOCIALES
------------------------	--

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Centro poblado: según corresponda
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2019 - Diciembre 2019
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00



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

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

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

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional **“Vocación pública: Sistematización del rol del trabajo social en la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019”** presentado por la bachiller, YANELA KARINA FRIAS BERRU

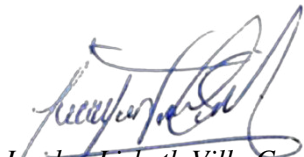
Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

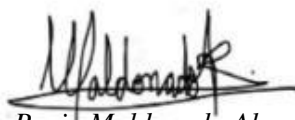
19 (Diecinueve)

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


Mg. Ela Dorena Pérez Alva
Presidente


Mg. Joel Manuel Cáceres Paredes
Miembro


Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Miembro


Mg. Rocío Maldonado Alarcón
Asesora



UNMSM

Firmado digitalmente por SILVA
SIFUENTES Jorge Elías Tercero FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.08.2025 14:49:42 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académica



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

Anexo 1
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, ROCIO MALDONADO ALARCÓN en mi condición de asesora acreditada con el DICTAMEN N°06-2025-EPTS-FCCSS/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es: *"VOCACIÓN PÚBLICA: SISTEMATIZACIÓN DEL ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2019"* presentado por la bachiller: YANELA KARINA FARIAS BERRÚ 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 8% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

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

Lima, 17 de julio 2025.

Firma de la Asesora:

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

DNI: 43134022

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

CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	5
3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS ESPECÍFICAS	22
4. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN	24
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	30
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	58
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
8. ANEXOS	72

1. PRESENTACIÓN

El presente informe de sistematización tiene como finalidad analizar y reflexionar sobre la experiencia de intervención profesional del Trabajo Social en la gestión gubernamental a nivel local, desarrollada en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra (Lima Norte) durante el año 2019. Si bien el Trabajo Social en la municipalidad abarca diversos ámbitos de acción, esta sistematización se enfoca específicamente en el rol desempeñado desde la Subgerencia de Programas Sociales, que pertenece a la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social. Más allá de documentar las acciones realizadas, se busca comprender el proceso vivido, los aprendizajes obtenidos y los desafíos enfrentados en un contexto caracterizado por cambios políticos locales, reestructuraciones institucionales y la inminente emergencia sanitaria a causa del virus Covid-19, que comenzaba a manifestarse hacia finales de ese año.

La intervención social abordada en este trabajo estuvo dirigida a los sectores más vulnerables del distrito, entre ellos niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, así como familias en situación de pobreza o riesgo social. En este marco, se priorizó una atención integral con enfoque de derechos, inclusión social y participación ciudadana, promoviendo el acceso a servicios municipales tales como programas alimentarios, talleres de prevención de violencia familiar, campañas de salud comunitaria y actividades de fortalecimiento de redes de apoyo vecinal, así como la restitución de derechos vulnerados y el fortalecimiento de capacidades individuales y comunitarias.

Este proceso de sistematización se estructura en torno a objetivos claros, preguntas orientadoras y una revisión crítica de las acciones implementadas, considerando el contexto político-administrativo del distrito, las condiciones sociales y sanitarias del territorio, y el rol que cumplió el Trabajo Social dentro de la estructura municipal. Asimismo, se toma como referencia el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLCC) 2017-2021 del distrito de Puente Piedra, que sirvió de marco orientador para las políticas públicas y los programas sociales ejecutados por el gobierno local, articulando las intervenciones con los objetivos de desarrollo sostenible y las líneas estratégicas priorizadas por la comunidad.

A través de este informe, se busca no solo dar cuenta de la experiencia vivida, sino también generar insumos que contribuyan a mejorar la gestión de programas

sociales, fortalecer el rol del Trabajo Social en la administración pública local y aportar al diseño de políticas más inclusivas, pertinentes y sostenibles. Este trabajo representa, por tanto, un ejercicio profesional y ético de memoria, análisis y proyección del quehacer social en uno de los distritos con mayores desafíos sociales de Lima Norte, con el fin de seguir construyendo territorios más justos, participativos y resilientes para las poblaciones que históricamente han enfrentado situaciones de exclusión y vulnerabilidad.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 Contexto de la intervención

La intervención del Trabajador Social en el ámbito municipal se desarrolla en el marco de las funciones que las municipalidades tienen como gobiernos locales, responsables de promover el desarrollo integral de su jurisdicción mediante la formulación, gestión y ejecución de políticas, planes, programas y servicios orientados al bienestar de la población, con énfasis en grupos en situación de vulnerabilidad.

Dentro de la estructura municipal, el Trabajador Social se ubica principalmente en las áreas o unidades vinculadas a programas sociales, servicios de atención y protección de derechos, así como en espacios relacionados con salud, educación, bienestar y recursos humanos, en concordancia con los lineamientos del Plan de Desarrollo Local Concertado y el Plan de Desarrollo Social de cada municipalidad; de este modo, se reconoce que la intervención de los trabajadores sociales no se limita a un solo programa o unidad, sino que forma parte de un sistema de atención integral que articula políticas nacionales, regionales y locales en beneficio de la comunidad.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, la organización municipal contempla áreas de atención directa a poblaciones vulnerables, como la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM), cada una de ellas con normativa y políticas específicas de funcionamiento, las cuales orientan y delimitan la intervención profesional del Trabajo Social.¹

La OMAPED, creada en cumplimiento de la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se articula con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), cumpliendo funciones de registro, acompañamiento y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, facilitando su acceso a programas y servicios del Estado. Por su parte, la DEMUNA, dependiente funcionalmente del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se encarga de la protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes en el ámbito distrital, a través de acciones de prevención, atención de casos y coordinación interinstitucional para garantizar entornos protectores, finalmente, el CIAM responde a

¹ Congreso de la República del Perú. (2012). *Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad*. Diario Oficial El Peruano.

políticas de envejecimiento activo y atención integral a personas adultas mayores, promoviendo su participación, autonomía y acceso a servicios sociales y de salud.

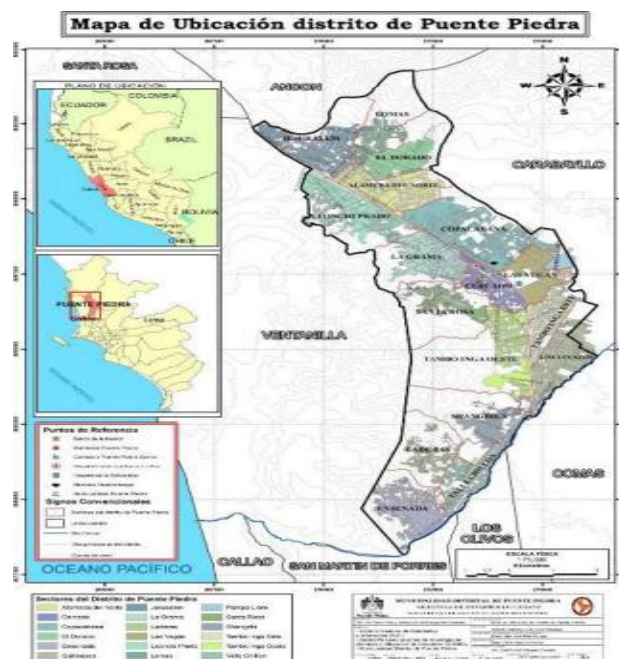
El Trabajador Social, en este marco, desempeña funciones de identificación de necesidades, diagnóstico social, planificación, ejecución y evaluación de intervenciones sociales, articulando recursos institucionales y comunitarios para garantizar el acceso a derechos, mejorar la calidad de vida y promover la inclusión social de las personas atendidas; asimismo, participa en la gestión de programas sociales como Pensión 65, Qali Warma y programas de fortalecimiento familiar, realizando procesos de empadronamiento, seguimiento de casos, visitas domiciliarias y coordinación con redes locales de apoyo.

Es importante enfatizar que la experiencia de práctica profesional o laboral en un área específica de la municipalidad, si bien representa un insumo valioso para la comprensión de la intervención profesional, no refleja la totalidad del quehacer del Trabajador Social en el ámbito municipal, la intervención del Trabajador Social en la gestión municipal es amplia, diversa y adaptada a las necesidades del territorio, y su análisis requiere partir de una perspectiva general que considere el rol de las municipalidades como promotoras del desarrollo local, para luego profundizar en las áreas específicas de intervención en las que se desempeña la labor profesional.

En este estudio, se analizará de manera particular la intervención del Trabajador Social en áreas orientadas a la atención de poblaciones vulnerables dentro de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, reconociendo que estas áreas forman parte de un sistema de protección social y promoción del desarrollo humano establecido en el Plan de Desarrollo Social del distrito, este plan establece como líneas de acción prioritarias la atención a grupos vulnerables, la reducción de brechas de acceso a servicios y la promoción de la participación ciudadana, en concordancia con los objetivos de desarrollo local y las políticas sociales nacionales.

Figura 1

Ubicación geográfica del distrito de Puente Piedra



Nota. Ubicación geográfica del distrito de Puente Piedra, Municipalidad de Puente Piedra, 2019, recuperado de <https://www.ciudad.org.pe/wp-content/uploads/2020/11/FICHA-TECNICA-MUNICIPALIDAD-DE-PUENTE-PIEDRA.pdf>.

Figura 2

Ubicación de los sectores del distrito de Puente Piedra

N°	ZONA	SECTOR
1	SUR	ENSENADA
2		LADERAS
3		CHILLÓN
4		SHANGRI-LA
5	CENTRO	TAMBO INGA OESTE
6		TAMBO INGA ESTE
7		PAMPA LIBRE
8		GALLINAZOS
9		SANTA ROSA
10		CERCADO
11		LAS VEGAS
12		LA GRAMA
13	NORTE	COPACABANA
14		EL DORADO
15		LEONCIO PRADO
16		JERUSALÉN
17		LOMAS



Nota. Ubicación de los sectores del distrito de Puente Piedra, Municipalidad de Puente Piedra, 2017, https://weboficial.munipuentepiedra.gob.pe/transparencia_doc/02_planeamiento_y_organizacion/informacion-adicional/memoria_anual_2017.pdf.

En este sentido, la intervención del Trabajador Social municipal contribuye al cumplimiento de estos objetivos mediante acciones de acompañamiento social, facilitación del acceso a programas y servicios, fortalecimiento de capacidades de la población y articulación interinstitucional, generando estrategias de intervención que integran recursos institucionales, comunitarios y familiares en beneficio de las personas atendidas.

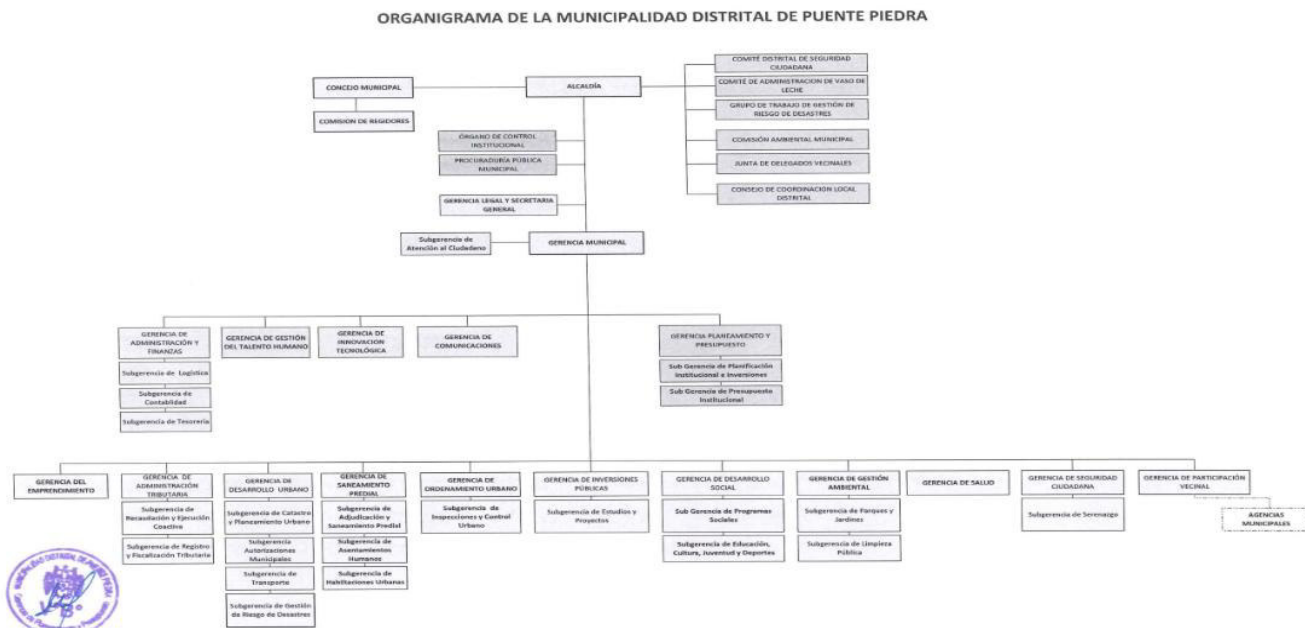
Así, se parte de una comprensión integral de la intervención del Trabajador Social en la gestión municipal, comprendiendo que el rol profesional en este ámbito es dinámico, diverso y adaptado al territorio, y que su estudio debe realizarse de manera ordenada, de lo general a lo específico, evitando reduccionismos y reconociendo la amplitud de las funciones que las y los trabajadores sociales desempeñan en las distintas áreas municipales.

En ese periodo, la Municipalidad implementó en su estructura organizativa el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP, el cual se fundamentó en una planificación estratégica participativa y transversal. El PDLC definió una visión de distrito “productivo, ecoturístico y comercial, con una comunidad organizada, educada y preparada para acceder a servicios de salud y educación tecnificados”, determinando seis ejes estratégicos incluyeron la promoción de derechos fundamentales, acceso a servicios, gobernabilidad, desarrollo económico, infraestructura territorial y ordenamiento ambiental, entre las acciones priorizadas se incluyeron la modernización institucional, participación ciudadana, transparencia, seguridad, ordenamiento territorial, fortalecimiento de capacidades locales e infraestructura básica.²

² Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). *Ordenanza N.º 295-MDPP que aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado de Puente Piedra 2017–2021*. <https://www.munipuentepiedra.gob.pe>.

Figura 3

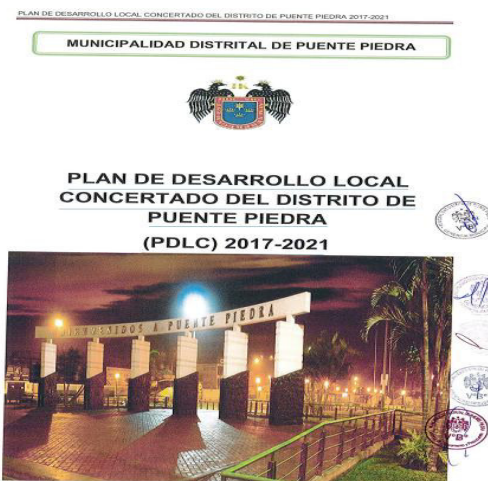
Organigrama de la Municipalidad de Puente Piedra del año 2019



Nota. Organigrama de la Municipalidad de Puente Piedra, 2019, <https://weboficial.munipuentepiedra.gob.pe/estructura-organica/>.

Figura 4

Plan de desarrollo local concertado del distrito de Puente Piedra



Nota. Plan de desarrollo local concertado para el desarrollo de la municipalidad de Puente Piedra, 2017-2021.

La ejecución de este plan orientó el enfoque municipal en 2019, posicionando a la Subgerencia de Programas Sociales, adscrita a la Gerencia de Desarrollo Social (GDS), como eje fundamental en la implementación de acciones vinculadas al bienestar social. La GDS, conforme al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Puente Piedra (2019), tiene como misión planificar, organizar, coordinar y ejecutar programas, proyectos y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de la población, con especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad. Entre sus funciones se encuentran la gestión de programas de inclusión social, la promoción de la salud comunitaria, la prevención de la violencia familiar, el fortalecimiento de capacidades comunitarias y la articulación de servicios con instituciones públicas y privadas del distrito.³

La Gerencia de Desarrollo Social (GDS) articula diversas subgerencias y programas, como la Subgerencia de Programas Sociales, la Subgerencia de Participación Vecinal y la Subgerencia de Promoción de la Salud, permitiendo una intervención integral bajo principios de inclusión, participación y equidad social. En el marco de esta sistematización, se abordará de manera específica el rol de la Subgerencia de Programas Sociales, espacio que, regido por el Reglamento de Operaciones y Funciones de la Municipalidad de Puente Piedra año 2019, concentró la atención en poblaciones vulnerables mediante la implementación, monitoreo y seguimiento de programas prioritarios como el CIAM (Centro Integral de Atención al Adulto Mayor), la OMAPED (Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad) y la DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente). La sistematización se enfocará en analizar cómo esta subgerencia, en articulación con la GDS, gestionó de manera integral el acceso a derechos, la protección social y la atención de necesidades prioritarias de la niñez, adolescencia, personas adultas mayores y personas con discapacidad, en un contexto de limitaciones presupuestales y cambios políticos que caracterizaron el año 2019.

De este modo, se busca comprender cómo las estrategias de la GDS, operativizadas a través de la Subgerencia de Programas Sociales, contribuyeron a fortalecer la protección social en el distrito, generando aprendizajes relevantes para el ejercicio profesional del Trabajo Social en la gestión pública local, con miras a mejorar

³ Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)*. Municipalidad Distrital de Puente Piedra. <https://www.munipuentepiedra.gob.pe>

la sostenibilidad y eficacia de las políticas sociales en territorios con alta vulnerabilidad como Puente Piedra.

2.2 Población beneficiaria.

La población beneficiaria de la intervención estuvo conformada por los diversos sectores sociales del distrito de Puente Piedra, priorizando aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP, que orientó la gestión social del distrito con un enfoque participativo, territorial y de derechos, entre los principales grupos atendidos se encontraban niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia familiar y familias en situación de pobreza o riesgo social, quienes enfrentan limitaciones estructurales que restringen su acceso a servicios básicos, oportunidades de desarrollo y protección efectiva de sus derechos.⁴

Este escenario se presentaba en un distrito que en 2019 albergaba a más de 370,000 habitantes, con una población predominantemente joven y migrante, asentada en diversas zonas, algunas de ellas con altos niveles de vulnerabilidad social y urbana (INEI, 2020). ⁵Según datos actualizados del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), para el año 2025 Puente Piedra ha superado los 405,000 habitantes, manteniendo una estructura poblacional con más del 60 % de su población menor de 35 años, con una importante proporción de población migrante interna proveniente principalmente de Áncash, Junín, Cajamarca y Piura (INEI, 2024). ⁶Asimismo, el 31.2 % de hogares del distrito se encuentra en situación de pobreza o vulnerabilidad socioeconómica, con indicadores de empleo informal superiores al 72 %, lo que agrava las condiciones de inseguridad alimentaria, precariedad habitacional y exposición a situaciones de riesgo social (MIDIS, 2024; INEI, 2024).⁷

De acuerdo con la Municipalidad de Puente Piedra (2024), las zonas de Lomas de Zapallal, Lomas de Carabayllo, Los Olivos de Pro y el A.H. El Dorado concentra

⁴ Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). *Ordenanza N.º 295-MDPP que aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021*. Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

⁵ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). *Estimaciones y proyecciones de población distrital 2000–2025*. <https://www.inei.gob.pe>

⁶ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024). *Boletín de estadísticas sociodemográficas de Lima Metropolitana, 2024*.

⁷ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2024). *Reporte de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica 2024 – Lima Norte*.

los mayores índices de necesidades básicas insatisfechas, déficit de servicios básicos y casos de violencia intrafamiliar reportados en las redes locales de protección. Por otro lado, los registros de la OMAPED local reportan un incremento del 18 % en la población con discapacidad registrada entre 2019 y 2024, mientras que el CIAM ha reportado que cerca del 9 % de la población de Puente Piedra corresponde a personas adultas mayores, de las cuales más del 40 % carece de redes de apoyo familiar (Municipalidad de Puente Piedra, 2024).⁸

En este contexto, la situación de pobreza, informalidad laboral, violencia intrafamiliar, inseguridad alimentaria y precariedad en la infraestructura de servicios, combinada con las limitaciones en la cobertura y calidad de atención en salud y educación, configuraba un escenario de alta complejidad social que demandaba respuestas integrales por parte de la municipalidad. Estas acciones se desarrollaron en articulación con las políticas sociales nacionales, regionales y los lineamientos del Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, el cual priorizaba la protección social, la participación ciudadana, la seguridad vecinal, la atención a poblaciones vulnerables y el fortalecimiento de capacidades comunitarias como ejes estratégicos para la gestión local (Municipalidad de Puente Piedra, 2017).⁹

2.3 Objetivos de la intervención

La intervención del Trabajo Social en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra durante el año 2019, en el marco del estudio “Vocación pública: Sistematización del rol del trabajo social en la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019”, tuvo como propósito central contribuir al bienestar social y a la inclusión de las poblaciones más vulnerables del distrito, articulando las acciones con los objetivos estratégicos del PDLC y con las funciones definidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del año 2019.

En primer lugar, se planteó como objetivo brindar atención integral a personas y familias en situación de vulnerabilidad, combinando acompañamiento psicosocial, asistencia directa y canalización hacia servicios especializados. Este objetivo implicó la atención de problemáticas sociales desde un enfoque multidimensional y preventivo,

⁸ Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2024). *Informe social distrital sobre zonas vulnerables, discapacidad y población adulta mayor*. Subgerencia de Programas Sociales.

⁹ Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). *Ordenanza N.º 295-MDPP que aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado 2017–2021*. Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
<https://www.munipuentepiedra.gob.pe>

reconociendo que las condiciones de riesgo social se agravan por la acumulación de carencias estructurales y requieren intervenciones articuladas con los actores comunitarios y estatales.

En segundo lugar, se buscó promover la inclusión y restitución de derechos mediante la implementación, fortalecimiento y monitoreo de programas sociales orientados a sectores específicos, como el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM), la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) y la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). Estos programas se consolidaron como plataformas locales de protección social, participación ciudadana y fortalecimiento comunitario, en concordancia con los ejes estratégicos de desarrollo humano, inclusión y gobernabilidad establecidos en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP.

Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM):

El Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) tuvo como finalidad, durante el año 2019, atender a la población adulta mayor del distrito, la cual representaba aproximadamente el 9 % de la población total de Puente Piedra, con especial atención en aquellos que se encontraban en situación de pobreza, abandono o riesgo social (Municipalidad de Puente Piedra, 2019). Este programa desarrolló diversas actividades orientadas a la promoción de la salud física y mental, la realización de talleres de envejecimiento activo, así como acciones de recreación, esparcimiento y acompañamiento social, incluyendo visitas domiciliarias realizadas en coordinación con las redes de salud locales. Asimismo, se impulsaron espacios de participación social a través de los clubes del adulto mayor, fomentando valores como el respeto, la solidaridad y la autonomía, lo que contribuyó significativamente a la integración comunitaria y a la prevención de situaciones de vulnerabilidad en esta población.

Figura 5

Cuidado en el Centro Integral de Atención de Adulto Mayor del distrito de Puente Piedra



Nota. Servicio del centro Integral de Atención al Adulto Mayor, Municipalidad de 2019, <https://web.facebook.com/MunicipalidadPuentePiedra>.

Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED):

La Oficina Municipal del distrito de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) tuvo como población objetivo a las personas con discapacidad, un grupo que, según registros locales del año 2019, representaba cerca del 7 % de la población del distrito de Puente Piedra (Municipalidad de Puente Piedra, 2019). Durante ese periodo, la finalidad del programa fue garantizar el acceso a servicios básicos, la inclusión social y la participación comunitaria de las personas con discapacidad. Para ello, se promovieron talleres de habilidades sociales, actividades recreativas adaptadas, jornadas de empadronamiento y campañas de sensibilización. Asimismo, OMAPED articuló acciones con instituciones educativas y de salud para facilitar la inclusión educativa, el acceso al Seguro Integral de Salud (SIS) y la atención médica priorizada, contribuyendo así a la restitución de derechos y a la mejora de la calidad de vida de esta población en situación de vulnerabilidad.

Figura 6

Actividades de Atención a la Persona con Discapacidad en el distrito de Puente Piedra



Nota. Desarrollo de actividades para las personas con discapacidad del Distrito de Puente Piedra
, Municipalidad de 2019, El Conadis realiza campaña de PASE LIBRE en Puente Piedra - Noticias -
Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - Plataforma del Estado Peruano.

Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA):

La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNA) tuvo como objetivo, durante el año 2019, garantizar la protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia en el distrito de Puente Piedra, grupo que representaba más del 30 % de la población distrital según estimaciones del INEI de ese año (INEI, 2019). En ese periodo, la DEMUNA brindó atención a casos de vulneración de derechos, tales como violencia familiar, omisión de asistencia familiar, conflictos de tenencia y régimen de visitas, entre otros que afectaban el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes.

Entre sus principales acciones se encontraron la orientación legal y psicológica, la mediación familiar, el seguimiento de casos sociales y la realización de talleres de prevención de la violencia, fortalecimiento de la autoestima y desarrollo de habilidades sociales. Estas actividades fueron desarrolladas en articulación con instituciones

educativas, organizaciones comunitarias y redes de protección del distrito. En ese contexto, la DEMUNA se consolidó como un espacio clave para la restitución de derechos y el fortalecimiento de los lazos familiares y comunitarios, contribuyendo a una respuesta oportuna y especializada frente a situaciones de riesgo social.

Figura 7

Ubicación de la sede de la DEMUNA de la Municipalidad de Puente Piedra



Nota. Zona del Centro ubicación de la Oficina de la Defensoría Municipal de la niña, niño y adolescente, Municipalidad, 2019.

De este modo, el CIAM, la OMAPED y la DEMUNA representan pilares fundamentales en la gestión local de la protección social y en el fortalecimiento del rol del Trabajo Social en la administración pública municipal, respondiendo a los lineamientos del PDLC y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la reducción de desigualdades, la salud y el bienestar, la educación de calidad y la paz, justicia e instituciones sólidas.

En tercer lugar, frente a un escenario de cambios estructurales y sanitarios, se asumió como objetivo estratégico la necesidad de adaptar las metodologías de intervención social para responder a nuevos retos emergentes, esta adaptación incluyó la reorganización de equipos de intervención, la implementación de mecanismos de atención remota y la articulación con redes de apoyo comunitario y estatal, anticipando

las dificultades que se intensificarían con la emergencia sanitaria del COVID-19 al año siguiente.

2.4 Actores involucrados

La implementación de la intervención social en 2019, se logró mediante la participación articulada de actores institucionales, comunitarios e intersectoriales, consolidando una gestión social con enfoque territorial y pertinencia en la respuesta a las necesidades de la población.

La Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social (GDHIS), conforme al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, es responsable de formular, coordinar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos orientados al desarrollo humano, la inclusión social, la reducción de desigualdades y la promoción de derechos fundamentales en el distrito. Entre sus competencias se encuentran la planificación y monitoreo de intervenciones dirigidas a la niñez, adolescencia, personas adultas mayores, personas con discapacidad y familias en situación de vulnerabilidad, así como la articulación de redes de protección y el fortalecimiento de capacidades comunitarias. Además, gestiona convenios y alianzas estratégicas con entidades del Estado, ONGs y actores comunitarios, buscando optimizar recursos y garantizar intervenciones sostenibles y de calidad.

Bajo esta estructura, la Subgerencia de Programas Sociales, desde el área de Trabajo Social, se encargó de realizar diagnósticos participativos, identificar casos sociales prioritarios, gestionar intervenciones de restitución de derechos y diseñar planes de atención integral para los grupos vulnerables del distrito. El trabajo del equipo de Trabajo Social no se limitó a la atención de casos individuales, sino que incluyó la promoción de redes comunitarias, la realización de talleres de sensibilización y prevención, y el fortalecimiento de capacidades locales, con el propósito de fomentar la corresponsabilidad social y el empoderamiento comunitario.

Sin embargo, debido a la multidimensionalidad de las problemáticas sociales presentes en Puente Piedra, caracterizadas por pobreza, violencia intrafamiliar, inseguridad alimentaria, migración interna y precariedad en servicios, el trabajo de la GDHIS requirió complementarse con otras áreas municipales, el área de Participación Vecinal aportó en la identificación de necesidades locales y en la movilización comunitaria mediante la organización de comités, juntas vecinales y clubes de madres,

generando espacios de participación ciudadana que facilitaron la co-ejecución de actividades. El área de Salud, a través de promotores comunitarios, contribuyó en la realización de campañas de vacunación, control de crecimiento y desarrollo infantil, ferias de salud y talleres de prevención de enfermedades, permitiendo una cobertura territorial amplia y cercana a la comunidad. Defensa Civil intervino de manera articulada en casos de emergencias y desastres (incendios, deslizamientos y lluvias intensas), coordinando con el equipo de Trabajo Social para la atención de familias damnificadas y la distribución de ayuda humanitaria. Por su parte, Desarrollo Económico complementó la intervención social mediante la promoción de talleres productivos, ferias de emprendimiento y capacitaciones en gestión de pequeños negocios, apoyando la reactivación económica de familias vulnerables y fomentando su autonomía financiera.

Asimismo, los usuarios y beneficiarios de los programas sociales fueron actores clave, aportando con sus demandas, saberes y participación en las actividades comunitarias, lo que permitió realizar ajustes oportunos a las estrategias de intervención. Los equipos técnicos interdisciplinarios, conformados por psicólogos, promotores sociales, enfermeros, nutricionistas, abogados y voluntarios, facilitaron un abordaje integral y especializado de los casos, contribuyendo a la calidad de la atención.

La articulación con entidades aliadas fortaleció las capacidades institucionales de la Municipalidad de Puente Piedra para responder de manera integral a las demandas sociales del distrito, garantizando una intervención con enfoque de derechos, participación comunitaria e intersectorialidad.

En coordinación con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) 2019, se establecieron alianzas estratégicas con los Centros Emergencia Mujer (CEM) ubicados en Lima Norte, permitiendo la atención de casos de violencia familiar y violencia sexual que afectaban a mujeres, niñas, niños y adolescentes del distrito. A través de esta articulación, se lograron derivaciones oportunas desde la Subgerencia de Programas Sociales para que las víctimas recibieran acompañamiento psicológico, orientación legal y medidas de protección, mientras que el equipo de Trabajo Social realizaba el seguimiento de los casos en el territorio. Además, se desarrollaron talleres preventivos en coordinación con el MIMP en colegios y espacios comunitarios,

abordando temas de prevención de la violencia, derechos de las mujeres y rutas de atención.¹⁰

Con el Ministerio de Salud (MINSA) 2019, se coordinaron acciones con los centros de salud de Puente Piedra para la atención de niñas y niños con problemas de desnutrición crónica, control de crecimiento y desarrollo (CRED), seguimiento de gestantes en riesgo y atención a personas adultas mayores. El equipo de Trabajo Social, en articulación con los promotores de salud, identificaba casos prioritarios en asentamientos humanos y zonas periurbanas del distrito, gestionando las referencias y asegurando que las familias accedieran a controles de salud y programas de vacunación, contribuyendo a fortalecer la salud comunitaria.¹¹

La articulación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) 2019, se concretó mediante la implementación de programas nacionales en el distrito. A través de Pensión 65, se gestionó la inclusión de personas adultas mayores en situación de pobreza extrema, permitiéndoles acceder a un ingreso económico bimensual que contribuyó a mejorar su calidad de vida. Con Qali Warma, se aseguró la entrega de alimentos nutritivos a niñas y niños de instituciones educativas del distrito, reforzando la seguridad alimentaria y la permanencia escolar. A través de Cuna Más, se promovió la atención integral de niñas y niños menores de tres años, articulando visitas domiciliarias y facilitando el acceso a servicios de estimulación temprana, asegurando el acompañamiento a familias vulnerables en sectores como Lomas de Zapallal, El Dorado y Villa Esperanza.¹²

La colaboración con la Policía Nacional del Perú (PNP) fue fundamental para la protección de la niñez y adolescencia en situación de riesgo y para la prevención de la violencia familiar, se realizaron patrullajes integrados en coordinación con las juntas vecinales, charlas de prevención de violencia y actividades de sensibilización en espacios comunitarios, contribuyendo a la seguridad ciudadana con enfoque preventivo.

¹⁰ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). (2019). *Lineamientos para la articulación de los Centros Emergencia Mujer con gobiernos locales y actores comunitarios*.

¹¹ Ministerio de Salud (MINSA). (2019). *Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años*. RM N.º 385-2018/MINSA. <https://www.gob.pe/minsa>

¹² Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2019). *Informe de gestión de los programas Pensión 65, Qali Warma y Cuna Más – Año 2019*. <https://www.gob.pe/midis>

Las organizaciones no gubernamentales (ONGs) presentes en Puente Piedra complementaron la intervención municipal con talleres de fortalecimiento de capacidades, actividades de empoderamiento de mujeres, capacitaciones en derechos humanos y la entrega de kits de alimentos y útiles escolares a familias en situación de vulnerabilidad. Estas acciones permitieron ampliar la cobertura de atención social y fortalecer el capital social comunitario en zonas de alta vulnerabilidad.

Asimismo, las iglesias y organizaciones comunitarias desempeñaron un rol de aliados estratégicos al facilitar espacios para la realización de talleres comunitarios, actividades recreativas para niñas, niños y adolescentes, y espacios de contención emocional para familias en situación de crisis. Estas instituciones colaboraron con la Subgerencia de Programas Sociales para identificar casos vulnerables y derivarlos oportunamente para su atención y seguimiento.

La articulación con estos sectores y programas permitió a la Municipalidad de Puente Piedra consolidar un modelo de intervención social orientado a la restitución de derechos, la inclusión social y el fortalecimiento comunitario, asegurando que las acciones realizadas tuvieran impacto territorial y respondieran a las prioridades establecidas en el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP del distrito de Puente Piedra, este enfoque articulado reforzó la gestión social del gobierno local y contribuyó a la construcción de un tejido social más resiliente en uno de los distritos con mayores desafíos sociales de Lima Norte.

2.5 Principales acciones realizadas

Durante el año 2019, se realizaron diversas acciones orientadas a garantizar la atención integral de personas en situación de vulnerabilidad, en coherencia con el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021, aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP y las políticas sociales municipales. Entre las principales acciones se encuentran la atención individual, familiar y comunitaria mediante diagnósticos sociales, entrevistas, visitas domiciliarias, planes de intervención, derivaciones y seguimiento de casos, priorizando la atención a situaciones de riesgo social y vulneración de derechos.

Se implementaron y fortalecieron programas sociales clave como el CIAM, dirigido a personas adultas mayores, la OMAPED, orientada a personas con discapacidad, y la DEMUNA, centrada en la atención de niños, niñas y adolescentes.

Cada uno de estos programas ejecutó actividades de promoción, prevención y restitución de derechos, articulando recursos institucionales y comunitarios.

Se llevaron a cabo campañas informativas y preventivas sobre derechos, salud, prevención de violencia y participación ciudadana, fortaleciendo la conciencia comunitaria y la corresponsabilidad social. Asimismo, se ejecutaron actividades de empadronamiento y visitas territoriales, orientadas a identificar necesidades y facilitar el acceso de la población a programas sociales nacionales y locales.

Con el inicio del contexto de emergencia sanitaria, se desarrollaron estrategias de respuesta inmediata mediante la entrega de ayuda humanitaria (víveres, kits de higiene y orientación psicosocial) y la reorganización de la atención social frente a las limitaciones presupuestales, logísticas y administrativas que surgieron al finalizar el año. Estas acciones evidencian la capacidad de adaptación y compromiso del Trabajo Social municipal para responder de manera efectiva a los desafíos sociales y sanitarios del distrito.

3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Objetivo general:

- Reconstruir y analizar la experiencia profesional del trabajo social en la Municipalidad de Puente Piedra en la Subgerencia de Programas Sociales en el año 2019.

Pregunta general:

- ¿Cómo fue la experiencia profesional del Trabajo Social en la Municipalidad de Puente Piedra, en la Subgerencia de Programas Sociales en el año 2019 el marco de la gestión municipal?

Objetivos específicos:

- Describir las funciones y responsabilidades de los profesionales de trabajo social en el área de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra.
- Identificar y reflexionar sobre las acciones de trabajo e intervención utilizadas por los/as profesionales de Trabajo Social en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra.
- Analizar y reflexionar el uso y disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales en el área de la municipalidad de Puente Piedra: Subgerencia de Programas Sociales y su impacto en las intervenciones.
- Identificar cómo la digitalización y el uso de herramientas tecnológicas influyeron en el desempeño profesional de los/as trabajadores/as sociales en la Subgerencia de Programas Sociales durante el año 2019.

Preguntas específicas:

- ¿Cuáles fueron las funciones y responsabilidades desempeñadas por los/as profesionales de Trabajo Social en el área de la Subgerencia de Programas Sociales?
- ¿Qué acciones de trabajo e intervención utilizaron los/as profesionales de Trabajo Social en el área de Subgerencia de Programas Sociales en el periodo 2019?
- ¿Cómo influyó la disponibilidad y uso de recursos humanos, financieros y materiales en el desarrollo de las intervenciones del Trabajo Social en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra?
- ¿Cómo influyó la digitalización y el uso de herramientas tecnológicas en el desempeño profesional de los/as trabajadores/as sociales en la Subgerencia de Programas Sociales durante el año 2019?

4. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo fue el pilar metodológico central de esta sistematización, ya que permitió indagar de forma profunda en los significados, experiencias y percepciones de los actores directamente involucrados en el proceso de intervención social. A través de este enfoque, fue posible comprender cómo el profesional de Trabajo Social, junto con el equipo voluntario, enfrentaron las diversas fases del trabajo municipal en un entorno caracterizado por alta vulnerabilidad, limitaciones presupuestales y tensiones institucionales.

Este tipo de abordaje favoreció la identificación de patrones de intervención, prácticas cotidianas, reacciones comunitarias y consecuencias concretas de las decisiones institucionales. Según Denzin y Lincoln (2011), la investigación cualitativa permite captar la complejidad del mundo social desde la perspectiva de quienes lo experimentan, lo cual fue esencial en el contexto de la Municipalidad de Puente Piedra, donde las soluciones muchas veces emergieron desde la creatividad profesional ante la escasez de recursos. Asimismo, se logró rescatar la dimensión humana de la práctica social, haciendo visibles aspectos subjetivos, simbólicos y emocionales que no podrían ser captados con herramientas meramente cuantitativas.

Enfoque participativo

La sistematización se desarrolló también bajo un enfoque participativo, que reconoce a los sujetos de la intervención no solo como fuentes de información, sino como actores reflexivos capaces de interpretar su propia práctica. Se promovió activamente la participación del profesional de Trabajo Social y de los voluntarios mediante entrevistas, narraciones y espacios de validación de resultados, respetando los principios de horizontalidad, corresponsabilidad y empoderamiento.

Este enfoque se fundamentó en los lineamientos de intervención recogidos en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF, 2019) de la Municipalidad de Puente Piedra, que enfatiza el trabajo articulado con la comunidad como una estrategia para garantizar intervenciones pertinentes y sostenibles. Así, los aportes de los actores permitieron no solo recuperar hechos, sino también reinterpretarlos desde sus propios saberes, generando una reconstrucción crítica de la experiencia institucional.

Enfoque narrativo

Finalmente, se adoptó un enfoque narrativo que permitió estructurar la sistematización desde una lógica temporal, contextual y comprensiva. La reconstrucción narrativa otorgó coherencia al relato institucional, integrando momentos clave como el diagnóstico inicial, la planificación, las intervenciones ejecutadas, los obstáculos enfrentados y los resultados alcanzados. A diferencia de una exposición descriptiva tradicional, esta lógica narrativa permitió visibilizar no solo lo que ocurrió, sino cómo fue vivido por los actores, incluyendo las emociones, motivaciones y dilemas éticos que acompañaron el proceso.

Este enfoque fue especialmente útil para analizar la evolución del rol del Trabajo Social dentro de la gestión municipal, mostrando cómo se fue construyendo una vocación pública a partir de la interacción con los ciudadanos, las instituciones aliadas y las políticas locales. En línea con lo propuesto por Ricoeur (1999), la narración no sólo da sentido al pasado, sino que permite proyectar aprendizajes hacia el futuro, configurando nuevas posibilidades de acción transformadora en escenarios públicos.

4.2 Técnicas utilizadas

Para garantizar una recolección de información coherente con el enfoque cualitativo adoptado, se aplicaron diversas técnicas que permitieron captar la riqueza y complejidad de la experiencia sistematizada. Estas técnicas fueron seleccionadas por su pertinencia para reconstruir los hechos desde la perspectiva de los actores involucrados, así como para triangular datos procedentes de distintas fuentes, fortaleciendo la validez de los hallazgos. La combinación de herramientas como entrevista, y testimonios permitió no solo describir las acciones realizadas, sino también interpretar los significados que guiaron la práctica profesional en la Municipalidad de Puente Piedra durante el año 2019.

Tabla 1

Técnicas utilizadas para la recopilación de datos

Técnica utilizada	Objetivo	Participantes involucrados
Entrevista semiestructurada	Obtener información en profundidad sobre la experiencia vivida	Profesional TS
Testimonios narrativos	Registrar vivencias y percepciones subjetivas	Profesional TS y Voluntaria de Trabajo Social

Nota. Elaboración propia

Recuperación de la información: entrevistas y construcción de evidencia

El proceso de recuperación de la información se basó en la entrevista realizada al licenciado profesional de Trabajo Social que participó activamente en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra durante el año 2019. Esta entrevista fue a través de la plataforma Google meet, fue grabada, transcrita cuidadosamente y posteriormente organizada según los ejes temáticos establecidos en la matriz de sistematización.

Objetivo de las entrevistas

La entrevista buscó reconstruir, desde una perspectiva vivencial y técnica, los principales momentos, decisiones y retos que configuraron el accionar profesional del Trabajo Social municipal. A través del relato del actor clave se exploraron dimensiones como las funciones desempeñadas, estrategias utilizadas, problemáticas abordadas, articulación institucional y limitaciones enfrentadas.

Temas emergentes identificados

Tabla 2

Análisis de las entrevistas se identificados

Temas identificados	Hallazgos relevantes según el entrevistado
Problemáticas sociales identificadas	Alta incidencia de anemia y desnutrición infantil, deserción escolar, bullying, embarazo adolescente, violencia familiar.
Rol profesional del TS	Evaluación de riesgo social, visitas domiciliarias, diagnóstico y elaboración de informes sociales, derivaciones y seguimientos.
Estrategias de intervención	Empadronamientos, campañas de sensibilización, talleres socioeducativos, coordinación con CEM, comedores, centros de salud.
Recursos y limitaciones	Carencia de presupuesto institucional, falta de equipos técnicos y materiales, autogestión con apoyo de voluntarios.
Impacto del cambio político	Rotación de personal, visión asistencialista anterior, profesionalización de las intervenciones con el ingreso del TS.
Coordinaciones interinstitucionales	Articulación con universidades, centros de salud, programas del MIDIS, organizaciones de base y educativas.

Nota. Elaboración propia

Instrumento utilizado

- Guía de entrevista aplicado al profesional de Trabajo Social, visualizar el Anexo 1.
- Registro de entrevista en la plataforma Google meet, visualizar el Anexo 2.
- Guía de testimonio aplicado al profesional de Trabajo Social, visualizar Anexo 3.
- Guía de testimonio aplicado a voluntario de Trabajo Social, visualizar Anexo 4.
- Memoria Anual de la Subgerencia de Programas Sociales, visualizar Anexo 5.

Reflexión sobre el uso del testimonio

En el proceso de sistematización desarrollado, el testimonio emergió no solo como una fuente empírica directa, sino como una herramienta profundamente significativa para reconstruir el sentido práctico, ético e institucional de la intervención social realizada en el año 2019 por la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra, a través de las voces del licenciado profesional en Trabajo Social y de una voluntaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se logró recuperar la dimensión vivencial, estratégica y relacional del quehacer profesional en un contexto de alta vulnerabilidad estructural y de limitada disponibilidad de recursos públicos.

En la Guía de Entrevista (Anexo 1) permitió orientar la conversación con el profesional, abordando dimensiones clave como el contexto social y político del distrito, las funciones desempeñadas, los recursos disponibles y las condiciones de digitalización institucional. Las respuestas brindadas dieron paso a la elaboración del testimonio (Anexo 3), donde se evidencia una narrativa que articula compromiso vocacional, análisis estructural y capacidad adaptativa, la incorporación del trabajador social como parte activa de la Subgerencia por primera vez desde una mirada técnica en programas sociales y no solo en Talento Humano representó un hito institucional. Su testimonio permitió identificar no solo los logros alcanzados, sino también las carencias logísticas, los retos presupuestales y las estrategias innovadoras como la creación del Programa de Voluntariado y la implementación de herramientas digitales mínimas (como Google Drive y fichas de empadronamiento virtuales).

Asimismo, el testimonio de la voluntaria (Anexo 4) complementó esta visión desde una perspectiva formativa y participativa. Su relato aporta una reconstrucción

desde el aprendizaje en territorio, la planificación y ejecución de diagnósticos sociales, y la vivencia emocional del acompañamiento a familias usuarias de OMAPED. La voluntaria no solo reporta actividades realizadas, sino también transformaciones subjetivas en su comprensión del Trabajo Social como una profesión que combina técnica, sensibilidad y agencia transformadora. Esta narrativa valida el rol que jugaron las voluntarias no como actrices auxiliares, sino como parte esencial del engranaje institucional en un momento donde el déficit de personal limitaba la atención directa.

Ambos testimonios desde la experiencia profesional y desde la formación académica sirvieron como dispositivos para comprender los dilemas éticos cotidianos, las decisiones estratégicas y los aprendizajes institucionales acumulados. La triangulación con otros insumos (como el registro fotográfico, la memoria institucional 2019 y los documentos normativos locales) no solo corroboró la información, sino que enriqueció la interpretación desde una perspectiva intersubjetiva y contextualizada.

En suma, el uso del testimonio no fue un simple recurso descriptivo, sino una herramienta metodológica clave para reconstruir con rigor y sensibilidad los procesos vividos. A través de la voz de los protagonistas se rescataron saberes situados, estrategias emergentes y dimensiones invisibilizadas del trabajo social municipal. Esta práctica, alineada con el enfoque cualitativo, participativo y narrativo propuesto en la sistematización, permitió dotar al presente informe de una mirada integral y profundamente humana, en la que la técnica y la vocación se entrelazan para dar respuesta a las necesidades de las poblaciones más vulnerables.

4.3 Fuentes de información

Tabla 3

Cuadro del tipo de fuente de recopilación de datos

Tipo de fuente	Detalle
Primarias	Guías de entrevista y testimonios
Secundarias	ROF 2019, Manuales de funciones (GDS y Subgerencia de Programas Sociales), PDLC 2017-2021, Memoria Anual 2019, datos del INEI y registros del MIDIS

Nota. Elaboración propia

Según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF, 2019), la Subgerencia de Programas Sociales tiene la responsabilidad de "formular, ejecutar y evaluar estrategias de intervención dirigidas a poblaciones vulnerables, garantizando el acceso a derechos fundamentales". Esta función fue clave para contextualizar las acciones y sustentar los hallazgos de la sistematización.

El Plan de Desarrollo Local Concertado de Puente Piedra (2017–2021), aprobado mediante Ordenanza Municipal N.º 295-MDPP, se constituyó como un marco de referencia para la articulación de programas sociales. Este plan determinó seis ejes estratégicos, siendo uno de los principales "el desarrollo humano y la inclusión social con equidad", lo cual sustentó la acción del Trabajo Social en sus diferentes programas: OMAPED, CIAM y DEMUNA.

4.4 Criterios éticos:

Tabla 4
Cuadro de los criterios éticos realizados

Criterio ético	Aplicación concreta
Consentimiento informado	Se informó a todos los participantes sobre los fines del estudio y se obtuvo su autorización escrita.
Confidencialidad	Los nombres y datos sensibles fueron anonimizados en los registros, informes y publicaciones.
Participación voluntaria	Ninguna persona fue obligada a brindar información. La participación fue libre y respetada en todo momento.
Transparencia y rigurosidad	La información fue triangulada, analizada y documentada conforme a principios de veracidad y exhaustividad.

Nota. Elaboración propia

En síntesis, la metodología de sistematización permitió reconstruir una experiencia rica, desafiante y profundamente humana, desarrollada en un contexto de alta demanda social, recursos limitados y cambios institucionales. El enfoque cualitativo, participativo y narrativo fue clave para visibilizar el rol del Trabajo Social en la gestión pública local, evidenciando tanto los aprendizajes generados como las posibilidades de mejora e institucionalización de buenas prácticas en el ámbito municipal. Este enfoque garantizó una mirada crítica, situada y propositiva que fortalece el valor de la experiencia profesional en escenarios locales complejos

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La reconstrucción de la experiencia que se presenta a continuación forma parte del proceso de sistematización del rol profesional del Trabajo Social en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, durante el año 2019. Este apartado busca narrar, de manera cronológica y con base en la entrevista y en los testimonios de sus protagonistas, el proceso vivido por el equipo de intervención social desde su incorporación hasta la obtención de resultados en el territorio.

Cabe señalar que si bien dentro del organigrama municipal existen múltiples áreas donde se desarrolla el ejercicio profesional del Trabajo Social —como Recursos Humanos, en el área de Salud o Participación Vecinal—, esta reconstrucción se enfoca de manera específica en la experiencia desarrollada en la **Subgerencia de Programas Sociales**, adscrita a la Gerencia de Desarrollo Social. Esta perspectiva permite delimitar la sistematización dentro de un espacio institucional con funciones directamente orientadas a la atención de poblaciones vulnerables y a la gestión de programas como OMAPED, DEMUNA y CIAM.

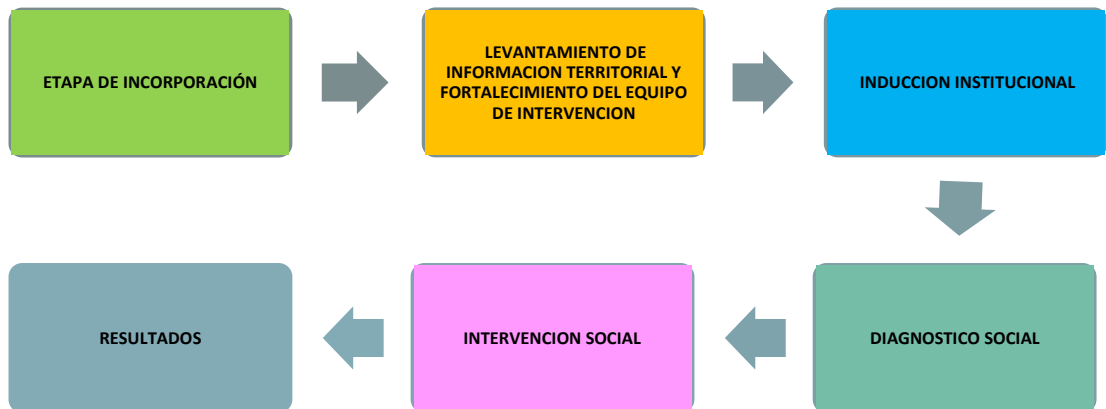
La reconstrucción se basa en las narraciones del profesional licenciado en Trabajo Social que lideró la intervención durante el año 2019 y de una voluntaria de trabajo social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quienes brindaron su testimonio y el licenciado la entrevista sobre los procesos vividos en terreno, los aprendizajes adquiridos, los obstáculos enfrentados y las estrategias construidas desde la práctica.

5.1 Fases del proceso

En la intervención del profesional de Trabajo Social en la Subgerencia de Programas Sociales durante el año 2019 se identificaron seis fases: **incorporación, levantamiento de información territorial y fortalecimiento del equipo de intervención, inducción institucional, diagnóstico, intervención social y resultados.**

Figura 8

Etapas de la intervención



Línea de Tiempo / Elaboración propia.

ETAPA DE INCORPORACIÓN

A inicio del año 2019 se realizó la incorporación del licenciado profesional en Trabajo Social a la Subgerencia de Programas Sociales y, con esto, se marcó un hito en la institución, puesto que fue el primer trabajador social incorporado formalmente en el área, lo que le permitía tener una mirada técnica y especializada en cuanto a las demandas sociales que se presentaban en el distrito. Además, su designación respondió con que ya contaba con experiencia previa en gestión municipal.

En esta misma etapa de reincorporación, más adelante, se sumaron voluntarias en el área de trabajo social, las cuales fueron elegidas a través de entrevistas virtuales por el profesional licenciado en trabajo social. Para efectos de esta reconstrucción, se ha tomado en cuenta el testimonio de una de ellas, cuya llegada se concretó en la tercera semana de abril. Su incorporación fue resultado de una entrevista donde se valoró su experiencia en trabajo de campo, sus conocimientos previos y su motivación por integrarse a un equipo técnico municipal.

ETAPA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN TERRITORIAL Y FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE INTERVENCIÓN

Una vez formalmente incorporado al cargo, el profesional licenciado en Trabajo Social inició, desde su experiencia y criterio técnico, un proceso de levantamiento de información territorial que consideró fundamental para conocer la realidad del distrito y delimitar las áreas de intervención. Esta fase fue clave, ya que permitió pasar de una visión general a una comprensión situada y concreta del entorno social, geográfico y poblacional de Puente Piedra.

Desde sus primeros días en la Subgerencia de Programas Sociales, el profesional licenciado en trabajo social manifestó la necesidad de realizar un **mapeo territorial**, que permitiera identificar zonas críticas y comprender la distribución poblacional. Este mapeo —según su testimonio— se realizó con apoyo de los promotores sociales, quienes conocían el distrito y podían ubicar las viviendas y sectores más alejados. Se trabajó con zonas implantadas en las anteriores gestiones las cuales estaban divididas en sectores denominados: **zona norte, centro y zona sur**, cada una con características particulares y niveles diferenciados de vulnerabilidad.

En paralelo, el subgerente compartió con el profesional un diagnóstico preliminar elaborado a partir de informes institucionales anteriores, donde se perfilaron algunas problemáticas sociales relevantes en el distrito, tales como:

- **En niñez y adolescencia:** desnutrición, anemia, deserción escolar, casos de bullying, embarazo precoz.
- **En mujeres:** violencia familiar, baja independencia económica, escaso acceso a redes de soporte.
- **En adultos mayores:** abandono, deterioro de salud mental, aislamiento.
- **En personas con discapacidad:** exclusión, falta de acceso a servicios del Estado, carencia de oportunidades laborales.

Según la percepción del profesional entrevistado, la Subgerencia de Programas Sociales no contaba con los recursos humanos, materiales ni financieros suficientes para atender de manera integral todas estas problemáticas. Esta apreciación —basada en su experiencia directa— incluía la falta de presupuesto asignado a la labor social, la

inexistencia de un mobiliario adecuado y el uso de recursos personales como laptop y proyector para realizar las actividades.

Frente a estas limitaciones, y ante la imposibilidad de contratar más personal técnico, se propuso implementar un **programa de voluntariado profesional**. De esta manera, se establecieron convenios con universidades como la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Nacional Federico Villarreal, para convocar a estudiantes avanzados de Trabajo Social y Psicología que pudieran incorporarse de forma voluntaria, sin exceder las 15 horas semanales.

Las entrevistas se realizaron de manera virtual a través de la plataforma Google Meet. En ellas se presentó a los postulantes el contexto de trabajo, las funciones previstas, los ejes de intervención y las expectativas del voluntariado. Posteriormente, se programaron las fechas de inducción presencial.

Gracias a esta estrategia, se logró reclutar **16 voluntarios de Trabajo Social**, además de voluntariado en Psicología, lo que permitió ampliar la capacidad de respuesta de la subgerencia y dar inicio a una intervención más articulada, interdisciplinaria y territorial.

Cabe resaltar que, en esta fase, la labor se realizó en coordinación directa con la **licenciada en Psicología**, quien también lideraba un equipo de voluntariado. Ambas áreas de Trabajo Social y Psicología se articularon en todas las etapas del proceso y dependían de la Subgerencia de Programas Sociales.



Parte del equipo de la Subgerencia de Programas Sociales estuvo conformado por profesionales en Trabajo Social y Psicología.

ETAPA DE INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Una vez finalizada la etapa de reclutamiento, se inició el proceso de inducción del equipo ingresante, el cual estaba compuesto por voluntarias de Trabajo Social y Psicología. La inducción a la institución fue organizada por el profesional de Trabajo Social, en colaboración con la psicóloga a cargo del área. Esta etapa permitió alinear criterios, reforzar competencias e instaurar un marco común de trabajo.

De acuerdo a lo que narra tanto el profesional de trabajo social y el de la voluntaria, se presentó de manera clara y con detalle el organigrama de la municipalidad, destacando que la Subgerencia de Programas Sociales estaba subordinada directamente a la Gerencia de Desarrollo Social. Esta comprensión estructural permitió a las nuevas integrantes ubicarse dentro de la lógica institucional y entender las rutas administrativas y jerárquicas de coordinación.

Durante la capacitación se expusieron los siguientes temas:

- El **sistema normativo de los programas OMAPED, CIAM y DEMUNA**, destacando sus objetivos, poblaciones objetivo y marcos legales de actuación.
- Las **funciones específicas del profesional de Trabajo Social**, entre las que se incluyeron: identificación de necesidades sociales, elaboración de diagnósticos, desarrollo de planes de intervención, coordinación interinstitucional, seguimiento de casos, elaboración de informes sociales y articulación con programas sociales del Estado.
- Las **herramientas básicas de intervención social**, tales como la ficha social, ficha de empadronamiento, formatos para visitas domiciliarias, estructura del informe social y protocolo de seguimiento de casos.
- El uso del **flujograma de atención social**, como guía operativa para estandarizar la ruta de atención en los casos sociales derivados o ingresados.
- La **población objetivo** y las principales problemáticas sociales del distrito.
- Las **estrategias de abordaje interdisciplinario**, en coordinación con otros profesionales e instituciones.

El **flujograma de atención social**, elaborado por el Licenciado profesional en Trabajo Social, fue presentado como una herramienta fundamental para ordenar y sistematizar

el proceso de atención. Según su testimonio, fue diseñado con un enfoque práctico y accesible, y debía ser comprendido y aplicado por todas las integrantes del equipo técnico y de voluntariado. Comprendía los siguientes pasos:

1. **Recepción del caso:** por expediente (mesa de partes) o derivación directa de instituciones como comisarías, colegios, centros de salud o RENIEC.
2. **Clasificación del caso:** según el tipo de demanda (apoyo social, situación de riesgo, documentación, discapacidad, etc.).
3. **Asignación de responsable:** profesional o voluntaria encargada, considerando especialidad y disponibilidad.
4. **Visita domiciliaria:** aplicación de ficha social, observación de condiciones de vida y dinámica familiar.
5. **Elaboración del informe social:** sistematización técnica de hallazgos y propuesta de intervención.
6. **Gestión o derivación:** canalización del caso a programas sociales, instituciones o redes de apoyo según el diagnóstico.
7. **Seguimiento del caso:** revisión periódica de avances y cierre técnico cuando se cumplan los objetivos trazados.

A continuación, se presenta el flujograma de atención. Este esquema gráfico complementa la descripción detallada que ya fue desarrollada en el apartado anterior, permitiendo visualizar de manera más clara y ordenada cada una de las fases de intervención institucional.



Flujograma / Elaboración por el Licenciado en trabajo social

El uso del flujograma fue considerado clave para dar coherencia a las intervenciones, evitar improvisaciones y distribuir el trabajo de manera más equitativa y eficiente entre las integrantes del equipo.

Según el testimonio del licenciado en Trabajo Social, durante el año 2019 la Subgerencia de Programas Sociales contaba con limitaciones tecnológicas que no permitían un eficiente manejo de la información. Y tan solo se gestiona de manera manual, lo que dificulta el seguimiento de casos y la organización administrativa del área. Frente a esta situación, el equipo de voluntariado en Trabajo Social propuso e impulsó la implementación de herramientas digitales básicas como parte de su aporte técnico. Con su apoyo, se organizaron carpetas compartidas en Google Drive, y se implementaron plantillas de fichas de empadronamiento digital para el registro de casos. Estas acciones permitieron mejorar el registro, facilitar el acceso a la información y agilizar los procesos internos de intervención. Si bien la mayoría de trabajadores municipales no contaban con formación en herramientas digitales, las voluntarias acompañaron este proceso de adaptación, contribuyendo así al fortalecimiento operativo del equipo y marcando el inicio de una digitalización progresiva en la gestión del área social.

DATOS PERSONALES																							
N	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	ESTADO CIVIL	PESO	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	SEXO	LUGAR DE NAC.			EGRESOS												
								DEPARTAMENTO	PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL	ALIMENTACIÓN	VIVIENDA	SERVICIOS EDUCACIÓN	SALUD	OTROS	T						
1	ARANDA DEL ROSA JAMES RODRIGO	78622916	SOLTERO	80kg	06/01/1977	42	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.000	\$1.000	-	-	\$1.800	\$1.800	-	\$					
2	ESPINOZA JUSTIANO PABLO	78677361	SOLTERO	80kg	26/05/1976	43	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.200	\$1.200	\$1.500	\$1.450	-	-	-	\$1					
3	PAOLLA MAFER FERNANDO GAYO	0291329	CASADO	80kg	15/03/1967	52	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.3.700	\$1.900	-	\$1.400	-	-	-	\$1.000					
4	BRILLO DAMELA AN ESTEFANIA	4807408	SOLTERO	48kg	24/05/1998	20	FEMENINO	LIMA	LIMA	\$1.100	\$1.050	\$1.600	-	\$1.400	-	-	-	\$1					
5	TRINIDAD MARÍA SATURNINO	0757570	SOLTERO	75kg	14/02/1969	50	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.450	\$1.600	-	-	-	-	-	\$1					
6	USLA REVALDO RODRIGO	4890195	SEPARADO	75kg	11/02/1979	40	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$0	-	-	-	-	-	-	-					
7	BOZARQUE ALBA ROSALINDA	05762487	SEPARADO	75kg	06/03/1947	72	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$0	-	-	-	-	-	-	-					
8	BONILLA MONTEY MELTOR VARGAS	4902088	SOLTERO	65kg	30/12/1967	51	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.400	\$1.450	-	\$1.800	-	-	-	\$1					
9	WISOTO ALICIA LUIS	4918100	SOLTERO	48kg	27/04/1982	37	FEMENINO	LIMA	LIMA	-	\$1.900	\$1.500	-	-	-	-	-	\$1					
10	LIERBA CARRERA VICTOR ALDO	0904473	SEPARADO	50kg	20/10/1965	53	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.500	-	-	-	-	-	-	-					
11	TOLEDO ROSA ALICIA CANDIDO	15326180	CONVIVIENTE	70kg	20/10/1955	43	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.600	-	-	\$1.800	-	-	-	\$1					
12	VALPACONA TOLENTINO SAMPAYO VENTURO	7830557	SOLTERO	18kg	01/02/2013	6	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.800	\$1.950	-	\$1.400	-	\$1.200	-	\$					
13	SAPANA GARCIA ALEJANDRO JIMORI	7144734	SOLTERO	77kg	15/11/1956	63	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$1.700	\$1.600	-	\$1.800	-	-	-	\$					
14	CHACHOLANZA VENERO ROSERIO	7304307	SOLTERO	37kg	10/03/2005	14	FEMENINO	LIMA	LIMA	-	\$1.500	\$1.300	-	\$1.500	-	\$1.200	-	\$					
15	ROSAS PASCUAL ENRIQUE OLIVERO	4855082	SOLTERO	50kg	22/11/1977	41	MASCULINO	LIMA	LIMA	-	\$0	-	-	-	-	-	-	-					
16	DAZLA ALBA ELEGASTH BRAGOTE	4708594	SOLTERO	84kg	27/05/1982	37	FEMENINO	LIMA	LIMA	-	\$1.400	\$1.350	-	\$1.800	-	-	-	\$					
17											\$0												

Base de datos elaborada en formato Excel como parte del proceso de empadronamiento de personas con discapacidad en el distrito de Puente Piedra, durante el año 2019.

Instrumento utilizado por la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra para el empadronamiento de personas con discapacidad durante el

Municipalidad de Puente Piedra

OMAPED

FICHA DE REGISTRO DISTRITAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

FOTO

I. DATOS PERSONALES

Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____ Nombres: _____

DNI: _____ Estado civil: Casado Separado Viudo Indocumentado Soltero Divorciado Conviviente

Peso: _____ Fecha de nacimiento: _____

Sexo: M F Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____

Lugar de nacimiento: _____

Empadronar solo a la persona con discapacidad que tenga en primera instancia el certificado de discapacidad

También se trabajó durante la inducción la identificación de las principales problemáticas sociales del distrito, organizadas por población objetivo: niñez y adolescencia, adultos mayores, mujeres en situación de violencia, personas con discapacidad y familias en pobreza extrema.

Finalmente, se fomentó una participación activa de las voluntarias, incentivándolas a proponer dinámicas o mejoras en las actividades. Este componente fue valorado por las participantes, en especial por la voluntaria entrevistada, quien destacó el espacio como una experiencia formativa, y profundamente humana.

ETAPA DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

Luego de la fase de inducción, el profesional en Trabajo Social lideró el inicio del diagnóstico social participativo en el distrito de Puente Piedra. Esta etapa permitió conocer de manera directa las condiciones sociales del territorio y visibilizar las situaciones que enfrentaban diversos grupos poblacionales del distrito.

El ingreso de casos sociales se realizaba siguiendo el conducto regular institucional. Las solicitudes ciudadanas llegaban principalmente por dos vías: a través de un expediente generado en mesa de partes o mediante derivaciones realizadas por instituciones como comisarías, centros de salud, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC o colegios. Una vez recibido, el caso era canalizado hacia la Subgerencia de Programas Sociales, donde se asignaba a la persona responsable para su atención. Desde allí se articulaban las acciones con las áreas correspondientes — como DEMUNA, CIAM, OMAPED o los programas alimentarios— según la naturaleza del caso. Cada situación era abordada mediante una visita domiciliaria, cuyo resultado se registraba en un informe social que servía como insumo para la intervención.

Estos informes permitieron identificar necesidades sociales frecuentes en distintos grupos. Se registraron solicitudes de personas con discapacidad que requerían aparatos biomecánicos como bastones, sillas de ruedas o zapatos ortopédicos. En el caso de adultos mayores, se reportaron situaciones de abandono; mientras que desde DEMUNA se identificaron casos de desprotección familiar, violencia, tenencia y pensión de alimentos.

Además del ingreso formal de casos, el profesional en Trabajo Social promovió una estrategia complementaria de diagnóstico directo en campo, con el acompañamiento del equipo de voluntariado. Las voluntarias participaron en visitas a instituciones y espacios comunitarios, contribuyendo al reconocimiento de diversas problemáticas en los sectores norte, centro y sur del distrito. Esta información permitió ampliar la comprensión del contexto local y establecer una base para orientar la intervención social desde un enfoque más participativo.

En relación con los programas sociales de mayor intervención, el profesional indicó que, si bien existía supervisión directa de su parte, se delegan responsabilidades a las voluntarias para que pudieran acercarse a las instituciones y conocer, de primera mano, las situaciones específicas que enfrentan los usuarios. Esta participación activa permitió fortalecer el proceso de diagnóstico desde distintas áreas.

La voluntaria cuyo testimonio fue considerado para esta reconstrucción inició su trabajo de campo realizando visitas domiciliarias junto a las promotoras sociales. La municipalidad facilitaba el transporte para llegar a las zonas más alejadas del distrito. A partir de estas visitas se identificaron diversos casos sociales, entre ellos el de personas con discapacidad que requerían sillas de ruedas y otros apoyos biomecánicos. Esta realidad la motivó a involucrarse directamente en el diagnóstico de la población usuaria de OMAPED, en coordinación con compañeros suyos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, también estudiantes de Trabajo Social.

DIAGNÓSTICO EN DEMUNA

Uno de los espacios donde se recogió información clave durante la fase de diagnóstico fue la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNA). Desde esa área, se atendían casos vinculados a conflictos familiares como tenencia, régimen de visitas, pensión de alimentos y situaciones de desprotección. A diferencia de otras áreas de la subgerencia, muchos de estos casos no se registraban mediante expediente formal, sino que eran anotados directamente en un cuaderno de incidencias, lo cual permitía llevar un control mensual de los tipos de situaciones reportadas por la ciudadanía.

Durante esta etapa, el profesional en Trabajo Social coordinó con directores de diversas instituciones educativas para abordar problemáticas que afectaban a los estudiantes. A

través de estos espacios se identificaron casos de embarazo adolescente, bullying y dificultades familiares. En los colegios intervenidos se recogió información que permitió visualizar la existencia de al menos un caso de embarazo en adolescentes por institución, situación que generó preocupación entre los equipos educativos y sociales.

Asimismo, se reportaron situaciones de violencia escolar, algunas de ellas con alto nivel de gravedad. Se identificaron casos de acoso, intentos de suicidio en escolares víctimas de bullying y, en determinadas ocasiones, situaciones de violencia sexual que involucraban a personal docente. Estos casos eran derivados a las instancias correspondientes, y se buscaba articular una respuesta con el área de Convivencia Escolar del Ministerio de Educación y los centros de salud del distrito.

El profesional señaló que este trabajo en DEMUNA exigía una coordinación permanente con instituciones clave del territorio y destacó el compromiso mostrado por los directivos escolares. En este proceso, el equipo de voluntariado también brindó apoyo en las acciones preventivas desarrolladas en las escuelas y en la identificación de situaciones de riesgo, lo cual fortaleció la capacidad de intervención del área durante el diagnóstico.

DIAGNÓSTICO EN CIAM

Durante la fase de diagnóstico, también se abordaron situaciones relacionadas con las personas adultas mayores del distrito, desde el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM). Uno de los objetivos principales de este espacio durante el año 2019 fue promover la constitución de nuevas organizaciones de adultos mayores, ya que hasta ese momento solo existían tres agrupaciones formalmente reconocidas. Para ello, se brindó orientación desde el área legal de la municipalidad, a fin de que pudieran contar con estatutos y el registro necesario para formalizar su funcionamiento.

A través de reuniones y actividades promovidas por la subgerencia, se generaron espacios donde los adultos mayores compartían sus experiencias, intereses y preocupaciones. Fue en estos encuentros donde el profesional en Trabajo Social, junto con el equipo voluntario, pudo recoger información sobre diversas problemáticas que afectaban a esta población.

En varios casos, se identificó que la no participación en actividades del CIAM se debía a que muchas personas mayores cumplían funciones de cuidado de sus nietos y nietas, lo cual les impedía asistir regularmente. En otros casos, se observó desinterés o ausencia relacionada con motivos religiosos o culturales.

Además, durante las jornadas presenciales se identificaron sentimientos de tristeza, aislamiento y soledad, especialmente en adultos mayores que vivían solos debido a que sus hijos u otros familiares se habían trasladado a otros distritos. Estas situaciones fueron identificadas a través del contacto directo y la conversación abierta, lo cual permitió comprender mejor las dinámicas familiares, emocionales y sociales que los rodeaban.

Las actividades realizadas no solo permitieron acompañar a esta población, sino también identificar los factores que limitaban su participación y bienestar. Esta información fue considerada por el profesional en Trabajo Social y sus voluntarias como base para orientar posteriores intervenciones desde el CIAM.



Fotografía tomada durante una jornada de diagnóstico participativo en el CIAM

DIAGNÓSTICO EN OMAPED

En el marco del diagnóstico participativo, el profesional en Trabajo Social identificó una serie de situaciones vinculadas a la población con discapacidad, a través de las acciones desarrolladas desde la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED). Este proceso se realizó con el acompañamiento del

voluntariado en Trabajo Social y Psicología, bajo la supervisión directa del profesional. El equipo asumió la planificación y ejecución de actividades de levantamiento de información, orientadas a niñas, niños y adolescentes con discapacidad, atendidos en esa oficina.

Como parte del trabajo de campo, una de las voluntarias de Trabajo Social —cuyo testimonio fue considerado en esta reconstrucción— relató que se integró a las visitas domiciliarias junto a las promotoras sociales. La municipalidad facilitaba el transporte para llegar a las zonas más alejadas del distrito. Esta experiencia motivó su involucramiento directo en el diagnóstico de esta población, en coordinación con otros estudiantes de su universidad, quienes colaboraron en la elaboración de una ficha básica de empadronamiento.

La información fue recolectada mediante entrevistas a 57 padres, madres y apoderados, y a través de la aplicación de fichas en 20 casos. Además, se revisaron registros existentes en la oficina de OMAPED y se realizaron jornadas participativas, como un cine fórum con actividades reflexivas y encuestas. Los datos fueron sistematizados utilizando herramientas como Excel y Word, aunque no se contaba con un sistema formal de base de datos ni con procedimientos digitales implementados.

Los resultados permitieron observar que la mayoría de las y los adolescentes con discapacidad atendidos eran varones con diagnóstico de discapacidad intelectual severa. En su mayoría, vivían en familias nucleares que mantenían vínculos afectivos armoniosos, aunque también se reportaron hogares con falta de comunicación o carencias emocionales. Casi todos los menores asistían a centros de educación básica especial y estaban afiliados al SIS, aunque el acceso a terapias y servicios especializados seguía siendo limitado por razones económicas.

Entre los principales hallazgos se identificó que el 20 % de los casos no contaba con resolución del CONADIS, lo que dificultaba su acceso a beneficios estatales como transporte gratuito, pensiones no contributivas o programas educativos y laborales. Asimismo, se reportaron casos de discriminación, barreras arquitectónicas, desconocimiento de derechos, escasa información sobre beneficios disponibles y falta de oportunidades laborales para los cuidadores. Las actividades recreativas también

eran muy limitadas; en muchos casos, el fútbol era la única opción disponible, sin adecuaciones para la condición de los menores.

Desde la misma oficina de OMAPED se señalaron limitaciones importantes para una atención integral. No se disponía de presupuesto definido, ni de personal especializado en discapacidad. El equipo era reducido, sin formación en lengua de señas ni herramientas específicas. Las condiciones de infraestructura y accesibilidad eran precarias, y no se contaba con una base de datos consolidada para registrar adecuadamente la información recogida.

Pese a estas dificultades, las familias mostraron disposición para participar en actividades de orientación psicológica, capacitaciones laborales y eventos lúdicos compartidos con sus hijos. Esta apertura fue reconocida por el equipo de voluntariado como una oportunidad para fortalecer el vínculo institucional.

El acercamiento realizado desde OMAPED permitió visibilizar parte de la realidad que enfrentaban las personas con discapacidad y sus familias en el distrito. Aunque no se contó con una base de datos formal ni con herramientas de sistematización consolidadas, la información fue recogida mediante visitas domiciliarias, entrevistas, jornadas participativas y el acompañamiento del voluntariado en Trabajo Social y Psicología, especialmente de la voluntaria cuyo testimonio fue considerado en esta reconstrucción. Este proceso ofreció una primera aproximación a las necesidades de esta población y sirvió como punto de partida para las acciones que se desarrollaron posteriormente desde la Subgerencia de Programas Sociales.

Al concluir esta fase, se contaba con una comprensión más cercana de las problemáticas que afectaban a diversos grupos poblacionales del distrito. La información recogida permitió identificar necesidades recurrentes y casos prioritarios en áreas como niñez y adolescencia, personas adultas mayores y población con discapacidad. El diagnóstico fue construido a partir del trabajo territorial liderado por el profesional en Trabajo Social, con el acompañamiento del voluntariado, y sirvió como base para orientar las acciones posteriores de intervención desde la Subgerencia de Programas Sociales.

A continuación, se presenta una tabla comparativa que resume los principales hallazgos claves logrados durante la fase de diagnóstico en las tres áreas de intervención de la

Subgerencia de Programas Sociales: DEMUNA, CIAM y OMAPED. Este estudio permite reconocer tanto similitudes metodológicas como variaciones en la estructura y funcionamiento en cada programa.

Cuadro comparativo: Diagnóstico en DEMUNA, CIAM y OMAPED

Aspecto	DEMUNA	CIAM	OMAPED
Población objetivo	Niños, niñas y adolescentes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad y sus familias
Método de recolección de datos	Cuaderno de incidencias, visitas escolares, coordinación con directores escolares	Reuniones participativas, entrevistas grupales, observación directa	Visitas domiciliarias, fichas de empadronamiento, entrevistas, encuestas, jornadas participativas
Temas identificados	Violencia familiar, bullying, embarazo adolescente, riesgo psicosocial, abuso	Aislamiento, soledad, cuidado de nietos, desinterés por motivos religiosos o culturales	Discriminación, falta de terapias, barreras arquitectónicas, falta de información y registros formales
Participación del voluntariado	Apoyo en prevención escolar y talleres	Apoyo en actividades participativas	Trabajo en campo, elaboración de fichas, apoyo en cine fórum y jornadas educativas
Limitaciones encontradas	Registro informal, falta de expediente sistematizado	Escasa participación por temas familiares o culturales	Falta de personal especializado, presupuesto, infraestructura y base de datos
Apoyo institucional	Coordinación con MINEDU, centros de salud y directores escolares	Apoyo legal municipal y trabajo comunitario	Apoyo limitado, coordinación con universidades, pero escaso reconocimiento institucional

Aspecto	DEMUNA	CIAM	OMAPED
Uso de herramientas digitales	Bajo: registro manual	Bajo: sin registro digital	Medio: Excel, Word, Google Drive, sin sistema institucionalizado

Nota. Elaboración propia

En los tres diagnósticos existe la coincidencia que de la participación comunitaria que ayudó a establecer parámetros y estandarizar sistemas que permitían desarrollar actividades y beneficios en dicha población. Asimismo, hubo predisposición y proactividad de los profesionales y voluntarios en la totalidad de las actividades mostrando siempre que pese a las limitaciones siempre se buscaba llegar a cumplir los objetivos trazados, es menester hacer mención que la articulación de las distintas entidades gubernamental era de vital importancia para obtener los diagnósticos que servían para el manejo de programas sociales en beneficio de la población.

Como gran divergencia en los diagnósticos se puede detallar que los programas sociales contaban con un procedimiento específico basados en la apreciación situacional que permitían el desarrollo de actividades que eran más adecuados a la intervención y así lograr que los beneficiarios obtengan la mejor calidad de servicios. Cabe mencionar que debido a la situación poblacional se tuvo mayor utilización de recursos en el programa Ofician de Atención a la Persona Con Discapacidad (OMAPED), con la finalidad de obtener mayores beneficios, tomando en cuenta que las DEMUNAS y CIAMS cuentan también con un mayor apoyo de instituciones gubernamentales.

ETAPA DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Etapa de intervención

Tras la fase de diagnóstico, se puso en marcha la intervención social en el distrito de Puente Piedra. Esta etapa fue liderada por el profesional en Trabajo Social, quien asumió la planificación, conducción y ejecución de las acciones, contando con el apoyo del equipo de voluntariado en Trabajo Social y Psicología, así como con la articulación de profesionales de distintas áreas de la municipalidad y aliados estratégicos del territorio.

La intervención se organizó en función de cinco ejes de acción priorizados: prevención de la vulneración de derechos, salud y nutrición en todas las etapas de vida, prevención de la violencia de género, empoderamiento de población vulnerable y mejora de condiciones de vida e igualdad de oportunidades. Estas acciones se desarrollaron en los tres sectores previamente delimitados: zona norte, centro y sur del distrito.

Las respuestas sociales atendieron tanto expedientes ingresados por mesa de partes como derivaciones institucionales provenientes de colegios, centros de salud, comisarías, RENIEC u otros espacios de coordinación territorial. Una vez recibido el caso, se asignaba a la persona responsable —el profesional o una voluntaria— para su abordaje. El proceso incluía visitas domiciliarias, aplicación de fichas, elaboración del informe social y posterior derivación o intervención directa, siguiendo el flujograma operativo institucional.

Intervención en OMAPED

Desde el área de OMAPED, se priorizó la certificación de discapacidad y la inscripción en el Registro Nacional de Personas con Discapacidad (CONADIS). Se aplicaron fichas de empadronamiento y se elaboró una base de datos que permitió conocer mejor el tipo de discapacidad y las necesidades predominantes en el distrito. También se promovieron actividades socio-recreativas, como el taller de marinera norteña en el CEBE Helen Keller, y campañas de sensibilización sobre el buen trato hacia las personas con discapacidad. En paralelo, se capacitó al personal de OMAPED, se elaboró un flujograma de atención y se fortalecieron los registros digitales internos para el seguimiento de los casos.

Una de las intervenciones más destacadas en este eje fue diseñada e implementada por el equipo de voluntariado de Trabajo Social y Psicología, en coordinación con el CEBE Helen Keller, OMAPED y la Subgerencia de Programas Sociales. Esta experiencia se focalizó en la mejora del bienestar de niñas, niños y adolescentes con discapacidad. Entre los objetivos establecidos se encontraba sensibilizar a la población sobre el buen trato hacia las personas con discapacidad, fortalecer los vínculos familiares, promover la inscripción en CONADIS y mejorar la atención desde OMAPED.

Dentro de las actividades desarrolladas se incluyeron: la aplicación de fichas de empadronamiento a los estudiantes del CEBE; la capacitación al personal de OMAPED en el uso de instructivos y lineamientos inclusivos; el desarrollo del taller “Pañuelos y Sonrisas”, que consistió en sesiones de baile de marinera dictadas por un profesor especializado, orientadas al fortalecimiento afectivo entre menores y cuidadores; y la ejecución de talleres de fortalecimiento familiar, que generaron espacios de diálogo y participación conjunta entre madres, padres y sus hijos. Asimismo, se difundieron materiales impresos como dípticos informativos, y se realizaron sesiones comunitarias de sensibilización.

Todas estas acciones fueron impulsadas de manera articulada por el grupo de voluntariado, conformado por estudiantes de universidades públicas, quienes asumieron el diseño, ejecución y seguimiento del proyecto, bajo la orientación del profesional en Trabajo Social. La voluntaria cuyo testimonio fue considerado en esta sistematización participó activamente de esta experiencia, pero no actuó de manera individual, sino como parte de un equipo más amplio.



Fotografía tomada durante el desarrollo de un taller de marinera con estudiantes del Centro de Educación Básica Especial (CEBE) Helen Keller, en coordinación con OMAPED.



Fotografía tomada durante una jornada de sensibilización hacia el buen trato hacia la persona con discapacidad



Material informativo elaborado y distribuido por la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra, a través del área de OMAPED, durante



Invitación oficial al taller de marinera al CEBE Hellen keller

Campaña del Pase Libre para las personas con discapacidad severa

Intervención en CIAM

En el caso de CIAM, se elaboró un registro físico y virtual sobre la población adulta mayor. Con base a esa información se organizaron talleres y actividades sugeridas por los propios participantes, como sesiones de marinera, tai chi, manualidades, y espacios de recreación. Estas iniciativas tuvieron lugar en el Centro Integral del Adulto Mayor, que recientemente se inauguró ese año.

El profesional en Trabajo Social proporcionó acompañamiento técnico a las agrupaciones existentes y fomentó la formalización de nuevas organizaciones de adultos mayores, articulando con el área legal de la municipalidad. Mediante estas actividades, se detectaron obstáculos para la participación, casos de aislamiento y la necesidad de mejorar el acceso a servicios, redes de soporte y espacios para la interacción social.

Talleres recreativos en el CIAM Laderas de Chillón



Intervención en DEMUNA

Desde DEMUNA, se llevó a cabo la identificación y atención de casos de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o desprotección familiar, abarcando casos de violencia, abandono o por dispuesta de tenencia. Se realizaron intervenciones conjuntas con instituciones educativas, el Centro de Emergencia Mujer, centros de salud, INABIF y otras entidades del distrito. También se llevaron a cabo iniciativas preventivas en colegios sobre acoso escolar, embarazo precoz y exclusión escolar.

Aparte de esos casos que se registraron por medio de un expediente o cuaderno de incidencias, se coordinaron acciones con diversas entidades para dar abarcar de manera completa a los problemas identificados. a través del programa CONTIGO se brindó orientación a las personas con discapacidad en el proceso de inscripción y clasificación socioeconómica. Con RENIEC se gestionó la entrega gratuita de DNI a personas no identificadas, incluyendo menores y adultos mayores. A través de la organización Camino de Vida se entregaron sillas de ruedas, bastones y andadores, mientras que con CEBA se brindó apoyo a personas adultas sin estudios.

Desde el área social también se articuló con comedores populares, el programa vaso de leche y la comisaría local para gestionar apoyo alimentario a familias en situación de vulnerabilidad. Se promovió además la coordinación con los CEBE para el desarrollo de intervenciones dirigidas a niños, niñas y adolescentes con discapacidad. Estas actividades fueron ejecutadas con apoyo del voluntariado de Trabajo Social, como parte de una intervención integral impulsada desde la Subgerencia de Programas Sociales.

Al terminar esta etapa, las acciones que se llevaron a cabo desde la Subgerencia de Programas Sociales permitieron hacer una intervención amplia en el territorio, ajustada a lo que se había identificado en el diagnóstico. Los tres programas que se implementaron tenían un enfoque en descubrir las necesidades sociales partiendo de la realidad del distrito de Puente Piedra. Usaron mecanismos de un contexto situacional para hacer diagnósticos que sirvieron de base para planear actividades, priorizando la atención a grupos vulnerables como personas con discapacidad, adultos mayores y niños y adolescentes. También, estos programas buscaron coordinar esfuerzos con otras áreas del municipio y con organizaciones externas para potenciar sus intervenciones.



Fotografía registrada durante una charla preventiva en una institución educativa del distrito

A continuación, se presenta un cuadro comparativo que resume las principales intervenciones desarrolladas desde los programas sociales DEMUNA, CIAM y OMAPED, en el marco de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra durante el año 2019.

Aspecto	DEMUNA	CIAM	OMAPED
Población objetivo	Niños, niñas y adolescentes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad y sus familias
Tipo de intervención	Casos de riesgo familiar, orientación, prevención en escuelas, articulación con instituciones (CEM, salud, RENIEC, CEBE, comisaría, entre otros).	Actividades recreativas, promoción de organizaciones, talleres sugeridos por usuarios, registro físico y digital.	Campañas de sensibilización, visitas domiciliarias, empadronamiento, talleres afectivos, difusión informativa, fortalecimiento institucional.
Coordinación interinstitucional	Alta: con CEM, MINSA, RENIEC, INABIF, CEBA, Camino de Vida, etc.	Moderada: con área legal municipal y algunas agrupaciones comunitarias.	Baja a media: articulación con CEBE, universidades y OMAPED; limitada por falta de institucionalidad y recursos.

Aspecto	DEMUNA	CIAM	OMAPED
Participación del voluntariado	Apoyo en actividades preventivas, acompañamiento en casos sociales, vinculación comunitaria.	Apoyo en talleres y registro	Diseño, ejecución y seguimiento de proyecto focalizado; participación activa en campo y actividades inclusivas.
Limitaciones encontradas	Sistema de registro informal (cuaderno de incidencias), alta demanda y necesidad de articulación constante.	Baja participación de algunos grupos por temas familiares o religiosos; necesidad de más redes de soporte.	Falta de personal capacitado, escasa infraestructura, ausencia de base de datos institucionalizada, alta demanda operativa.
Logros destacados	Atención de casos complejos, entrega de apoyos funcionales, campañas en escuelas, articulación efectiva.	Creación de espacios recreativos y organizativos valorados por la población adulta mayor.	Empadronamiento y sensibilización, talleres familiares, inclusión educativa y cultural, consolidación parcial de registros y procesos.

Nota: Elaboración propia

Al llevar a cabo la intervención social desde la Subgerencia de Programas Sociales, se lograron ejecutar acciones diferenciadas a través de los programas OMAPED, CIAM y DEMUNA, ajustándose a las particularidades de cada grupo atendido. Aunque los tres compartían un enfoque común en la atención a poblaciones vulnerables y el trabajo territorial, las estrategias que adoptaron se adaptaron a las condiciones reales que se habían identificado antes. En todos los casos, se buscó alinear esfuerzos con otras áreas municipales e instituciones externas para que la intervención fuera más efectiva.

Con OMAPED, la intervención fue más intensa en el campo, porque había que llegar a personas con discapacidad que no estaban registradas. Esto significó hacer visitas a

domicilio, realizar empadronamientos, actividades de sensibilización y acciones directas de inclusión. La demanda operativa fue bastante alta, tanto en términos de personal como de recursos. En cambio, las intervenciones de DEMUNA y CIAM fluyeron más fácilmente, ya que contaban con estructuras consolidadas y alianzas estratégicas con instituciones como el Ministerio de la Mujer, centros de salud y escuelas. Esto permitió llevar a cabo actividades enfocadas en la promoción de derechos, orientación, talleres participativos y fortalecimiento de capacidades sin requerir una logística tan grande como la de OMAPED.

Así, cada programa adaptó su intervención al contexto y a la población objetivo, manteniendo un enfoque participativo y coordinado, aunque con diferentes niveles de intensidad y cobertura según las necesidades detectadas y los recursos disponibles.

ETAPA DE RESULTADOS

Como fase final del proceso desarrollado durante el año 2019 en la Subgerencia de Programas Sociales, se evidenciaron diversos resultados vinculados a las acciones implementadas en los diferentes ejes de intervención. El trabajo coordinado entre el profesional en Trabajo Social, el equipo de voluntariado y las instituciones locales permitió una atención social más cercana, continua y organizada, adaptada a las condiciones del territorio.

En el ámbito de atención a individuos con discapacidad, se logró empadronar a usuarios de OMAPED, creando un registro actualizado que facilitó la identificación de necesidades particulares. Se logró promover la inscripción de personas con discapacidad en el CONADIS y se gestionaron donaciones de aparatos biomecánicos como sillas de ruedas, bastones y muletas, en coordinación con organizaciones externas. Además, se ejecutaron actividades de sensibilización y talleres familiares que permitieron mejorar la comunicación entre cuidadores y menores, destacando la experiencia del taller “Pañuelos y Sonrisas” en el CEBE Helen Keller.

En cuanto a adultos mayores, se formalizaron nuevas organizaciones sociales, se desarrollaron actividades recreativas y se inauguró el nuevo Centro Integral del Adulto Mayor, espacio desde el cual se promovieron talleres de tai chi, marinera, manualidades

y encuentros intergeneracionales, fortaleciendo la participación y el acompañamiento a esta población.

Desde DEMUNA, se canalizaron casos de desprotección familiar, violencia y conflictos por régimen de tenencia. Las intervenciones incluyeron visitas domiciliarias, elaboración de informes sociales, derivaciones estratégicas y trabajo preventivo en escuelas. Se logró coordinar con programas como CEBA, CONTIGO, RENIEC, CEM y la Unidad de Protección Especial del MIMP para brindar una atención articulada.

A lo largo del año, también se realizaron campañas de identificación gratuita, actividades comunitarias y distribución de ayudas sociales a personas en situación de alta vulnerabilidad. Las herramientas digitales implementadas por iniciativa del profesional y con apoyo del voluntariado —como el correo institucional, el Drive compartido y los formularios de empadronamiento— permitieron ordenar la documentación, facilitar el seguimiento de casos y mejorar la sistematización de la información.

Como parte del cierre técnico de las actividades ejecutadas, toda la experiencia fue registrada y sistematizada en la **Memoria Anual 2019** de la gestión municipal. Este documento incluyó datos estadísticos, número de casos atendidos por área, resultados de las intervenciones y acciones desarrolladas durante el año, dando cuenta del trabajo realizado desde la Subgerencia de Programas Sociales con enfoque territorial, comunitario e interdisciplinario.

El recorrido por las distintas fases desarrolladas en el año 2019 en la Subgerencia de Programas Sociales da cuenta de una experiencia progresiva, construida paso a paso desde el conocimiento del territorio hasta la ejecución de acciones concretas con impacto en la población. La incorporación del profesional en Trabajo Social marcó el inicio de un proceso que fue fortaleciéndose con la integración de un equipo de voluntariado comprometido, la identificación de necesidades prioritarias, ejecución de acciones estratégicas y la implementación de intervenciones articuladas.

5.2 Momentos críticos y decisiones tomadas

Durante el desarrollo de la experiencia en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019, se presentaron diversos momentos

críticos que marcaron el rumbo de las acciones implementadas. Estos momentos pusieron a prueba la capacidad de respuesta del equipo y exigieron decisiones inmediatas, muchas veces en un contexto de limitaciones institucionales y alta demanda social.

Ingreso del profesional en un contexto poco estructurado

Uno de los primeros momentos críticos se presentó al inicio del año, con el ingreso del profesional en Trabajo Social al área. En ese momento, la Subgerencia no contaba con personal especializado en intervención social ni con procesos sistematizados. No existía una base de datos, ni protocolos definidos para la atención de casos. Esta situación generó una sobrecarga operativa, ya que el profesional debía asumir múltiples funciones sin contar con un equipo de apoyo ni recursos materiales suficientes. Frente a ello, se tomó la decisión de iniciar un proceso de levantamiento de información territorial, como primer paso para conocer las condiciones reales del distrito y definir prioridades de intervención.

Déficit de personal y respuesta con voluntariado universitario

Otro momento crítico se relacionó con la falta de recursos humanos. La demanda de casos superaba la capacidad instalada de la subgerencia. Ante esta situación, se decidió implementar un programa de voluntariado profesional, convocando a estudiantes de Trabajo Social y Psicología mediante convenios con universidades públicas. Esta decisión permitió fortalecer el equipo técnico y distribuir responsabilidades, lo que alivió la carga operativa y amplió la cobertura de atención en el territorio.

Necesidad de orientación institucional para el voluntariado

Durante la etapa de inducción, se identificó otro desafío: la ausencia de formación institucional previa para los voluntarios, quienes no conocían el funcionamiento interno de la municipalidad ni los lineamientos de los programas sociales. Para resolver esta situación, se organizó una inducción detallada, donde se explicó el organigrama institucional, las funciones del área, las herramientas de intervención y el flujograma operativo para la atención de casos. Esta decisión permitió unificar criterios y asegurar un marco común de actuación.

Limitaciones tecnológicas y digitalización básica

Un momento especialmente complejo se presentó al intentar implementar herramientas digitales para mejorar la gestión documental. La subgerencia no contaba con infraestructura tecnológica ni capacitación en el uso de plataformas digitales. Esta limitación generaba demoras en la sistematización de casos y dificultades en la organización de los registros. Frente a ello, se decidió crear carpetas en Google Drive, fichas de empadronamiento digital, base de datos, con el apoyo del voluntariado. Esta medida, aunque básica, permitió avanzar hacia una gestión más ordenada y ágil.

Desafíos en la atención de problemáticas sociales

Durante la intervención, se encontró con casos muy delicados, especialmente al trabajar con niños y adolescentes que estaban atravesando por violencia o problemas en dentro de su hogar. En algunas situaciones, se detectaron situaciones graves como abuso, abandono o riesgo de suicidio. Estos casos exigieron decisiones urgentes, como la articulación inmediata con DEMUNA, el Ministerio de la Mujer, la Unidad de Protección Especial o centros de salud mental. Las acciones se desarrollaron con cautela, procurando siempre salvaguardar el bienestar de las personas involucradas.

Retos para la identificación de beneficiarios con discapacidad

Otro momento crítico se produjo al identificar que muchas personas con discapacidad no contaban con su carné de CONADIS ni con acceso a terapias. Esta situación limitaba sus derechos y oportunidades. Como respuesta, se diseñó una estrategia específica de empadronamiento, sensibilización y acompañamiento a las familias, la cual se desarrolló en conjunto con OMAPED y el CEBE Helen Keller. Esta decisión permitió generar una línea de intervención focalizada que dio origen a una de las experiencias más significativas del proceso.

Necesidad de documentación institucional del trabajo social

Finalmente, hacia el cierre del año, se evidenció la necesidad de dejar constancia de las acciones desarrolladas en cada dependencia municipal. Aunque no existía una práctica sistematizada de documentación desde el área de Trabajo Social, las actividades realizadas durante el 2019 en la Subgerencia de Programas Sociales fueron incluidas

en la **Memoria Anual 2019** de la gestión municipal. Este documento, elaborado por instancias correspondientes de la municipalidad, recopiló información general sobre los resultados alcanzados, estadísticas y principales intervenciones ejecutadas por cada unidad, incluyendo las acciones desarrolladas desde el área social. Si bien no se cuenta con un registro autónomo de sistematización desde el equipo técnico, la memoria institucional constituye un referente que recoge parte del trabajo efectuado durante ese año.

5.3 Modificaciones en la estrategia inicial

Durante la implementación de las acciones en el año 2019, la estrategia de intervención social planteada inicialmente fue adaptándose progresivamente en función de las condiciones reales del territorio, las limitaciones institucionales y los aprendizajes surgidos en el camino. Estas modificaciones no respondieron a un plan formal previamente establecido, sino a decisiones técnicas tomadas de manera flexible por el equipo, con la finalidad de aumentar la eficacia de la labor en el distrito.

Una de las modificaciones más significativas fue la creación e implementación del programa de voluntariado. En un inicio, no se había previsto disponer con un equipo ampliado más allá del profesional en Trabajo Social. No obstante, debido a la gran demanda de atención y la falta de recursos humanos, se tomó la decisión de convocar a estudiantes de Trabajo Social y Psicología para reforzar el trabajo de campo. Esta estrategia permitió aumentar la cobertura del territorio, diversificar las acciones de intervenciones y optimizar la capacidad operativa de la subgerencia.

Otra modificación importante estuvo vinculada con la forma de organizar la información social. Al principio, los documentos se manejaban de forma manual, con registros físicos desorganizados y limitada sistematización. Ante esta situación se consideró la necesidad de ordenar los casos, el equipo implementó herramientas digitales sencillas, como carpetas en Google Drive, fichas de empadronamiento, entre otros. Estas acciones no estaban completadas parte de la estrategia inicial, pero fueron esenciales para mejorar el trabajo técnico y permitir un mejor seguimiento de las intervenciones realizadas.

Adicionalmente se modificaron los métodos de diagnóstico. En lugar de aplicar únicamente fichas estructuradas en las visitas domiciliarias, se incorporaron métodos participativos, como entrevistas a familias, talleres y actividades de recreación que facilitaron identificar necesidades sociales desde una práctica más vivencial. Estas técnicas resultaron ser particularmente valiosos y útiles en instituciones como el CEBE Helen Keller y en espacios de intervención dirigidas a personas con discapacidad, adultos mayores y adolescentes.

Asimismo, se amplió el enfoque territorial. En un inicio, la atención se realizaba caso por caso, sin una delimitación clara por zonas. Con el avance del proceso, se definieron tres zonas operativas —norte, centro y sur del distrito—, lo que permitió una mejor planificación del trabajo en campo, el diseño de rutas de intervención y una distribución más equilibrada de los esfuerzos del equipo técnico y del voluntariado.

Finalmente, se fortaleció la articulación interinstitucional. Aunque al inicio las coordinaciones eran puntuales, con el tiempo se establecieron vínculos sostenidos con instituciones como centros de salud, DEMUNA, comisarías, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC, programas sociales y organizaciones de base. Esta articulación facilitó ofrecer soluciones más completas a los casos atendidos, previniendo duplicidad y mejorando la derivación de los usuarios al área correspondiente.

Las modificaciones implementadas a lo largo del proceso no respondieron a una planificación previa, sino a la necesidad de adaptarse a las exigencias del contexto, a las limitaciones institucionales y a las demandas emergentes del territorio. La estrategia inicial fue reconfigurada en la práctica diaria, incorporando nuevos recursos, ampliando el enfoque de intervención y fortaleciendo el trabajo articulado con actores locales. Estas decisiones permitieron que la intervención social no solo se sostuviera, sino que respondiera de forma más eficiente, humana y cercana a las necesidades de la población.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Esta presente sección tiene como finalidad presentar un análisis reflexivo y busca profundizar en la comprensión del proceso vivido sobre los aspectos más relevantes de la experiencia desarrollada desde el ámbito de Trabajo Social de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2019.

El análisis se basa en las percepciones y experiencias obtenidas a través de instrumentos específicos como la entrevista y los testimonios de aquellas personas que estuvieron involucrados directamente en la intervención tanto en la parte de organización como de ejecución. Asimismo, la contribución del profesional licenciado en Trabajo Social y de la integrante del voluntariado enriquecen la comprensión del proceso desde distintas perspectivas.

Las personas seleccionadas participaron de manera continua en las acciones desarrolladas desde el área social. Se aplicaron ambos instrumentos al licenciado en Trabajo Social, en tanto actor principal de la intervención, por su rol estratégica, la capacidad de decisión, la correcta administración de recursos y estrategias profesionales desplegadas que va alineado con los objetivos de esta sistematización. En el caso de la voluntaria, se recogió su testimonio como aporte complementario, dada su participación operativa y ejecutiva del proyecto, lo cual fue relevante para reconstruir la experiencia sin duplicar información.

En el siguiente cuadro se detallan sus roles y el motivo de su incorporación en esta fase del trabajo:

Persona	Rol desempeñado en 2019	Tipo de participación	Justificación de la elección
Licenciado en Trabajo Social	Responsable del área social	• Entrevista semiestructurada • Testimonio	Su experiencia fue clave porque permitió reconstruir el proceso desde una visión estructural, detallando funciones, estrategias, manejo de recursos y decisiones tomadas durante la intervención.

Persona	Rol desempeñado en 2019	Tipo de participación	Justificación de la elección
Voluntaria universitaria	Estudiante de Trabajo Social en práctica preprofesional	• Testimonio	Su participación activa en actividades y en tareas de apoyo técnico fue un complemento importante al trabajo desarrollado por el área social.

6.1 Patrones y aprendizajes emergentes

A partir de la reconstrucción narrativa, se identificaron una serie de patrones significativos que permiten comprender no solo el rol del Trabajo Social en la Subgerencia de Programas Sociales, sino también la dinámica de intervención que se consolidó durante el año 2019. Estos patrones reflejan aprendizajes valiosos sobre el ejercicio profesional en contextos institucionales complejos y en condiciones de recursos.

Uno de los primeros patrones observados fue el protagonismo, por primera vez, del profesional de Trabajo Social como figura de liderazgo técnico dentro de la Subgerencia de Programas Sociales. Tal como él mismo relató en su testimonio, *“al incorporarme a esta subgerencia, me convertí en el primer profesional en Trabajo Social en integrar el equipo, marcando un precedente institucional importante para futuras incorporaciones en este ámbito”*. Estos eventos provocaron que se adopten medidas donde prevalezca el profesionalismo de las personas a cargo y así obtener resultados más eficientes que apoyen la gestión institucional y por ende el bienestar social dentro de la jurisdicción.

Además, es importante señalar que esta transformación se consolidó con su afirmación: *“comenzamos el año sin un área de trabajo social formalmente establecida, pero con mucho compromiso y convicción, logramos implementar y fortalecer esta área, que con el tiempo se consolidó como una pieza clave dentro de la gestión social del distrito”*. Esta cita no sólo da cuenta de una iniciativa personal, sino de una reconfiguración estructural en el modo de abordar las problemáticas sociales en el municipio,

transitando de enfoques operativos y asistencialistas hacia una intervención técnica basada en diagnóstico, planificación y articulación comunitaria.

Un segundo patrón, muy relacionado con el anterior, fue la creación de formas alternativas como estrategias de autogestión y dedicación personal debido a las diversas limitaciones. Según lo indicado por el profesional, no había un presupuesto específico, ni materiales básicos ni una infraestructura adecuada. En respuesta a esto se tomó la decisión de *“Muchas veces tuve que utilizar materiales de mi propia economía, como una laptop o un proyector personal”*, comentó el licenciado, demostrando una manera de llevar a cabo la intervención desde la precariedad, sin perder la consistencia técnica. Este patrón permitió reconocer un aprendizaje crucial: la capacidad del Trabajo Social para sostener procesos de atención incluso en condiciones institucionales desfavorables.

Otro elemento importante fue la colaboración eficaz con voluntariado universitario, tanto de las especialidades de Trabajo Social como de Psicología. Lejos de ser un recurso menor, la participación de las voluntarias fue fundamental para aumentar el alcance de la intervención y establecer enfoques multidisciplinarios. *“Gracias a su incorporación, se pudo iniciar la recolección de información territorial, acercarse con mayor profundidad a las necesidades reales de la población y plantear estrategias de intervención más contextualizadas y humanas”*, expresó el profesional. Además, añadió: *“todo fue posible gracias al compromiso y apoyo constante de las voluntarias de trabajo social, quienes se convirtieron en el principal motor de las acciones ejecutadas”*. Esto permitió identificar un nuevo patrón emergente: la colaboración profesional como un impulso en la gestión social, haciendo posibles procesos más innovadores, participativos y en sintonía con el territorio.

Otro patrón emergente significativo fue el comienzo de un proceso de sistematización desde el Trabajo Social, liderado principalmente por el equipo de voluntariado. En un contexto institucional donde *“había archivos en un mal estado y sin ningún tipo de ordenamiento administrativo”* y toda la gestión documental era manual, las acciones lideradas por el profesional y las voluntarias hicieron posible la incorporación de herramientas básicas que transformaron la forma de organización y procesamiento de información. Según lo indicado por el licenciado: *“a través del acompañamiento de las voluntarias, se logró fortalecer el uso del Drive, establecer reuniones virtuales y*

comenzar la construcción de una base de datos digital, así como el diseño de una ficha de empadronamiento digital para el registro de casos sociales”.

Este aprendizaje revela cómo, aún en contextos institucionales limitados, es posible modernizar procesos desde la iniciativa profesional y el aporte colaborativo. La incorporación de herramientas sistemáticas que nos otorgan la tecnología actual fueron de vital importancia para el desarrollo de las actividades, ya que permitía establecer un dominio específico de la información que asociado al profesionalismo del recurso humano se lograba facilitar la intervención en campo, y fortalecer el rastreo de los casos, el seguimiento técnico y la planificación de acciones.

En ese mismo sentido, otro patrón consolidado fue la centralidad del diagnóstico social como base estructurante de la intervención profesional. La planificación, ejecución y análisis de los diagnósticos no se redujo a un procedimiento técnico, sino que orientó decisiones clave en función de la realidad territorial. El licenciado refirió que *“los propios informes sociales nos permitieron construir un diagnóstico territorial y generar estadísticas sobre las necesidades más urgentes”*. Por parte del personal de voluntarios se utilizaron mecanismos vivenciales y didácticos que fueron desde talleres, entrevistas y apreciación situacional, esto permitió el sinceramiento de información y un diagnóstico mucho más elaborado lo cual ayuda a la eficiencia al momento de la intervención.

Por ejemplo, en el caso de OMAPED, se identificó que *“el 20% de los menores aún no contaba con resolución de CONADIS, lo cual restringía su acceso a beneficios estatales”*, lo que condujo a diseñar una intervención que priorizó obtener el carnet de discapacidad, la sensibilización comunitaria del buen trato hacia la persona con discapacidad y la mejora del sistema de atención respecto a OMAPED. De manera similar, el diagnóstico en DEMUNA reveló que *“al menos en 16 colegios con los que se trabajó, existía al menos un caso por institución de una estudiante embarazada o en proceso de gestación”*. Estos datos no solo dieron cuenta de realidades invisibilizadas, sino que sirvieron para tomar decisiones y coordinar con instituciones educativas, centros de salud y servicios especializados.

Un patrón clave que complementa los anteriores es la articulación interinstitucional como eje de gestión social local. En contextos donde el Estado local presenta

limitaciones, el Trabajo Social se posicionó como una plataforma de articulación entre actores diversos. Tal como narró el profesional: *“se trabajó con CEBA para atender a personas adultas sin estudios, con los CEBE para niños con discapacidad, con RENIEC para entrega de DNI, con comisarias, centros de salud, e incluso con organizaciones cristianas para donaciones de sillas de ruedas y bastones”*. Esta capacidad de gestionar vínculos y movilizar redes refleja un aprendizaje fundamental: el trabajador social actúa como un articulador entre la comunidad y las instituciones, facilitando el acceso a derechos y potenciando la respuesta local.

También se identificó un patrón de intervención orientado a la educación social y la sensibilización comunitaria. Las acciones no solo se enfocaron en responder a demandas inmediatas, sino en promover procesos pedagógicos que fortalecerán el tejido social y fomentarán el reconocimiento de derechos. En palabras del profesional: *“no se trataba solo de atender casos, sino de empoderar, de fortalecer capacidades y de cambiar prácticas comunitarias”*. Ejemplos como el taller de marinera en el CEBE Helen Keller, los espacios de diálogo familiar en el CIAM, o las charlas sobre bullying y embarazo precoz en colegios, evidencian una estrategia que conjugó lo técnico con lo educativo, en clave de prevención y participación.

Finalmente, se consolidó un patrón que atraviesa toda la experiencia: el reconocimiento del Trabajo Social como disciplina clave para la gestión pública municipal, particularmente en distritos periféricos donde la presencia estatal es limitada o fragmentada. Esta sistematización permitió demostrar que, a través de una intervención organizada, diagnóstica y colaborativa, se pueden construir políticas locales más inclusivas, humanas y efectivas.

En suma, los aprendizajes emergentes revelan el potencial del Trabajo Social para actuar con flexibilidad, creatividad y rigor técnico en contextos adversos. Más allá de los logros específicos alcanzados, lo que esta experiencia muestra es que el compromiso ético, la articulación comunitaria y la construcción colectiva de estrategias pueden transformar no solo realidades individuales, sino también estructuras institucionales.

6.2 Relación con el marco teórico

La sistematización de la experiencia permitió establecer de manera directa la práctica del Trabajo Social con marcos teóricos, que sustentan la intervención en el ámbito de

gestión pública local, transformándolos en acciones concretas para enfrentar desafíos institucionales y sociales de manera profesional y contextualizada.

Trabajo Social y Gestión Pública

El ingreso del trabajador social en la Subgerencia de Programas Sociales en el año 2019, marcó un antes y un después, al constituirse como el primer profesional de esta disciplina en asumir de forma estructurada responsabilidades dentro de este espacio municipal, esta incorporación no fue sólo simbólica, sino que permitió implementar una lógica organizativa distinta, centrada en el análisis situacional, la planificación de intervenciones y el uso racional de los recursos disponibles, según Freddy Esquivel Corella (2004) define la gerencia social como “un enfoque pertinente para abordar problemas sociales complejos, articulando una mirada técnica y crítica desde el Trabajo Social hacia la planificación y evaluación de políticas públicas”, su enfoque ubica al profesional social en un rol activo dentro de la estructura pública, más allá del rol asistencial tradicional. Asimismo, conforme Percy Bobadilla Díaz y Carlos Centurión y Agüero (2017), menciona que el enfoque de la gerencia social busca que los programas y proyectos consigan resultados sostenibles que impacten en la mejora de la calidad de vida de los grupos vulnerables, esta prioridad por la sostenibilidad social es visible en el uso de metodologías participativas y registros sistemáticos durante la intervención en Puente Piedra.

Trabajo Social e Intervención Comunitaria

La intervención comunitaria se presenta como un pilar esencial del Trabajo Social, proyectando sus principios más allá de la atención individual hacia procesos transformadores colectivos y contextualizados, dentro la municipalidad de Puente Piedra este enfoque permitió fortalecer vínculos comunitarios, activar capacidades locales y potenciar redes de apoyo, respondiendo eficazmente desde una perspectiva participativa y horizontal; asimismo, según Montero M. (2011), define el compromiso comunitario como la conciencia y el sentimiento de responsabilidad y obligación respecto del trabajo, y los objetivos de un grupo, comunidad, proyecto o causa, que conduce a la persona a acompañar, actuar y responder ante ellos por las acciones llevadas a cabo el carácter motivador del compromiso y su relación con la permanencia en las actividades voluntarias.

La intervención comunitaria se constituye como una estrategia esencial en el campo del Trabajo Social, dado que permite articular la práctica profesional con los procesos colectivos, territoriales y transformadores, Según Montaña C. (2011) menciona que el Trabajo Social no puede desvincularse de la comunidad, ya que esta representa el espacio donde emergen tanto las problemáticas sociales como las potencialidades de cambio estructural, su planteamiento, es precisamente en la comunidad donde se pueden activar los mecanismos de organización social, participación ciudadana y defensa de derechos, siempre que se construyan desde un enfoque crítico y participativo.

En la experiencia desarrollada en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra durante el año 2019, se realiza en el enfoque comunitario práctico y situado. Las acciones implementadas como los talleres con adultos mayores, las actividades inclusivas impulsadas desde OMAPED, el trabajo articulado con el CEBE Helen Keller y los espacios lúdicos y recreativos liderados por el voluntariado de Trabajo Social, reflejaron una clara apuesta por construir respuestas colectivas frente a necesidades compartidas. Estos espacios no solo permitieron la atención directa, sino también el fortalecimiento del sentido de pertenencia y de la agencia colectiva.

Además, el rol del profesional de Trabajo Social se manifestó no solo como ejecutor de programas, sino como facilitador de procesos colectivos, potenciando la horizontalidad en las relaciones, el trabajo colaborativo con voluntarios y la corresponsabilidad con los actores locales. Esta dinámica se alinea con el enfoque crítico del Trabajo Social comunitario, el cual no se limita a mitigar las consecuencias de la exclusión, sino que busca intervenir sobre las estructuras sociales que la producen y la reproducen, promoviendo procesos sostenibles de transformación.

Uso de tecnologías en el desarrollo social

En el contexto contemporáneo, el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha pasado de ser una herramienta opcional a convertirse en un componente esencial del desarrollo social, en la experiencia sistematizada en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra (2019), la incorporación de tecnologías permitió mejorar la trazabilidad de los casos, fortalecer la articulación interinstitucional, optimizar tiempos de atención y garantizar una mayor sostenibilidad de las intervenciones.

Según Reamer F. (2013), menciona que el Trabajo Social digital exige una atención rigurosa a la ética profesional, sobre todo en el manejo de la privacidad y la confidencialidad, el autor advierte que “los trabajadores sociales deben garantizar que las herramientas tecnológicas utilizadas en el ejercicio profesional respeten principios fundamentales como el consentimiento informado, la protección de datos y la transparencia en la comunicación con los usuarios”. En Puente Piedra, estos principios se vieron reflejados en la implementación de fichas digitales con autorización previa, así como en la protección de los expedientes subidos a plataformas como Google Drive.

Manejo de recursos en la administración pública en los programas sociales

Una adecuada gestión de recursos es clave para la eficacia de cualquier intervención social desde el aparato público. En el caso sistematizado de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2019, se evidenció cómo el profesional de Trabajo Social no solo asumió funciones de atención directa, sino también responsabilidades de planificación, organización, control y distribución de recursos materiales, humanos y financieros, enfrentando severas limitaciones presupuestales con creatividad, ética y eficiencia.

Según Ospina S. (2003), por su parte, sostiene que la gobernanza local se fortalece cuando los profesionales de lo social diseñan estructuras organizativas que responden a las dinámicas y necesidades del territorio. Según ella, la participación ciudadana no se limita a la consulta, sino que implica co-gestión y corresponsabilidad en la administración de los recursos públicos. Esta idea se plasmó en la práctica de Puente Piedra a través del involucramiento de promotores sociales, estudiantes voluntarios y actores comunitarios en la ejecución de diagnósticos territoriales, visitas domiciliarias y actividades formativas, configurando un modelo de intervención participativo y adaptado a la realidad local.

Un aspecto innovador de esta gestión fue la incorporación estratégica del voluntariado, aspecto teóricamente desarrollado por Pernille Mehlsen, quien destaca que el recurso humano no remunerado puede ser una fortaleza si se maneja con enfoque formativo, respeto a los límites legales y articulación con objetivos institucionales. En Puente Piedra, se estableció un programa de voluntariado de estudiantes universitarios, con inducciones formales, supervisión constante y asignación de tareas sustantivas como diagnóstico, empadronamiento y acompañamiento en intervenciones sociales, lo

cual permitió ampliar la cobertura y calidad del servicio social ofrecido a la población (Mehlsen, 2008).

Finalmente, Martín Garrido plantea que la eficiencia en la administración pública no puede desvincularse de la equidad. Es decir, una intervención técnicamente impecable pierde sentido si no logra beneficiar a quienes realmente lo necesitan. Según Garrido (2015) resalta que la asignación de recursos debe ser orientada a reducir desigualdades estructurales, asegurando el acceso efectivo de la población más vulnerable a los servicios sociales. En consonancia, el profesional sistematizado priorizó la atención a adultos mayores en abandono, niños en situación de riesgo, personas con discapacidad sin certificación y familias en pobreza, diseñando intervenciones específicas, articuladas y sostenibles.

6.3. Impacto y cambios generados

La sistematización de la experiencia ha permitido evidenciar el impacto de valor significativo, tanto a nivel institucional como a nivel del ejercicio profesional del Trabajo Social en el ámbito de la gestión pública local de la municipalidad de Puente Piedra. Uno de los cambios desprendidos fue el logro de la incorporación, por primera vez, de un trabajador social, como figura técnica, a la Subgerencia de Programas Sociales, considerado como un hito para la institución. Asimismo, el cambio modificó las bases del funcionamiento interno del área, promoviendo una intervención social estructurada y organizada.

De manera similar, este cambio tuvo un efecto positivo en la manera de atender las demandas de la población. Con los diagnósticos sociales realizados se pudo coordinar las acciones con las verdaderas necesidades de la población, lo que ha resultado mayor efectividad de los programas sociales. Además, se establecieron vínculos con varias entidades, tanto del sector público como privado, que se asociaron con la institución gubernamental para brindar atención a personas con discapacidad, adultos mayores y niños, niñas en situación de riesgo. Esta cooperación entre instituciones ha sido un gran avance en el trabajo con redes y ha permitido responder mejor a las necesidades sociales.

Desde el punto de vista de gestión de recursos, se produjo un cambio en la utilización de éstos. El manejo más consciente y estratégico de los recursos humanos, materiales y

tecnológicos incluyendo el uso de plataformas como Google Drive para el almacenamiento de información y sistematización de los casos, lo cual propició la mejora de los procesos de seguimiento y organización de la intervención social. Esta forma de trabajo, impulsada desde el profesional de Trabajo Social, sentó las bases para una cultura de gestión más ordenada, eficaz y profesional.

Respecto al equipo de voluntariado de estudiantes de trabajo social, se produjeron aprendizajes prácticos vinculados a la acción directa con poblaciones vulnerables, al tiempo que se promovió el acompañamiento técnico que evitó la improvisación de funciones. La experiencia también destacó la relevancia del rol del Trabajo Social en espacios donde tradicionalmente no se reconocía su valor, donde se evidenció su capacidad para aportar no solo en la intervención, sino también en la planificación, la articulación con redes institucionales y la gestión operativa.

Finalmente, este proceso provocó un cambio en la visión institucional sobre el papel del Trabajo Social en la estructura municipal, abriendo oportunidades para futuras incorporaciones profesionales con una mirada técnica, ética y estratégica. El impacto de esta experiencia no solo se manifestó en resultados, sino también en el fortalecimiento de capacidades institucionales que permanecen como legado para una gestión social más inclusiva y efectiva.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones generales

Se puede concluir en la presente sistematización de la experiencia, la cual se desarrolló en la Sugerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra, tomando en cuanto el año 2019, que el trabajo social fue clave para el cambio y modernización en dicha área ya que permitió una visión más extensa en el marco del trabajo comunitario debido a que, gracias a los planes y mecanismos realizados se crearon iniciativas que permitieron el abordaje a un mayor número de personas de los sectores vulnerables de la jurisdicción municipal.

Otro punto a tomar en cuenta es que en el Perú aún no existen una correcta administración de recursos, obviando priorizar la inyección presupuestal en materia del trabajo social, tal y como se ha expuesto en el presente informe, donde la municipalidad distrital de Puente Piedra contaba con limitaciones tanto en recursos humanos como en logístico para poder lograr el idóneo desarrollo de actividades en favor de la comunidad; pese a ello el personal de profesionales y voluntarios que presentaron servicios en el año 2019 lograron tener óptimos resultados marcando la diferencia de años pasados.

Es importante señalar que durante el año 2019 se maximizó el uso de herramientas digitales teniendo que como claro ejemplo la sistematización de la información a través de archivos como Google Drive, donde se obtuvo registro que se mantendría en el tiempo logrando así que las personas empadronadas logren alcanzar mayores beneficios tomando en cuenta sus vulnerabilidades y visibilizando la realidad en la que se desenvolvían. Todos estos mecanismos continúan siendo utilizados por diversas áreas del sector público con la finalidad de controlar o abordar a la mayor cantidad posible de personas vulnerables.

La coordinación con diferentes instituciones también fueron aspecto clave. A través de colaboraciones con entidades como MIMP, MINSA, RENIEC, ONGs y organizaciones comunitarias, se logró ofrecer una atención más completa y optimizar los recursos disponibles. Estas redes de apoyo significativas fortalecieron la acción del terreno, especialmente en áreas con altos niveles de vulnerabilidad.

7.2 Recomendaciones para futuras intervenciones

1. Integrar de forma permanente a los profesionales de trabajo social en la administración municipal, no solo como ejecutor sino también integrantes de los equipos que diseñan y deciden, debido a la habilidad de reconocer necesidades, formular planes y movilizar recursos a favor de la población.
2. Fortalecer la digitalización de los procesos sociales. Esto incluye dar herramientas tecnológicas básicas y ofrecer capacitaciones continuas. Con el objetivo de mejorar el registro de información, seguimiento de casos y organización de experiencias en las subgerencias de Programas Sociales.
3. Implementar programas formales de voluntariado profesional con pasos claros, buena inducción y apoyo técnico. De esta manera, los estudiantes pueden participar en intervenciones con un enfoque formativo y aportar efectivamente al trabajo institucional, sin reemplazar el rol de los profesionales responsables.
4. Fomentar espacios estables de trabajo en equipo entre instituciones. Es clave crear redes de apoyo a nivel local y regional. La coordinación con centros de salud, escuelas, comisarías y organizaciones sociales para poder responder de manera integral a los problemas del territorio.
5. Establecer mecanismos de evaluación y sistematización interna que ayuden a recoger aprendizajes y documentar experiencias. Esto no solo mejorará la calidad de los servicios, sino que también generará evidencia útil para formular políticas públicas en la zona.
6. Asegurar que en todas las intervenciones sociales se respete un enfoque de derechos humanos, participación y equidad. Es fundamental promover el acceso universal a los servicios y reconocer las dificultades que enfrenta la población.

7.3 Reflexión final

Debemos tener en cuenta que un proceso de sistematización más allá del cumplimiento de una metodología estructurada se debe basar a lo comprendido , experimentado y aprendido de las vivencias más relevantes que se han podido obtener durante la intervención dentro de un ambiente , que si bien es cierto no ha sido el más idóneo ha permitido desarrollar nuestras capacidades y a la vez permitieron canalizar mejor las ideas y conceptos para que más adelante podamos ser unos profesionales más eficientes y eficaces con un compromiso ético muy bien implantado.

Como punto principal de señalar se puede vivenciar la importancia de la disciplina del trabajo social en la administración pública ya que esto permite el acercamiento a la comunidad y el desenvolvimiento de los profesionales que realizan su trabajo con vocación y determinación, buscando siempre el enfoque de la realidad humana basándose en la solidaridad y empatía para organizar mecanismos que sean de beneficio para el tanto para la comunidad como para el sector público. Gracias a la sistematización de experiencia he llegado a corroborar que existen sectores vulnerables que en ocasiones son invisibilizados por el gobierno local debido a una mala administración de recursos, es por ello que la responsabilidad social es de vital importancia para el abordaje de estos sectores y se debe contar con profesionales capaces que permitan cumplir con dicha misión

El trabajar en el campo de acción permitió conocer de cerca el quehacer cotidiano que tiene las personas de los sectores vulnerables donde es fácilmente constatar las carencias , limitaciones y enajenaciones que viven a diario y donde un simple acto de solidaridad y empatía puede cambiar significativamente su percepción de vida, ya que como todo ser humano lo que busca es sentirse escuchado y atendido por quienes deben cumplir con dicha función; en la presente experiencia los profesionales involucrados lograron abordar a un gran número de personas vulnerables a fin de poder otorgar beneficios que en muchos años no habían sido prioridad para la administración pública; marcando un precedente que servirá como base doctrinaria y practica para que en un futuro el gobierno local pueda estandarizar protocolos de intervención los cuales deben estar muy bien planificados para así tener un mayor número de personas de los sectores vulnerables beneficiadas.

Referencias bibliográficas

- Bobadilla Díaz, P., y Centurión y Agüero, C. (2017). La gerencia social en la práctica: Experiencias desde la PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. <https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/libro-gerencia-social-en-la-practica.pdf>
- Esquivel Corella, F. (2004). Trabajo Social y Gerencia Social: Una revisión teórico-crítica de sus vínculos. Universidad de Costa Rica. <https://deividbarahona.files.wordpress.com/2011/10/ts-gs-trabajo-social-y-gerencia-social-f-esquivel.pdf>.
- Garrido, M. (2015). Equidad y eficiencia en la gestión pública. *Revista Española de Administración Pública*, 192, 97–112.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2020). Estimaciones y proyecciones de población distrital 2000–2025. <https://www.inei.gob.pe>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024). Boletín de estadísticas sociodemográficas de Lima Metropolitana, 2024.
- Kliksberg, B. (2013). Gerencia social: Valor público y justicia distributiva. ESAP.
- Mehlsen, P. (2008). Voluntariado profesional: Una oportunidad para la gerencia social. *Revista de Políticas Sociales*, 15(2), 45–60.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2024). Reporte de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica 2024 – Lima Norte.
- Montero, M. (2011). Psicología social comunitaria: Teoría, método y experiencia. Editorial Paidós. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Intervencion-Social-y-Comunitaria.pdf>
- Montaño, C. (2011). Trabajo social y procesos comunitarios: crítica y construcción desde América Latina. *Revista de Trabajo Social*, (78), 13–25.
- Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). Ordenanza N.º 295-MDPP que aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) 2017–2021. Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
- Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2024). Informe social distrital sobre zonas vulnerables, discapacidad y población adulta mayor. Subgerencia de Programas Sociales.
- Municipalidad Distrital de Puente Piedra. (2017). Ordenanza N.º 295-MDPP que aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertado 2017–2021. Municipalidad Distrital de Puente Piedra. <https://www.munipuentepiedra.gob.pe>.
- Ospina Bozzi, S. M. (2003). Trabajo social y gobernanza local. *Polis*, 2(1), 105–120.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4214072/>

8. ANEXOS

Anexo 1: Guía de Entrevista aplicada al profesional de Trabajo Social

Este anexo presenta la guía de entrevista aplicada al profesional en Trabajo Social que participó en la intervención desarrollada durante el año 2019 en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra. Las preguntas fueron elaboradas en función de los objetivos del proceso de sistematización.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



Datos Generales

- Fecha de la entrevista: _____
- Nombre del entrevistado: _____
- Cargo desempeñado en 2019: _____
- Nombre de la entrevistadora: _____

Año 2019: Contexto social, político, económico y de salud

1. ¿Cuáles fueron las principales problemáticas sociales o necesidades que se presentaron en el distrito de Puente Piedra durante el 2019?
2. ¿Cómo se reflejaron los cambios políticos nacionales o locales en la gestión de programas sociales a nivel municipal?
3. ¿Qué retos enfrentaban en temas de salud pública antes de la pandemia?
¿Había coordinación con centros de salud u otros servicios?

Objetivo 1: Funciones y responsabilidades del profesional de Trabajo Social

4. ¿Cuáles fueron sus principales funciones como profesional de Trabajo Social en el 2019?

Objetivo 2: Acciones de intervención

5. ¿Qué acciones de intervención social se priorizaron en el año 2019?
6. ¿Cuáles fueron las coordinaciones realizadas con otros actores comunitarios, como organizaciones vecinales, instituciones educativas u otro tipo de organización?
7. ¿Qué tipo de intervención realizaron para el mapeo social de ese año 2019?

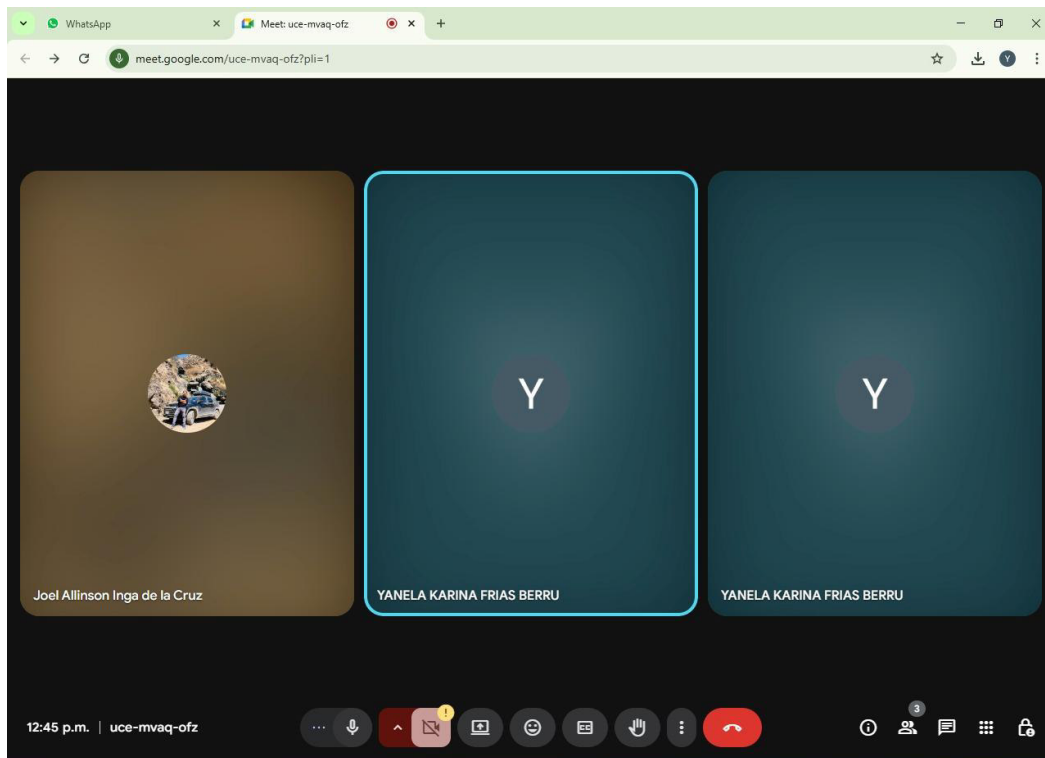
Objetivo 3: Recursos disponibles

8. ¿Cuáles fueron las estrategias para el manejo de recursos durante el año 2019 en la Subgerencia de Programas Sociales?
9. ¿Con qué recursos humanos, económicos y materiales contaban?
10. ¿Existieron limitaciones presupuestales o logísticas? ¿Cómo las enfrentaron?

Objetivo 4: Digitalización y herramientas tecnológicas

11. ¿Ya existía algún tipo de digitalización en procesos administrativos o de intervención en 2019?
12. ¿Qué nivel de acceso y capacitación tenían en tecnologías digitales?

Anexo 2: Registro fotográfico de la entrevista realizada por la plataforma Google meet



Anexo 3: Guía de Testimonio aplicado al profesional de Trabajo Social

Testimonio del Licenciado en Trabajo Social de la Subgerencia de Programas Sociales (2019)

En el año 2019, fui convocado por el subgerente de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra, quien ya conocía mi experiencia previa en la Municipalidad de Los Olivos, específicamente en el trabajo articulado con OMAPED. Me propuso de forma verbal integrarme al equipo técnico de la nueva gestión municipal. Acepté el reto y me incorporé como el primer profesional en Trabajo Social en dicha subgerencia, me convertí en el primer profesional en Trabajo Social en integrar el equipo, marcando un precedente institucional importante para futuras incorporaciones en este ámbito. lo que marcó un hito institucional importante, ya que hasta ese momento el rol del trabajador social se limitaba al área de Talento Humano.

Yo ya sabía que desde mi ingreso necesitábamos fortalecer la intervención social en el distrito, por tanto, como primer paso fue entender cómo se estructuraba la organización donde iba a laborar. Pude identificar que la Subgerencia de Programas Sociales dependía de la Gerencia de Desarrollo Social, y que a su vez estaba bajo la Gerencia Municipal y a su vez bajo la Alcaldía. Esto me permitió saber cuales iban a hacer mis funciones, entender los canales de coordinación y planificar que tipo de una intervención se aplicaría en la institución.

La subgerencia de programas como en toda municipalidad tenía a su cargo la gestión de programas como OMAPED, CIAM y DEMUNA. Para elaborar una intervención pertinente, pude realiza un mapeo para conocer el distrito territorialmente: sus zonas norte, centro y sur, y sus características sociales y demográficas. Además, el subgerente me enriqueció al compartirme un diagnóstico preliminar de las principales problemáticas sociales: la desnutrición infantil, la violencia familiar, el abandono de adultos mayores, la exclusión de personas con discapacidad, entre otras situaciones. Este diagnóstico me sirvió como insumo inicial para planificar estrategias y ejecutar acciones,

Sin embargo, desde mi percepción claramente me encontré con una dura realidad y situación que enfrentaba: no contar con los recursos suficientes para ejecutar una intervención apropiada. Faltaban recursos materiales, económicos y humanos. Muchas

veces utilicé mi laptop personal, mi proyector y otros materiales que traje desde casa. El presupuesto del CIAM apenas cubría los servicios básicos, y no había una partida asignada específicamente al área de Trabajo Social. No existía tampoco mobiliario, ni oficinas acondicionadas para atender a población vulnerable. La gestión anterior no dejó un Plan Operativo Institucional que contemplara actividades ni financiamiento.

Pese a las limitaciones, se buscaron soluciones. Conseguimos un espacio para la DEMUNA, habilitamos un área para niños, y aprovechamos al máximo los pocos recursos disponibles. Contábamos con una movilidad de OMAPED, lo que facilitó las visitas domiciliarias, especialmente a personas con discapacidad. Para el mapeo territorial, nos apoyamos en promotores sociales que conocían bien el distrito. Sin presupuesto para contratar más personal, exploramos alternativas con Recursos Humanos. Si bien no se podían incorporar practicantes, sí era posible contar con voluntarios, siempre que no excedieran las quince horas semanales.

Así nació el Programa de Voluntariado en Trabajo Social. De manera virtual se realizó una convocatoria a estudiantes de universidades como San Marcos y la Villarreal, y se realizó entrevistas virtuales. Se incorporaron dieciséis estudiantes de Trabajo Social y posteriormente se sumaron voluntarios de Psicología. Durante la inducción presencial, les explicábamos el funcionamiento municipal, el flujograma de atención, las funciones del área social y las características de la población atendida. Esta inducción también era un espacio para recoger propuestas y enriquecer las estrategias con las ideas de los propios voluntarios.

En promedio, recibíamos alrededor de 150 casos sociales semanales en la subgerencia, principalmente vinculados a OMAPED, CIAM y DEMUNA, además de solicitudes de donaciones, aparatos biomédicos y permisos. En cada caso, evaluábamos la situación, realizábamos visitas domiciliarias, recogíamos información sobre el entorno familiar, situación económica, estado de salud, nivel educativo, entre otros aspectos. Luego elaborábamos el diagnóstico social, definíamos acciones específicas y hacíamos seguimiento.

Como trabajador social, asumí múltiples roles: educador social, orientador, evaluador, gestor, articulador y promotor. Brindaba formación constante a los voluntarios, difundía los programas sociales, lideraba campañas de sensibilización sobre buen trato,

elaboraba diagnósticos y estrategias de intervención, registraba expedientes, elaboraba informes y coordinaba con otras instituciones públicas y privadas. El trabajo en campo lo hacíamos en conjunto, siempre en equipo.

Durante el año 2019, nos topamos con un gran reto significativo en el área administrativa: había escasa digitalización. Todo el procedimiento en su mayoría eran manual, lo que dificultaba los procesos. Con la colaboración de las voluntarias, se logró establecer e implementar herramientas esenciales como la creación de un Drive para almacenar documentos. Esto mejoró el acceso a la información y sentó las bases de una gestión más organizada y ordenada. Incluso se elaboró en la ficha de empadronamiento digital para registrar casos sociales.

Es importante destacar que los casos eran recibidos por expediente de mesa de partes o provenientes desde redes institucionales. Al llegar a la subgerencia, se asignaba los casos a las áreas adecuadas: DEMUNA, CIAM, OMAPED, entre otros. Cada intervención demandaba con rigurosidad realizar una visita domiciliaria y elaborar un informe social detallado. Estos informes también nos facilitaron elaborar un diagnóstico territorial y la creación de estadísticas sobre las necesidades más urgentes: personas con discapacidad sin certificación, adultos mayores desatendidos, acoso o violencia escolar, entre otros.

Junto a las voluntarias, también intervenimos directamente en programas sociales e instituciones. En el CEBE, por ejemplo, a través de talleres de marinera, pudimos detectar carencias afectivas y casos de abandono. En DEMUNA, enfrentamos casos de tenencia, régimen de visitas y pensiones. También se hacían campañas en colegios sobre prevención del bullying y el embarazo precoz. Los reportes nos revelaron situaciones alarmantes: al menos un caso de embarazo adolescente por colegio, intentos de suicidio por acoso escolar y casos de violencia sexual dentro de las aulas.

En CIAM, una prioridad fue la creación de nuevas organizaciones de adultos mayores. Solo existían tres legalmente conformadas. Se les ayudó a elaborar estatutos y se promovieron actividades como TAI CHI, marinera, manualidades, siempre considerando las opiniones de los propios adultos mayores. Se detectaron casos de soledad, depresión, abandono y sobrecarga por el cuidado de nietos. El trabajo articulado con el área de Psicología fue fundamental para brindar atención emocional.

En OMAPED, levantamos información mediante fichas de empadronamiento y entrevistas a padres. Detectamos alta prevalencia de discapacidad intelectual, poca recreación, escaso acceso a terapias y discriminación social. Un 20% no contaba con carnet de CONADIS. Se elaboró una base de datos, se capacitó al personal, se creó un flujograma de atención, se promovió el acceso al SIS, y se gestionaron terapias físicas para zonas alejadas. También impulsamos campañas de sensibilización y talleres inclusivos.

Todo el trabajo desarrollado se enmarcó en cinco ejes: prevención de vulneración de derechos, salud y nutrición, prevención de violencia de género, desarrollo de capacidades y mejora de condiciones de vida. Trabajamos con diversas instituciones: CEM, INABIF, RENIEC, CEBA, CEBE, Defensoría del Pueblo, Comisaría, Unidad de Empadronamiento, entre otros. Coordinamos entrega de DNIs, aparatos biomecánicos, alimentos, atención médica, educación para adultos y orientación para acceder a programas como CONTIGO.

Recuerdo con claridad que todo el esfuerzo fue plasmado en la Memoria Anual 2019, donde se registraron los resultados: casos atendidos, actividades desarrolladas, estadísticas, apoyos entregados, personas documentadas, entre otros logros. Para mí, ese documento no fue solo un informe, sino el reflejo de un año de entrega, compromiso y crecimiento profesional. Logramos pasar de la improvisación a una intervención técnica, diagnóstica y articulada. A pesar de las carencias, logramos avanzar. La labor del equipo fue el motor de cada acción. Y aunque partimos de cero, sentamos las bases para una gestión social sólida y centrada en las verdaderas necesidades de la comunidad.

Anexo 4: Guía de Testimonio de la voluntaria de Trabajo Social

Testimonio de una voluntaria de Trabajo Social – Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2019)

Mi experiencia como voluntaria en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra comenzó en abril del 2019. Recuerdo claramente que vi una convocatoria publicada de forma virtual, dirigida a estudiantes de Trabajo Social interesados en sumarse al equipo de voluntariado. Postulé con muchas expectativas y pronto fui contactada por el licenciado encargado del área, quien me entrevistó virtualmente. En esa conversación me preguntaron sobre mis experiencias previas en trabajo de campo, ya que era un requisito importante para ingresar. A los pocos días, me confirmaron que había sido aceptada. Fue un momento de mucha emoción. Ingresé oficialmente en la tercera semana de abril, con muchas ganas de aprender y aportar de aprender y aportar.

Durante los primeros días pasamos por un proceso de inducción bastante completo. Nos explicaron cómo está organizada la municipalidad, en especial la ubicación de la Subgerencia de Programas Sociales dentro de la Gerencia de Desarrollo Social. Desde el inicio quedó claro que nuestro trabajo sería articulado, no solo entre voluntarios, sino también con el equipo profesional: estaríamos bajo la supervisión directa del licenciado en Trabajo Social, y además trabajaríamos de manera coordinada con la licenciada en Psicología y su grupo de voluntarios.

En la capacitación nos hablaron sobre cada uno de los programas que maneja la subgerencia: OMAPED, que atiende a personas con discapacidad; CIAM, para adultos mayores; y DEMUNA, que trabaja con niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. También nos enseñaron el uso de herramientas como las fichas de empadronamiento, cómo realizar visitas domiciliarias y elaborar informes sociales. Lo que más me marcó fue la forma en que se nos explicó el rol del trabajador social: como promotor, facilitador, educador y defensor de derechos. Esa visión me ayudó a entender que nuestra intervención iba más allá de lo técnico; se trataba de acompañar procesos humanos.

Una vez finalizada la inducción, empezamos el trabajo de campo. Realizábamos visitas domiciliarias junto a las promotoras sociales. La municipalidad nos brindaba movilidad, lo cual era fundamental para llegar a zonas más alejadas. Fue en esas visitas

que empecé a tomar real conciencia de las múltiples carencias que enfrentaban muchas familias del distrito. Uno de los casos que más me conmovió fue el de una madre que llevaba meses cargando en brazos a su hija con discapacidad porque no contaba con una silla de ruedas. Eso me motivó profundamente a involucrarme activamente en el diagnóstico social dirigido a la población usuaria de OMAPED, en coordinación con mis compañeros de San Marcos. Junto al equipo de psicología voluntaria, y bajo la guía del licenciado en Trabajo Social, asumimos la tarea de planificar, ejecutar y analizar ese diagnóstico. Lo enfocamos en niñas, niños y adolescentes con discapacidad. Para ello revisamos registros existentes, aplicamos fichas de empadronamiento y realizamos entrevistas semiestructuradas a 57 padres, madres y apoderados. También organizamos una jornada de cine fórum con actividades participativas, encuestas y observación directa. Usamos herramientas básicas como Excel y Word para procesar toda la información recogida.

Entre los principales hallazgos, vimos que la mayoría de familias eran nucleares, con relaciones familiares en su mayoría positivas, aunque también notamos la presencia de carencias afectivas y dificultades de comunicación. Descubrimos que un 20% de la población aún no contaba con la resolución del CONADIS, lo que les impedía acceder a beneficios importantes. Las familias nos hablaron sobre las barreras que enfrentaban: discriminación, falta de información, pocos espacios inclusivos, y la carga emocional que representa el cuidado permanente de un menor con discapacidad. Sin embargo, también vimos muchas fortalezas: disposición para aprender, para recibir orientación y para participar activamente.

Con todo ese diagnóstico en mano, diseñamos un plan de intervención. Lo trabajamos de forma articulada con la Subgerencia, OMAPED y el CEBE Helen Keller. El equipo de voluntariado de Trabajo Social y Psicología, junto a los profesionales de las instituciones, pusimos en marcha una intervención centrada en mejorar el bienestar de los NNA con discapacidad. Nuestros objetivos eran claros: sensibilizar sobre el buen trato, fortalecer las relaciones familiares, facilitar el acceso al CONADIS y mejorar los servicios de OMAPED. Desarrollamos varias actividades, todas documentadas y organizadas. Una de las primeras fue la aplicación de fichas de empadronamiento a los estudiantes del CEBE Helen Keller, para actualizar su información familiar y de salud. También capacitamos

al personal de OMAPED sobre cómo usar estas fichas y los lineamientos de atención inclusiva.

Pero sin duda, uno de los momentos más emotivos fue el taller de baile “Pañuelos y Sonrisas”. Se trató de sesiones semanales de marinera durante dos meses, dictadas por un profesor capacitado para trabajar con niños con discapacidad. Estas clases no solo fueron recreativas, sino profundamente afectivas: ver a padres bailando con sus hijos, riendo juntos, fue realmente conmovedor.

También organizamos talleres de fortalecimiento familiar, donde madres, padres y apoderados compartieron sus experiencias, preocupaciones y afectos. Difundimos materiales impresos, como dípticos sobre el buen trato a personas con discapacidad, y realizamos sesiones de sensibilización abiertas al público. Finalmente, tejimos redes con centros educativos y de salud, para garantizar una intervención integral y sostenible.

Al cierre de la intervención, los resultados fueron realmente alentadores. Más de 100 familias participaron activamente. Logramos actualizar el empadronamiento de los menores, lo que permitió canalizar apoyos sociales. OMAPED fortaleció sus capacidades internas. Y lo más importante: se generó un cambio en la comunidad, un movimiento hacia una mirada más humana e inclusiva.

Para mí, esta experiencia significó mucho más que un voluntariado. Aprendí, crecí y confirmé que elegí bien mi profesión. Acompañar, servir y promover cambios reales desde el Trabajo Social es una responsabilidad enorme, pero también una oportunidad invaluable. Al finalizar, recibimos una certificación por nuestra participación, pero más allá del documento, me quedó la satisfacción de haber contribuido, aunque sea un poco al bienestar de esas familias.

Anexo 5: Páginas seleccionada de la Memoria Anual – Municipalidad de Puente Piedra (2019)

Se presentan a continuación páginas seleccionadas de la Memoria Anual 2019 de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad de Puente Piedra. Estas páginas contienen información importante para la sistematización, ya que documentan acciones institucionales, actividades desarrolladas y resultados alcanzados durante el año de intervención analizado.

El documento completo se encuentra en los archivos institucionales y ha sido utilizado como fuente de contraste y validación para el presente informe.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA - MEMORIA ANUAL 2019

CIAM:

- Se promovió el estilo de vida saludable y prevención de enfermedades, brindando diferentes servicios como: clases de TAICHI, taller de estimulación cognitiva, taller de arte terapia, atención podológica, feria de salud mental, entre otros, beneficiando a 1474 adultos mayores.
- Se dieron clases de alfabetización a cargo del CEBA periférico KUMAMOTO a 16 adultos mayores.
- Se brindaron talleres recreativos, culturales, lúdicos y de emprendimiento (pintura y manualidades, costura, tejido, repostería, danza, reciclaje), participando 1980 personas.
- Se realizó el Encuentro por el Día Nacional del Adulto Mayor asistiendo un total de 430 personas.
- Se realizó la actualización de la base de datos del CIAM, así como también el registro de nuevos beneficiarios.

Gráfico N°30 – Actividades realizadas



• **Subgerencia Programas Sociales**

La Subgerencia Programas Sociales es una unidad orgánica de línea encargada de organizar, ejecutar y supervisar las actividades concernientes a programas sociales, discapacidad y bienestar social en el distrito, en ese sentido esta subgerencia es la responsable de realizar las actividades de la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA), Unidad Local de Empadronamiento (ULE), Oficina de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED), Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) y del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) y Vaso de Leche (PVL); depende jerárquicamente de la Gerencia de Desarrollo Social.

Principales Logros:

DEMUNA

- Se atendieron 496 casos de tenencia, alimentos y régimen de visitas.
- Se atendió 28 casos de violencia contra los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Se realizó la sensibilización de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, deberes de los padres hacia sus hijos y promoción de los servicios de la DEMUNA.
- Se realizaron talleres sobre autoestima, prevención de embarazo, prevención de violencia sexual, manejo de redes sociales dirigidas a los niños, niña y adolescente.

Grafico N°28 – Actividades realizadas



OMAPED:

- Se realizó la inscripción de 359 personas con discapacidad en el registro municipal de personas con discapacidad.
- Se brindó asesorías y apoyo a 426 casos para el trámite de carné de discapacidad otorgada por el CONADIS.
- Se desarrollaron talleres de desarrollo intrapersonal y motivacionales para las personas con discapacidad, teniendo un total de 290 asistentes.
- Se realizaron talleres de marinera, estimulación cognitiva, manejo emocional entre padres e hijos, estilos de crianza y cine fórum beneficiando a un total de 1154 personas con discapacidad.
- Se brindó consejería psicológica a personas con discapacidad.
- Se realizaron distintas campañas (atención preferente, ponte en mi lugar, Buen trato a la PCD, entre otras) beneficiando a un total de 2727 personas.
- Se desarrollaron actividades ocupacionales y de promoción del emprendimiento para personas con discapacidad.

Gráfico N°29 – Actividades realizadas

