



Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Facultad de Ciencias Sociales Derecho y Bienesta, Carrera de Trabajo Social

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención Del título de
Licenciada en Trabajo Social**

Tema:

Intervención Social En La Atención Prioritaria A Usuarios En El Proceso De
Legalización De Tierras Otorgadas Por El Gad Manta, Año 2024.

AUTORA:

Liseth Estefanía Chóez Sosa

TUTORA:

Lic. Jazmín Estefanía Moreira Valencia, Mgtr.

Periodo Académico:

2025-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TEMA:

Intervención Social En La Atención Prioritaria A Usuarios En El Proceso De Legalización De Tierras Otorgadas Por El Gad Manta, Año 2024.

Sometido a consideración de la autoridad de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, carrera de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, declara: **LISETH ESTEFANÍA CHOEZ SOSA**

APROBADO

	FIRMA
Dr. Lenin Arroyo Baltán. PHD DECANO DE FACULTAD	
Lic. Jazmín Moreira Valencia. Mg. TUTOR(a) DE INVESTIGACÒN	

	CALIFICACIÓN	FIRMA
Lic. Nancy Reyes Mero, Mg MIEMBRO DEL TRIBUNAL		
Lic. Shalea Muñoz Zambrano, Mg MIEMBRO DEL TRIBUNAL		

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 4 de 54

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de ciencias sociales derecho y bienestar de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante Liseth Estefania Chóez Sosa, legalmente matriculada en la carrera de Trabajo Social, periodo académico 2025- 2026-2, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto " Intervención Social En La Atención Prioritaria A Usuarios En El Proceso De Legalización De Tierras Otorgadas Por El Gad Manta, Año 2024."

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de Enero de 2026.

Lo certifico,



LCDA JAZMÍN ESTEFANÍA MOREIRA VALENCIA, MGTR.

Docente Tutor(a)

Área:

Certificado de Revisión del Sistema Compilatio

Manta, 14 de enero del 2026

Doctor Lenin Arroyo Baltán,

PhD

Decano Facultad de Ciencias Sociales y bienestar

Se informa a usted sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias Compilatio, al que se fue sometido el proyecto de investigación de las estudiantes: Liseth Estefanía Choez Sosa, cuyo título es: “INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA ATENCIÓN PRIORITARIA A USUARIOS EN EL PROCESO DE LEGALIZACIÓN DE TIERRAS OTORGADAS POR EL GAD MANTA, AÑO 2024.”, su análisis presenta un [3]% de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.

Por su consiguiente, como tutor del presente trabajo de integración curricular doy constancia de este resultado, para efecto sea sometido a revisión por los lectores y siga el procedimiento a fin de la titulación.

ceeti+««oo oe auÅsis		
LISETH ESTEFANÍA CHOEZ SOSA		3% Similitudes
		3
		NOTAS DEL RESULTADO NÚMERO DE CARACTERES: 85.116
Nombre del documento: LISETH ESTEFANIA CHOEZ SOSA.docx ID del documento: c564af1884265263ead0f0cc0929aeb0996c07bc	Depositante: JAZMIN MOREIRA VALENCIA	Número de palabras: 12.322 Número de caracteres: 85.116

Atentamente

Lcda. Jazmín Mora Valencia, Mg.
Tutora de Investigación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Liseth Estefanía Choez Sosa**, dejo constancia que el presente proyecto de investigación cuyo tema es “***Intervención Social En La Atención Prioritaria A Usuarios En El Proceso De Legalización De Tierras Otorgadas Por El Gad Manta, Año 2024***”, estudio aplicado en diciembre, año 2024, es de exclusiva responsabilidad de la autora.

Manta, enero del 2026.



Liseth Estefanía Choez Sosa

Nombres y apellidos

CI: 1312388752

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero y profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la culminación de este proyecto.

A mis padres, por su amor incondicional, paciencia y apoyo constante a lo largo de mi formación académica. Gracias por inculcarme valores de perseverancia y esfuerzo, y por acompañarme en cada etapa de este camino.

A mis hermanos, por su compañía, palabras de aliento y respaldo en los momentos en que más los necesité, convirtiéndose en un pilar fundamental durante este proceso.

A mi hijo, mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Su amor y su sonrisa diaria fueron el motor que me impulsó a continuar, incluso en los momentos de mayor dificultad.

De manera especial, agradezco a mis docentes y a todas las personas que compartieron su conocimiento, orientación y confianza, aportando significativamente a mi crecimiento académico y profesional.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro y por haber contribuido, con su apoyo y acompañamiento, a la realización de este importante objetivo.

Atentamente,

Liseth Estefanía Choez Sosa

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a quienes han sido el sostén fundamental de mi camino personal y académico.

A mis padres, por su ejemplo de esfuerzo, amor y constancia, por creer en mí incluso cuando las fuerzas parecían agotarse y por enseñarme que cada meta se alcanza con disciplina y perseverancia.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional y por recordarme, en cada etapa, que nunca camino sola.

A mi hijo, mi mayor inspiración y razón de lucha. Este logro también es tuyo, porque en cada desafío encontré en ti la motivación para seguir adelante y transformar los sueños en realidades.

Finalmente, dedico este trabajo a todas las personas que, desde su realidad social, luchan diariamente por el derecho a una vida digna, una vivienda segura y un futuro con mayores oportunidades. Que este esfuerzo académico contribuya, aunque sea en pequeña medida, a la construcción de una sociedad más justa e inclusiva.

Con todo mi amor y gratitud,

Liseth Estefanía Choez Sosa

TABLA DE CONTENIDO

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y BIENESTAR	1
INTRODUCCIÓN	10
RESUMEN	11
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
<i>PROPÓSITOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</i>	16
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
<i>ASPECTOS TEÓRICOS:</i>	18
<i>ASPECTOS CONCEPTUALES</i>	19
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL TRABAJO SOCIAL	29
CAPITULO III.....	32
DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
CAPITULO IV	39
RESULTADOS.....	39
<i>ANÁLISIS DESCRIPTIVO:</i>	41
<i>ANÁLISIS CONCLUYENTE:</i>	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
REFERENCIAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS	46

INTRODUCCIÓN

El acceso a la tierra legalmente reconocida constituye un derecho fundamental que incide de manera directa en la calidad de vida de las personas, al proporcionar seguridad jurídica, estabilidad familiar y condiciones adecuadas para el desarrollo social, económico y comunitario. La tenencia legal de la tierra no solo garantiza el derecho a una vivienda digna, sino que también permite a las familias integrarse de manera formal a los procesos de planificación territorial, acceder a servicios básicos, programas sociales, créditos y otras oportunidades que favorecen el desarrollo integral y la reducción de desigualdades sociales.

El crecimiento poblacional en el cantón Manta, ha acarreado consigo el crecimiento territorial y también algunas problemáticas sociales derivadas de la necesidad de formalizar y legalizar un espacio propio para el asentamiento de viviendas y estructuras físicas que permitan el acceso una vida digna y estable para los seres humanos, especialmente a quienes se encuentran en estado de vulnerabilidad y cuya categoría los ubica entre los grupos de atención prioritaria.

En el contexto urbano y rural del cantón Manta, la tenencia irregular de la tierra en las zonas rurales y urbanas, atrasan la posibilidad de realizar un proceso a corto tiempo, sin excesiva burocracia y con intervención social de un profesional del área que realice un diagnóstico social que permita el acceso a los servicios sociales, mejorando las condiciones de vidas de las personas usuarias del servicio de legalización de tierras.

Ante esta realidad, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Manta necesita elaborar e impulsar proyectos y estrategias que permitan acceder a la regularización de tierras como una estrategia, promovido procesos de legalización de tierras como una estrategia institucional orientada a garantizar el derecho constitucional a la vivienda digna, promover la inclusión social y fortalecer el ordenamiento territorial

del cantón.

De tal manera, la intervención social anhela contribuir y humanizar la gestión pública, sembrando relaciones de confianza entre la institución y los usuarios, y asegurando que los procesos de legalización se desarrollen bajo principios de equidad, transparencia y justicia social. En correlación con lo expuesto, el presente proyecto titulado **“Intervención social en la atención prioritaria a usuarios en el proceso de legalización de tierras otorgadas por el GAD Manta, año 2024”** tiene como intención, diseñar e implementar acciones de intervención social que permitan optimizar la atención a los usuarios, mejorar la comprensión y apropiación del proceso de legalización de tierras y fortalecer el ejercicio efectivo del derecho a la tenencia legal. Así, se busca contribuir al desarrollo social del cantón Manta, consolidando una gestión pública más inclusiva, eficiente y orientada al bienestar integral de la ciudadanía.

Resumen

La legalización de tierras constituye un proceso fundamental para garantizar la seguridad jurídica, el derecho a una vivienda digna y la inclusión social de los grupos de atención prioritaria. En el cantón Manta, provincia de Manabí, este proceso presenta limitaciones relacionadas con la burocracia, el acceso limitado a la información, la insuficiencia de personal especializado y barreras socioeconómicas que afectan principalmente a poblaciones en situación de vulnerabilidad. El objetivo del estudio es analizar la intervención del Trabajo Social en la atención prioritaria a usuarios dentro del proceso de legalización de tierras otorgadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Manta durante el año 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental. Los métodos incluyeron investigación social y análisis de casos; las

técnicas empleadas fueron entrevistas en profundidad y análisis de contenido; y el instrumento utilizado fue la guía de entrevista aplicada a usuarios beneficiarios y personal técnico. La población estuvo conformada por beneficiarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria, seleccionados mediante muestreo intencional. Los resultados evidencian que la intervención del trabajador social contribuye a la identificación de necesidades, priorización de usuarios vulnerables, reducción de barreras administrativas y acompañamiento integral familiar. Se concluye que el Trabajo Social fortalece el acceso a servicios públicos, promueve derechos, humaniza la atención institucional y posiciona la legalización de tierras como estrategia para reducir la pobreza y la exclusión social.

Palabras clave: intervención social, atención prioritaria, legalización de tierras, trabajo social, GAD Manta.

Abstract

Land legalization is a fundamental process to guarantee legal security, the right to adequate housing, and social inclusion for priority attention groups. In the canton of Manta, Manabí province, this process presents limitations related to bureaucracy, limited access to information, insufficient specialized personnel, and socioeconomic barriers that mainly affect vulnerable populations. The objective of this study is to analyze social work intervention in priority attention services for users involved in the land legalization process granted by the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Manta during 2024. The research was developed using a qualitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental design. The methods included social research and case analysis; the techniques used were in-depth interviews and content analysis; and the instrument applied was an interview guide directed to beneficiary users and technical staff. The population consisted of

beneficiaries belonging to priority attention groups, selected through intentional sampling. The results show that social work intervention contributes to the identification of needs, prioritization of vulnerable users, reduction of administrative barriers, and comprehensive family support. It is concluded that social work strengthens access to public services, promotes rights, humanizes institutional attention, and positions land legalization as a strategy to reduce poverty and social exclusion.

Keywords: social intervention, priority attention, land legalization, social work, GAD Manta.

Capítulo I

Planteamiento Del Problema

Las problemáticas sociales tienen una dimensión normalizadora en el país y en cada organismo de atención que presta servicios públicos, por lo que a través de este estudio se pretende direccionar la atención a una parte de la población que enfrenta lentitud en los procesos dentro del departamento de legalización de tierras del GAD municipal de Manta, siendo la problemática presuntamente la falta de profesionales en el área de trabajo social, para poder abordar e intervenir de manera objetiva, priorizando la atención de los grupos vulnerables dentro del cantón, tanto de la zona urbana como rural, satisfaciendo las necesidades básicas de esta población y sus familias, logrando así mejoras y cambios positivos en la forma de vida, viviendas y asentamiento regular, brindando estabilidad socio emocional; venciendo barreras en el difícil acceso al servicio, y en la posible afectación jurídica en el proceso de legalización.

Es importante que los organismos competentes en temas de legalización de tierras en los diferentes sectores poblacionales tanto en la zona urbana como rural del

cantón Manta, puedan conocer y atender las necesidades y problemáticas de las personas miembros de grupos de atención prioritarias, para realizar procesos que ayuden a mejorar su calidad de vida a corto plazo, evitando burocracias y demoras, en un tema de relevancia para este grupo de usuarios dentro del territorio, ya que la falencia de estos procesos retrasan la gestión, el interés y la esperanza de quienes sueñan con tener un techo y una propiedad que les sirva como vivienda o como asentamiento para emprender económicamente y solventar sus necesidades básicas diarias.

La legalización de tierras es parte fundamental del asentamiento regular de las viviendas y el acceso a un lugar digno para asegurar una vida estable, siendo un derecho fundamental en la responsabilidad social de los GAD municipales en toda la región ecuatoriana, pero se toma este contexto para denotar las necesidades de los grupos prioritarios de Manta y todas sus parroquias urbanas y rurales, llevando a cabo un protocolo que le permita a los usuarios realizar un proceso corto y direccionado para la obtención de la escritura de un bien inmueble, ya sea esta, por compraventa o adjudicaciones de terrenos.

En Manta el problema de las invasiones de tierras no es desconocido ni para sus habitantes ni para sus gobernantes, para ello se deben tener protocolos de actuación e intervención que detecte e intervenga en la realidad social de las personas o familias en situaciones de vulnerabilidad, priorizando sus casos de acuerdo a las herramientas y temáticas sociales diseñadas para atender a los usuarios de diferentes índoles, específicamente a quienes pertenecen a los grupos más vulnerables o desprotegidos en la sociedad, contemplando su especificidad; dentro de los grupos de atención prioritaria se encuentran a: adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad, personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad, personas en situación de movilidad humana por

desplazamiento y/o refugio, cada uno de ellos con situaciones y problemáticas diferentes que deben ser abordadas y atendidas según la prioridad del caso y de acuerdo al proceso de investigación y estudio social profesional que permita tener datos y estadísticas reales de los casos de atención, calificando el nivel de necesidad del usuario y su familia, garantizando sus derechos de acuerdo a lo que establece la Constitución de la Republica.

El proceso de legalización de tierras en el cantón Manta presenta diversas problemáticas estructurales y sociales que afectan directamente el acceso y la culminación de los trámites, especialmente en los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Estas dificultades se manifiestan de manera interrelacionada y generan condiciones de desigualdad en el ejercicio del derecho a la propiedad y a una vivienda digna.

En primer lugar, se evidencia una burocracia excesiva, caracterizada por la multiplicidad de trámites, requisitos y procedimientos administrativos, lo que provoca retrasos significativos, desgaste emocional y desmotivación en los usuarios, particularmente en aquellos con limitaciones económicas, educativas o de movilidad.

En segundo lugar, se identifica la falta de claridad en la legislación y en los procedimientos relacionados con la propiedad y el registro de terrenos, debido a normativas ambiguas o interpretaciones contradictorias. Esta situación genera confusión, incertidumbre jurídica y controversias entre los usuarios, dificultando la comprensión del proceso y afectando la confianza en la gestión institucional.

Asimismo, los procesos corruptos atrasan y constituye un obstáculo relevante dentro del proceso de legalización de tierras, manifestándose en prácticas irregulares como solicitudes de sobornos o favores para agilizar trámites. Estas acciones vulneran los principios de transparencia y equidad, y profundizan la exclusión de los sectores más

vulnerables que no cuentan con recursos para acceder a este tipo de prácticas.

Otra problemática significativa es la falta de acceso a información clara, oportuna y accesible, lo cual dificulta el proceso de legalización, especialmente para usuarios con bajo nivel educativo, personas analfabetas o con limitaciones culturales y tecnológicas. La ausencia de orientación adecuada incrementa el riesgo de errores, retrasos y abandono del trámite; por lo que es importante simplificar y facilitar información a todos los sectores sociales, especialmente a la zona rural de Manta.

Finalmente, se reconocen los costos elevados asociados al proceso de legalización de tierras, los cuales representan una barrera importante para las personas de bajos recursos económicos o pertenecientes a los quintiles de pobreza. Estos costos limitan el acceso equitativo a la legalización y perpetúan situaciones de informalidad y vulnerabilidad social; se debe dar facilidades de pagos y costos bajos para que todas las personas puedan acceder al proceso de legalización, tomando en cuenta las diferentes realidades humanas y sociales.

En conjunto, estas problemáticas evidencian la necesidad de fortalecer la intervención social y

la atención prioritaria dentro del proceso de legalización de tierras, promoviendo mecanismos más accesibles, transparentes y equitativos que garanticen el ejercicio efectivo de los derechos de los grupos vulnerables.

Propósitos De La Investigación

La presente investigación tiene como propósito fundamental analizar la intervención social en la atención prioritaria a los usuarios dentro del proceso de legalización de tierras otorgadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Manta durante el año 2024, considerando las condiciones sociales, económicas y administrativas que inciden en el acceso efectivo a este derecho. A partir

de este análisis, se busca comprender cómo la actuación del profesional de Trabajo Social contribuye a facilitar, orientar y acompañar a los usuarios, especialmente a aquellos pertenecientes a grupos de atención prioritaria, en un proceso que históricamente ha estado marcado por barreras estructurales y burocráticas, permitiendo equidad e igualdad para todos.

Otro propósito central de la investigación es identificar las principales problemáticas que enfrentan los usuarios durante el proceso de legalización de tierras, tales como la excesiva burocracia, la falta de información clara y accesible, los costos elevados, la ambigüedad normativa y las limitaciones socioeconómicas y educativas. El estudio pretende visibilizar cómo estas dificultades afectan de manera diferenciada a los grupos vulnerables, generando desigualdades en el acceso a la seguridad jurídica sobre la propiedad y a una vivienda digna, situación que desde hace años se ha evidenciado y no se ha podido nivelar o mejorar, tomando en cuenta la necesidad de crear un espacio de intervención profesional de trabajo social, de acuerdo a las herramientas en la materia, las cuales facilitaran en proceso de legalización de tierras en los grupos vulnerables.

De esta manera este proyecto investigativo tiene como objetivo evaluar la efectividad y claridad de la intervención profesional del trabajador social en su intervención a los grupos prioritarios, brindando orientación y acompañamiento para reducir barreras y cortar brechas administrativas que limiten o bloqueen los procesos de regularización de tierras, provocando un impacto positivo que mejoren la tramitación del proceso promoviendo espacios y trato más humanos y empáticos dentro de la institución municipal, garantizando la promoción de derechos y la humanización del servicio público.

Por último, se pretende proponer aportes teóricos y prácticos que sustenten la

tecnicidad y efectividad de los modelos de atención social dentro de los procesos de legalización de tierras en el cantón, de manera ecuánime que puedan favorecer a los sectores urbanos y rurales sin distinción alguna, focalizando la atención a los grupos vulnerables y prioritarios, reduciendo así la exclusión social en el cantón Manta.

Capítulo II

Marco Teórico

Aspectos Teóricos:

La presente investigación se sustenta en un conjunto de enfoques teóricos provenientes del Trabajo Social y de las ciencias sociales, los cuales permiten comprenderla intervención social como una herramienta fundamental para la atención prioritaria de usuarios en contextos de vulnerabilidad, particularmente en procesos institucionales como la legalización de tierras. Desde esta perspectiva, el acceso a la tierra y a la vivienda digna no se concibe únicamente como un trámite administrativo, sino como un derecho social estrechamente vinculado a la justicia social, la inclusión y el bienestar integral de las personas y familias.

Dentro de la investigación, el enfoque primordial de derechos humanos establece ciertos pilares teóricos que permiten sustentar y reconocer que las instituciones y organizaciones del Estado tienen la obligación inherente de garantizar el acceso igualitario como derecho fundamental a la ciudadanía, especialmente a las personas en contexto de vulnerabilidad en relación con lo que establece la Constitución de la República del Ecuador.

El trabajo social tiene gran relevancia desde el enfoque de intervención social, asumiendo la misión mediadora entre las instituciones gubernamentales y la colectividad ciudadana, situando las necesidades de los usuarios del sistema dentro de los procesos que afectan la vida y su desarrollo diario y cotidiano en varios sectores del

cantón. El trabajo social y el proceso de intervención profesional buscan promover independencia, autonomía y toma de decisiones que permitan una transformación que fortifique las capacidades y estabilidad con libertad social.

El enfoque de atención prioritaria permite analizar y examinar las condiciones sociales, tales como: salud, educación, servicios básicos, condiciones económicas, situando las condiciones de más alta vulneración social y determinando pertinencia y clasificación en los grupos de atención prioritaria, buscando soluciones técnicas que erradiquen la discriminación equitativa dentro de los procesos de legalización de tierras, siendo así, un enfoque clave dentro de la investigación y actuación profesional.

Finalmente, la investigación se apoya en el enfoque sistémico, que permite comprender la legalización de tierras como un proceso donde interactúan múltiples actores, normas, procedimientos y realidades sociales. Desde esta visión, la intervención del trabajador social contribuye a articular los distintos mecanismos del sistema institucional, contribuyendo a una gestión más humana, eficaz e inclusiva.

Aspectos Conceptuales

(Razvan Vlaicu, 2022) “Los desafíos de la región son muchos y complejos. Los gobiernos se ven exigidos a tomar constantemente decisiones sobre cómo enfrentar estos retos y encontrar las respuestas de políticas más apropiadas”; los desafíos que enfrentan los gobernantes son verdaderamente complejos, lo que exige de los gobiernos una toma de decisiones constantes y efectivas para abordar diferentes retos, entre ellos la pobreza, la desigualdad social, los cambios climáticos, la inseguridad y la falta de acceso a servicios básicos, siendo estos solo algunos de los problemas que requieren soluciones innovadoras y políticas públicas efectivas, que garanticen los derechos de sus electores y ciudadanía en general.

(Paz y Lucía, 2010) “la importancia de la congruencia entre las políticas

institucionales y los proyectos a realizar. Se espera, es deseable, que haya concordancia entre lo que la organización pretende y la manera en que lo ejecuta” parte de la intervención social y los conceptos teóricos de la profesión de Trabajo social, misma que pretende coherencia entre la planificación y la ejecución de determinados propósitos o artículos, evitando refutaciones y clonaciones de esfuerzos, sin generar sinergias en un determinado territorio u organización, alineando la misión y visión con el enfoque de objetivos claves especialmente en la gestión de proyectos sociales donde la intervención debe ser cuidadosa, planificada y ejecutada para abordar las necesidades específicas de una comunidad, al momento no hay teorías avanzadas que determinen nuevas formas de abordaje e intervención con usuarios o poblaciones vulnerables, teniendo el enfoque que la intervención debe ser excelente en cada uno de los casos, independientemente el escenario de actuación social o sectores sociales de amparo a las personas más vulnerables y prioritaria del sector.

(Santana, 2022-2023) “La Política Pública en relación al hábitat y la vivienda, y específicamente enfocada en la prevención, ordenamiento y control de los asentamientos humanos irregulares, corresponde no solamente a enunciados, si no a un conjunto de acciones administrativas”; enfatizado como un sistema integral de acciones administrativas, técnicas y sociales orientadas a garantizar el acceso equitativo al suelo y a condiciones dignas de habitabilidad. En este sentido, las políticas públicas trascienden el plano discursivo y se materializan a través de instrumentos de planificación territorial, regulación del uso del suelo, programas de regularización, legalización de tierras, control urbanístico y acompañamiento social a las poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Desde una perspectiva de gestión pública, la efectividad de estas políticas depende de su capacidad de implementación mediante procedimientos administrativos concretos, tales como la adjudicación legal de predios, la actualización catastral, la fiscalización del crecimiento urbano y la articulación interinstitucional entre los

diferentes niveles de gobierno. Estas acciones permiten prevenir la expansión desordenada de los asentamientos humanos, reducir los riesgos sociales y ambientales, y garantizar el desarrollo urbano sostenible.

Asimismo, el abordaje de los asentamientos humanos irregulares requiere la incorporación de un enfoque social, debido a que su origen está estrechamente vinculado a fenómenos estructurales como la pobreza, la desigualdad social, la migración interna y la falta de acceso a vivienda formal. Por ello, la política pública debe integrar estrategias de intervención social que permitan identificar las necesidades reales de la población, priorizar a los grupos de atención prioritaria y facilitar el acceso a procesos de regularización y legalización.

En este contexto, la acción administrativa del Estado se convierte en el mecanismo mediante el cual la política pública se operacionaliza, transmutando los lineamientos normativos en resultados concretos para la ciudadanía. Por tanto, la prevención, ordenamiento y control de los asentamientos humanos irregulares no solo responde a una función reguladora del territorio, sino también a un compromiso social del Estado orientado a garantizar derechos, promover la inclusión social y mejorar la calidad de vida de la población.

El trabajador social desempeña un papel esencial en la intervención con personas de grupos de atención prioritaria, como: Evaluación y diagnóstico, Identifica necesidades y problemas específicos; Planificación y ejecución, Desarrolla y implementa planes de intervención; Apoyo y orientación, Brinda asesoramiento y acompañamiento; Conexión con recursos, Facilita acceso a servicios y recursos; Defensa y advocacia, Promueve derechos e intereses; Educación y capacitación: Fomenta habilidades y conocimientos; Coordinación interinstitucional, Trabaja con otros expertos y organizaciones.

El objetivo de la intervención social y de la función del Trabajador social es mejorar la calidad de vida, promover la inclusión y proteger los derechos de estos grupos vulnerables; brindando atención integral con el abordaje de necesidades físicas, emocionales y sociales, empoderando al usuario y fortaleciendo sus capacidades y autonomía en la toma de decisiones con una participación activa que fomente la integración de todas las personas vulnerables o en situación de riesgo, siendo el trabajador social un agente de cambio para los grupos prioritarios, garantizando una atención respetuosa y centrada en la persona.

Intervención Social. - La intervención social es el enfoque que busca fortalecer a la comunidad y promover la participación activa de sus miembros, abordando las necesidades sociales, económicas y emocionales de las personas y sus familias, buscando prevenir problemas sociales promoviendo comportamientos saludables, con un enfoque de reparar o restaurar relaciones o acciones de riesgos o daños, transformando estructuras y sistemas sociales que promuevan la justicia y equidad, potenciando habilidades y conocimientos para mejorar la calidad de vida de personas vulnerables, a través de la sapiencias de derechos.

Grupos de atención prioritarios. - en el Ecuador el concepto de grupos de atención prioritaria contempla diferentes interpretaciones, con un enfoque sustentable para cada uno de ellos, dentro de los cuales se agrupan los siguientes grupos de personas:

Grupos de Protección Especial: Personas con discapacidad, adultos mayores, niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

Comunidades en Riesgo: Poblaciones afectadas por desastres naturales, conflictos sociales o económicos; Grupos de Inclusión Social; Personas en situación de pobreza extrema, migrantes, refugiados o en situación de movilidad humana;

Poblaciones Vulnerables en Áreas Rurales: Comunidades rurales con limitado acceso a servicios básicos; Grupos de Atención Integral: Personas con enfermedades crónicas, VIH, tuberculosis; Comunidades Indígenas y Afroecuatorianas: Poblaciones con identidades culturales y lingüísticas específicas; Grupos de Protección Infantil: Niños y niñas en situación de abandono, maltrato; Personas en Situación de Calle: Individuos sin hogar; Grupos de Apoyo a Víctimas: Personas afectadas por violencia; Comunidades con Necesidades Especiales: Personas con necesidades educativas especiales.

Estos conceptos buscan identificar y abordar necesidades específicas de las personas en condiciones de vulnerabilidad y exclusión social.

Legalización de tierras. – este concepto combina la legalización de tierras y la organización territorial, garantizando la seguridad jurídica y el progreso sostenible de las comunidades.

Es un proceso en el cual se reconocen y formalizan los derechos de propiedad sobre una parcela de tierra, convirtiéndola en una propiedad legal y registrada; cuyos objetivos son: garantizar la seguridad jurídica de la propiedad, proteger los derechos de los propietarios, fomentar el desarrollo económico y social y ordenar y regular el uso del territorio.

Dentro de los tipos de legalización de tierras tenemos los siguientes:

Regularización de la propiedad informal, Titulación de tierras comunales, Registro de tierras rurales.

Las instituciones involucradas son:

Registro de la propiedad del Ecuador; Dirección general de Catastro; Municipios
Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Los principales beneficios de la legalización de tierra son:

Seguridad jurídica; Acceso a créditos; Inversión en la tierra; Protección ambiental

Desarrollo económico y social.

Estos conceptos incorporan elementos de sostenibilidad, integralidad e inclusión, buscando ser innovadores y relevantes en el contexto ecuatoriano.

Usuarios. – uno de los conceptos básicos es que son ciudadanos o personas naturales, personas jurídicas, comunidades y grupos vulnerables que buscan o utilizan un servicio público o privado, ya sea para la adquisición de un bien o servicio social o específico, recibiendo ayuda o apoyo de determinadas entidades.

Los usuarios tienen derechos y deberes establecidos por la ley ecuatoriana, como:

Acceso a la información; Calidad en los servicios; Protección de datos personales; Participación en tomas de decisiones.

GAD. - (Gobierno Autónomo Descentralizado) es una entidad pública que ejerce funciones de gobierno en un territorio específico, como una provincia, cantón o parroquia.

Características:

Autonomía: Tienen capacidad de tomar decisiones y actuar de manera independiente con libertad de expresión en todos los ámbitos de participación.

Descentralización: Son entidades separadas del gobierno central con autonomía que permite elaborar o modificar leyes y ordenanzas sectoriales.

Representatividad: Están dirigidos por autoridades elegidas por la ciudadanía, mediante procesos electorales democráticos.

Tipos de GAD en Ecuador:

Gobiernos Provinciales, Gobiernos Cantonales, Gobiernos Parroquiales,
Gobiernos Municipales

Funciones: Planificación y gestión territorial, Prestación de servicios públicos

(agua, electricidad, transporte), Desarrollo económico y social, Protección del medio ambiente, Seguridad ciudadana

Ejemplos de GAD en Ecuador: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guayaquil; Los GAD en Ecuador tienen un papel fundamental en la gestión pública y el desarrollo local, ya que permiten una mayor participación ciudadana y una atención más efectiva a las necesidades concretas de cada territorio.

Antecedentes de la Investigación

Durante considerable tiempo han existido complicaciones en Ecuador que han ralentizado o impedido el servicio público para la legalización de tierras, haciendo lento los procesos y poniendo trabas como, la excesiva burocracia, o estancamiento en los trámites legales, anteponiendo sobornos y tráfico de influencias de funcionarios o tramitadores, falta de personal y equipo, incompetencia, desconocimiento de la ley, adiestramiento inadecuado, problemas políticos y económicos, prohibiciones técnicas debido a la falta de tecnología y herramientas y ausencia de autonomía local, problemas de titulación con deslices de documentación, conflictos territoriales debido a disputas entre comunidades y desarrollo urbano desorganizado; estos problemas han resultado en retrasos en los títulos de propiedad, mayores costos para la población, desconfianza en los procedimientos gubernamentales, gestión ineficaz del dominio.

(David, 2024) "La falta de legalización de tierras municipales es un problema social que afecta significativamente a miles de familias, principalmente en áreas urbanas y marginales"; en este contexto, la legalización de tierras se configura como una herramienta fundamental para la inclusión social y la garantía de derechos, ya que permite a las familias integrarse al sistema formal de la ciudad, fortalecer la seguridad

jurídica y promover el acceso ecuaníme a oportunidades de desarrollo.

(Valencia, 2022) "Para analizar las situaciones anteriores, se han realizado estudios desde la década de 1980 sobre los procesos de titulación de propiedades ocupadas ilegalmente (privadas y públicas) con viviendas de interés social"; la observación de Valencia de que la investigación sobre los procesos de regularización y titulación de propiedades ha evolucionado desde la década de los ochenta, expone que la ocupación informal de tierras no es simplemente un fenómeno reciente, sino un contrariedad estructural causado por el crecimiento urbano aligerado, la desigualdad social y la escasa oferta de vivienda formal para los sectores con mínimos ingresos. Como indican estos estudios, la informalidad de la posesión de la tierra puede describirse primariamente como una reacción a la ausencia de políticas públicas exhaustivas y sostenidas que aseguren el acceso equitativo a la tierra urbana y soluciones de vivienda apropiadas para los grupos vulnerables.

(Estrategias y tácticas para una política de legalización y regularización de asentamientos informales, 2024) "Los asentamientos informales son una realidad urbana que ha ido en aumento en América Latina y en todo el mundo desde el siglo XX. La producción espacial de estos asentamientos es una dinámica compleja que involucra factores sociales"; es una dinámica compleja donde se interceptan factores sociales, económicos, políticos y territoriales. Los determinantes sociales involucran pobreza estructural y exclusión, falta de acceso a empleo formal e ingresos familiares frágiles o transitorios, en situaciones que obligan a muchas familias a ocupar tierras de modo informal como estrategia de supervivencia y acceso a la vivienda. Razones institucionales, como la débil gestión de la tierra, la planificación urbana no inclusiva y la limitada capacidad de control de los gobiernos locales, también establecen factores de riesgo y vulneraciones sociales.

Francescutti (2002) sostiene que "Ha habido varios tipos de experiencias en programas estatales. Por un lado, las de carácter integral, dirigidas a mejorar las condiciones de vida generales de la población rural a nivel nacional", y el estudio, referido como conocer los tipos de procesos de legalización en la jurisdicción ecuatoriana

(Caldálquez 2003; Hernández y Víquez 2012, p.1) en la economía rural de Ecuador, afirmó que los procesos no se llevaron a cabo inicialmente a nivel nacional de la misma manera, y que hubo diferentes formas de intervención dependiendo de la región del país; los beneficios se obtuvieron en gran medida en las regiones de la Costa y Oriente; desde que se implementó la regularización, los costos de legalización de estas regiones pudieron justificarse en comparación con la Sierra, donde todo el proceso fue más económico; por lo tanto, las reglas y operaciones administrativas se compendiaron hasta cierto punto, y se llevó a cabo una innovación en una base estándar de los sistemas de registro y catastro cantonal para hacerlos más eficientes y de mejor calidad; a partir de investigaciones y ambigüedades en algunos cambios, la atención puede optimar la respuesta a la investigación para estribar la hipótesis y también hacer viable la propuesta.

Fundamentos Legales

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Artículo 30.- “Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica.”

Artículo 31.- “Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural.”

Artículo 35.- “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes,

mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.”

Artículo 375.- “El Estado garantizará el derecho a la vivienda digna, mediante políticas públicas que aseguren el acceso equitativo a la vivienda y al hábitat, priorizando a los sectores de menores ingresos.”

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Artículo 54, literal c). - “Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal: Planificar, regular y controlar el uso y la ocupación del suelo en el cantón.”

Artículo 55, literal b). - “Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo urbano y rural, y regularizar asentamientos humanos.”

Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo (2016)

Artículo 1.- “Esta ley tiene por objeto regular el uso, la ocupación y la gestión del suelo, garantizando el derecho a la ciudad y a la vivienda digna.”

Artículo 4.- “El suelo cumple una función social y ambiental, que prevalece sobre el derecho individual de propiedad.”

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Artículo 22.- “Las servidoras y los servidores públicos deberán prestar servicios públicos de calidad, con calidez, eficiencia, eficacia y trato preferente a los grupos de atención prioritaria.”

Ley Orgánica de Discapacidades

Artículo 47.- “El Estado garantizará la atención preferente a las personas con discapacidad en todos los servicios públicos.”

Código Orgánico Administrativo (2017)

Artículo 4.- “Las administraciones públicas actuarán bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

Ordenanzas municipales del GAD Manta

Ordenanza GADMC-MANTA N.º 01.- Cantón Manta: De regularización, partición y adjudicación administrativa del asentamiento humano de hecho denominado “Sector Villamarina”, ubicado en la parroquia Los Esteros en beneficio de sus posesionarios. Registro Oficial Edición Especial N.º 912 (13 junio 2023).

Ordenanza GADMC-MANTA N.º 009.- Cantón Manta: De aprobación y vigencia del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Registro Oficial 598 Primer Suplemento (30 septiembre 2015). y

Ordenanza GADMC-MANTA N.º 030.- Cantón Manta: Que regula el procedimiento de enajenación de bienes inmuebles municipales y mostrencos. Registro Oficial Suplemento N.º 464 (2 junio 2021).

Fundamentos teóricos del Trabajo Social

Según Malagón y E (2014), se observa que "la intervención profesional implica, desde la legitimidad conferida por la constitución de lo humano, irrumpir en los circuitos de lo privado para ayudar a cambiar, reformar o transformar relaciones que niegan la satisfacción de las necesidades humanas"; y por lo tanto, la intervención profesional en su sentido más amplio implica un acto ético reflexivo para alterar patrones de interacción y relaciones que impiden la satisfacción de las necesidades humanas. Este proceso se construye sobre la legitimidad otorgada por la Constitución sobre los derechos y garantías de cada individuo, y se realiza a través de la acción profesional que, con respeto y sensibilidad, atraviesa los circuitos de lo privado para: Identificar y criticar estas dinámicas que perpetúan la negación de las necesidades

humanas, establecer relaciones mutuas de confianza entre las partes de las interacciones, promover cambios en las dinámicas de interacción y relación que inhiben las necesidades de aquellos que necesitan ser satisfechas, y facilitar los procesos de reflexión y conciencia que permiten cambios en la naturaleza de las relaciones.

La investigación incorporó a la elaboración teórica el Modelo Ecológico, también conocido como el enfoque ecológico-sistémico, siendo este un enfoque de práctico que reflexiona sobre cómo vemos al individuo a través de un conjunto de procedimientos interrelacionados que rebasan y afectan nuestra actuación, bienestar y desarrollo social.

La complicación social se entiende en la interconexión del individuo, su entorno social, institucional, económico y ambiental y no podemos ver los problemas sociales de forma desierta.

El Modelo Ecológico, analiza situaciones de fragilidad en múltiples niveles de influencia desde el Trabajo Social. A nivel del microsistema, este análisis considerará la salud del sujeto, la estructura familiar, los ingresos familiares, el acceso a redes de apoyo y otros factores propios que influyen en el bienestar. El mesosistema examina las relaciones entre diferentes entornos en los que participa el sujeto: la familia, la comunidad y las instituciones públicas que interactúan entre sí. El exosistema consiste en los tipos de instituciones y normas que influyen disimuladamente en la vida de los individuos y sus entornos (es decir, en políticas públicas, reglas administrativas o gestión municipal). Por último, el macrosistema incluirá la cultura, la ley y los argumentos sociales que moldean los procesos de organización de las personas y el comportamiento de búsqueda de derechos.

El modelo de intervención ecológico es aplicable en el contexto del proceso de legalización de tierras del GAD Municipal de Manta, y las formas en que las trabas

burocráticas, la anomalía de información, los componentes sociales y los ambientes comunitarios impiden o limitan el acceso de la población interesada a la regularización de la tenencia de la tierra.

A través de esta lente, el profesional de trabajo social examina no solo los requisitos del usuario propio, sino también las escenarios institucionales y estructurales que determinan su participación en el proceso. De la misma manera, el modelo ecológico asimismo dirige la intervención social hacia un enfoque en acciones amplias que fomenten la articulación entre diferentes sistemas y optimicen las redes de apoyo, permitiendo el acceso al servicio público y la priorización de la atención prioritaria, patrocinando un enfoque basado en derechos para priorizar los servicios.

En este sentido, la intervención no se limita a la provisión propia, sino que intenta crear un cambio colectivo/formativo en toda la naturaleza de la comunidad y el sistema ambiental y municipal en el proceso de inclusión social, justicia territorial y mejora de la calidad de vida para las familias beneficiarias.

(Esborraz, 2019) "Las personas tienen derecho a un ambiente sano, protegido y equilibrado. El ejercicio de este derecho debe permitir a los individuos y colectivos de las generaciones presentes y futuras," la observación de Esborraz deja claro que el derecho a un ambiente sano, protegido y equilibrado está entre los derechos sociales e intergeneracionales más importantes; Además, dado la representación intergeneracional de la legislación ambiental, todas las determinaciones de la ocupación y gestión deben regir a un desarrollo imparcial que no socave las oportunidades de las generaciones futuras para satisfacer sus escaseces. El trabajo social y la administración pública local son, por lo tanto, esenciales para promover la planificación urbana y rural ambientalmente sostenible y mejorar la conciencia climática, así como para garantizar que los mecanismos de legalización de tierras estén diseñados de acuerdo con la

protección del medio ambiente y favorezcan al desarrollo sostenible e inclusivo de sus habitantes.

Capítulo III

Diseño Metodológico

Las raíces epistemológicas de esta investigación se relacionan con el paradigma cualitativo, que prioriza la subjetividad de la realidad social, reconociendo la realidad social como dinámica, histórica y contextual por naturaleza. Desde este punto de vista, la legalización de tierras y las intervenciones sociales no se refieren a sucesos aislados, sino a prácticas sociales influenciadas por relaciones de dominio, condiciones estructurales y las vidas de los usuarios. La epistemología permite situar la investigación de forma interpretativa y comprensiva, analizando cuidadosamente las palabras y los significados ante las percepciones y experiencias propias de los usuarios del servicio, tratando de eliminar brechas y barreras que limiten el acceso a un determinado servicio, incluyendo la atención de los funcionarios del gobierno local, de los profesionales de trabajo social, promoviendo la eficacia y satisfacción en las buenas prácticas de las relaciones humanas.

Desde la epistemología crítica del trabajo social, la sapiencia no se concibe de manera neutral, sino como un proceso que busca transformar a las personas, brindando acceso oportuno y necesario para reconocer los atropellos y las desigualdades sociales, centrando sus conocimientos en la búsqueda de justicia social con fundamento ético enmarcado en los derechos políticos del ser humano.

La perspectiva constructivista es, por lo tanto, el enfoque adoptado en el que el conocimiento se construye como resultado de la participación del investigador en conversaciones con los participantes y se construye a partir de entrevistas y observación participante. En tal interacción, contextual, socialmente, válidamente y prácticamente

situada, se puede generar conocimiento relevante sobre el fenómeno de interés y la experiencia de los participantes puede ser honrada como fuente de conocimiento. Siguiendo esto, estos fundamentos epistemológicos sustentan la investigación en la búsqueda de la producción de conocimiento en la práctica, el sentido práctico y 'social', ayudando además a mejorar la intervención social, la atención prioritaria y el desarrollo de estrategias institucionales más inclusivas en el proceso de legalización de tierras en el cantón Manta.

Elección de Informantes Clave: Estos informantes clave en este estudio fueron seleccionados intencionalmente en línea con su participación activa en la legalización de tierras, así como su comprensión de la intervención social y su primacía en relación con las necesidades de los usuarios en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Manta. Seleccionados a través de este criterio se obtuvo información contextualizada relevante y profunda sobre el fenómeno estudiado, dado que el método es de naturaleza cualitativa. Los informantes utilizados incluyen, ~~entre otros~~, a la jefa del área de Legalización de Tierras del GAD Manta, donde esta mujer coordina las tareas administrativas del sistema y también supervisa el proceso técnico; ella también conoce cómo funciona el sistema, cómo trabajan actualmente las personas en ese sistema y los principales problemas que las personas encuentran difíciles al pasar por el proceso de legalización de tierras.

Como secuencia, se planificó la participación de algunos informantes que han sido claves dentro de los procesos de la investigación, y que han intervenido en base a la experiencia en tramitación de legalización de tierras, permitiendo tener un diagnóstico socioeconómico de las poblaciones de mayor vulnerabilidad, buscando la eliminación de barreras de acceso que de paso a la justicia social.

Como último punto, los beneficiarios del proceso de legalización de tierras que

han sido parte de este estudio investigativo, son personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria, de sectores marginales, siendo identificados como usuarios potenciales, que buscan inclusión transformadora para cambiar sus vidas y las de las personas que necesitaran del servicio a futuro, comprendiendo las diferentes problemáticas sociales, enmarcadas en una mejor y rápida atención del servicio.

La triangulación de datos establecida por el empleo de estos informantes mejoró la validez y especificidad de los hallazgos extraídos en el estudio.

Métodos de obtención de información: El enfoque cualitativo proporcionó métodos para la recolección de datos que fueron apropiados en cuanto a que se utilizaron para adquirir información profunda, enmarcada contextualmente y relevante sobre la intervención social en atención prioritaria a los usuarios en el sistema de legalización de tierras otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Manta en la realización de este estudio.

La entrevista semiestructurada, aplicada a informantes clave como la jefa del área de Legalización de Tierras, el profesional del trabajo social y los usuarios del proceso, constituyó una de las principales técnicas utilizadas. La técnica facilita la recolección de opiniones, experiencias y sentimientos sobre el proceso de legalización, así como las barreras existentes y el papel que las intervenciones sociales han jugado en este proceso. El conjunto de datos cualitativos incluyó una estructura de preguntas flexible que podría permitir al investigador profundizar en temas más sensibles basados en los comentarios de los participantes.

Cabe destacar que también se realizó un análisis documental para encontrar documentos institucionales, regulaciones legales, registros administrativos, archivos socioeconómicos relevantes relacionados con el proceso de legalización de tierras, etc. Este último enfoque permitió contrastar la información adquirida en el campo con las

directrices formales existentes para mejorar la exhaustividad del fenómeno que se investiga.

La aplicación combinada de estos métodos permitió la triangulación de la información, y permitió la evaluación de la validez y profundidad de los hallazgos de la investigación, a través de la perspectiva holística de la intervención social en atención prioritaria.

Método para la interpretación de la información:

El enfoque para el análisis de la información de este estudio está guiado por el análisis de contenido cualitativo donde los datos fueron recolectados mediante un análisis sistemático, intensivo y reflexivo de entrevistas semiestructuradas y revisión de documentos.

Este enfoque está destinado a identificar patrones, categorías y significados relacionados con la intervención social y la priorización de usuarios en la legalización de tierras. El proceso de interpretación se dividió en algunas partes.

La Fase I involucró la organización y transcripción de los datos para garantizar la fidelidad de los discursos de los informantes clave. Posteriormente, se realizó una lectura completa y repetida del material para involucrarse con el contenido y las historias de los participantes de una manera más profunda.

Durante la segunda parte del análisis, la información fue codificada en base a las unidades de significado asociadas con las categorías en las que inicialmente clasificamos nuestro análisis: intervención social, atención prioritaria, barreras administrativas, acompañamiento profesional y acceso a derechos. Esta nomenclatura sitúa y facilita la asignación secuencial y coherente en la recopilación de información.

Posteriormente, se realizó una interpretación y análisis crítico, enlazando la teoría, metodología y aspectos legales entendiendo los desafíos naturales identificados en la

intervención social que ha sido afectada durante la experiencia y proceso realizados por los usuarios.

Se adoptó el análisis de triangulación entre la información obtenida de los datos de los informantes y las técnicas, mejorando así la validez y fiabilidad del análisis, y la interpretación del fenómeno investigado se proporcionó desde una perspectiva contextual.

Descripción del proceso de Categorización:

Esta investigación se centró en un análisis cualitativo de datos recopilados a partir de entrevistas semiestructuradas, observación participante y análisis documental, describiendo así el proceso de categorización de la información.

El proceso aseguró una organización relacionada, que ayuda a tener una mejor visión y conceptualización de la información recopilada, buscando coherencia en la transcripción de las entrevistas realizadas.

En esta etapa inicial del proceso de categorización se revisó y organizó el material recopilado en la investigación. Logrando tener información confidencial e importante de la investigación, con similitudes que ayudan a simplificar las realidades sociales en los procesos de legalización de tierras, entendiendo comportamientos del entorno social de los grupos de atención prioritaria y vulnerabilidad.

Tras la lectura inicial, se definieron varias categorías preliminares de análisis utilizando los objetivos de la investigación y el marco teórico.

En una tercera etapa, se realizó la sistematización y análisis de la información para organizar, interpretar y organizar los datos obtenidos durante el trabajo de campo. Durante esta etapa, un análisis riguroso de los registros que surgieron de las entrevistas, examinando unidades de significado relevantes que conectaban los diversos niveles de intervención y atención prioritaria, permitió realizar una estructura de información que

era lógica y posibilitó un análisis comparativo entre los diferentes actores que entrevistamos y el patrón, coincidencia y divergencia de los discursos que produjeron.

La categorización fue validada y ajustada al yuxtaponer los datos reportados por diversas fuentes e informantes para fortalecer la consistencia en el análisis. A través de este proceso de categorización, los hallazgos empíricos, los fundamentos teóricos y el propósito de esta investigación fueron interpretados de manera comprensiva y dentro del contexto.

Descripción del proceso de Triangulación:

El proceso de triangulación ha sido adoptado como una estrategia metodológica esencial dentro de la presente investigación para confirmar y mejorar la calidad, precisión y validez del análisis cualitativo.

Mediante la triangulación se realizó un cruce de datos obtenidos mediante las entrevistas realizadas a jefe de área, trabajador social y usuarios del área de legalización de tierras del GAD municipal del cantón Manta, encontrando puntos en común y diferencias en las respuestas. Se usaron los datos de la entrevista semiestructurada para validar datos constatando el discurso de los participantes, cuyo objetivo es aumentar la validez y fiabilidad de acuerdo a las perspectivas fuentes de datos.

Seguidamente, se ha podido identificar coincidencias y discrepancias en base a la experiencias de los diferentes informantes, obteniendo una armonización entre las respuestas participantes, el contexto institucional y documentación teórica ayudando a consolidar los hallazgos encontrados en el proceso investigativo analizando la teoría y haciendo una conexión entre los hallazgos y los marcos teóricos y legales. Este procedimiento proporcionó una oportunidad para considerar los resultados en el contexto de una base teórica de Trabajo Social, un enfoque basado en derechos y atención prioritaria, extendiendo la revisión crítica.

Por último, se facilitó la consolidación de conclusiones sólidas y bien fundamentadas, garantizó que los hallazgos simbolizaran educadamente la realidad estudiada y ayudó a construir un conocimiento pertinente para aumentar la intervención social y la gestión institucional en los procesos de legalización de tierras.

Descripción del Proceso de Graficación:

El proceso de graficación sirve como una herramienta para coordinar y representar visualmente los hallazgos en los resultados de la investigación. Para crear este gráfico descriptivo, las tendencias y los principales resultados en relación con la intervención social y el proceso de legalización de tierras se presentaron visualmente en gráficos descriptivos a partir de la información recopilada y previamente clasificada.

La información y resultados fueron organizados en documentos para proporcionar la interpretación y representación gráfica coherente, bajo la perspectiva social, comprendiendo los resultados diagnosticados en la herramienta aplicada a los tres actores participantes (jefe de área, trabajador social y usuarios).

Estos datos han contribuido y sintetizado la información, fortificando los resultados, facilitando su análisis frente al fenómeno estudiado.

Consideraciones éticas:

Dentro de las consideraciones éticas a los actores participantes se consideraron pautas importantes para poder recibir de ellos un aporte armónico y útil la investigación, por lo que fueron completamente informados sobre los objetivos, el contexto, el método, los posibles riesgos y beneficios de la investigación. La participación fue voluntaria y dieron su consentimiento informado.

Privacidad: La privacidad de los usuarios se mantuvo durante todo el proceso de investigación, evitando la exposición redundante de información personal y asegurando que los datos recopilados se utilizaran únicamente con fines académicos y científicos.

Beneficencia: el objetivo de la investigación es proporcionar beneficios sociales para la ciudadanía, especialmente para el desarrollo de procesos de intervención social, Justicia: la selección de participantes fue imparcial, en funciones institucionales, en grupos etarios, en condiciones económicas, en sector territorial e indistintamente el sexo o género. Transparencia: las herramientas fueron diseñadas de forma transparente, objetiva y explicativa en su aplicabilidad confiando de manera íntegra en los resultados y y la responsabilidad del entrevistador y la academia.

Respeto por la autonomía: Se reconoció y respetó la capacidad de los participantes para elegir libremente participar y que debían estar completamente informados sobre su participación, permitiendo así la oportunidad de ejercer el derecho a rechazar la participación y retirarse del estudio sin ser afectados.

Capítulo IV

Resultados

Los resultados obtenidos se fundamentan en la información recopilada mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a la jefa del área de legalización de tierras, al profesional de Trabajo Social del GAD Municipal de Manta y a los usuarios beneficiarios del proceso de legalización. El enfoque metodológico cualitativo permitió comprender de manera integral la intervención social en la atención prioritaria dentro del proceso de legalización de tierras durante el año 2024, incorporando tanto la perspectiva institucional como la experiencia vivencial de los beneficiarios, lo que facilitó la interpretación del fenómeno desde una dimensión social, administrativa y humana.

Desde el análisis de la información recolectada, se evidencia que la intervención social constituye un componente estratégico dentro del proceso de legalización de tierras del GAD Municipal de Manta. La participación del profesional de Trabajo Social

no solo cumple una función operativa, sino que se posiciona como un elemento articulador entre la política pública, la gestión institucional y las necesidades sociales de la población. La valoración socioeconómica, educativa, familiar y de salud de los usuarios permite establecer criterios técnicos de priorización, garantizando una atención diferenciada bajo un enfoque de derechos y equidad social.

Asimismo, los resultados permiten identificar que el Trabajo Social cumple funciones interdisciplinarias que fortalecen la relación entre el Estado y la ciudadanía, reduciendo las brechas sociales existentes. Esto resulta particularmente relevante en contextos donde los grupos de atención prioritaria enfrentan múltiples formas de exclusión estructural, evidenciando la necesidad de intervenciones sociales que faciliten el acceso real y efectivo a los servicios públicos.

En relación con las características de la población participante, se identificó que la mayoría pertenece a grupos de atención prioritaria y presenta condiciones de alta vulnerabilidad social, independientemente de variables como edad, nacionalidad, nivel educativo o condición económica. Este hallazgo permite inferir que la problemática del acceso a la legalización de tierras responde a factores estructurales vinculados a desigualdades sociales históricas, más allá de condiciones individuales.

Por otra parte, la intervención del trabajador social ha permitido disminuir barreras sociales e institucionales que afectan la eficiencia del proceso de legalización de tierras. Sin embargo, los resultados también evidencian limitaciones institucionales, tales como la escasa cobertura de profesionales de Trabajo Social frente a la demanda existente, así como la ausencia de espacios adecuados para la atención social integral. Estas limitaciones contribuyen a la persistencia de procesos burocráticos que generan retrasos, desgaste emocional y desmotivación en los usuarios, afectando la percepción de calidad del servicio público.

Tanto funcionarios como usuarios coinciden en que la atención prioritaria no siempre se ejecuta de manera oportuna y eficiente, lo que se relaciona directamente con la limitada capacidad operativa del área social. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer el componente social dentro de la gestión municipal, mediante la ampliación del talento humano, la optimización de los procesos administrativos y la implementación de estrategias de atención focalizada.

Los testimonios de los usuarios reflejan que la intervención social genera un impacto positivo en su experiencia dentro del proceso de legalización, al brindar acompañamiento, orientación y contención social. Este acompañamiento reduce la incertidumbre frente a los trámites administrativos y fortalece la confianza institucional.

Finalmente, los resultados evidencian que la culminación del proceso de legalización genera transformaciones significativas en la vida de los beneficiarios y sus familias, no solo en el ámbito jurídico, mediante la obtención de seguridad legal sobre la tenencia de la tierra, sino también en el ámbito psicosocial, al generar estabilidad emocional, sentido de pertenencia territorial y mejora en su calidad de vida. En este contexto, la intervención del Trabajo Social se consolida como un eje fundamental dentro de la gestión pública, al garantizar una atención prioritaria con enfoque de derechos, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al desarrollo social sostenible del cantón Manta.

Análisis descriptivo:

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, la observación participante y el análisis documental evidencian que el proceso de legalización de tierras en el cantón Manta presenta diversas dificultades que afectan principalmente a los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Desde la perspectiva de los informantes claves, se identificó que la

burocracia excesiva constituye una de las principales limitaciones, manifestándose en la existencia de múltiples requisitos, trámites prolongados y procedimientos complejos que forjan retrasos significativos y desmotivación en los usuarios.

Asimismo, los resultados muestran que existe una falta de claridad en la información proporcionada a los usuarios, lo que dificulta la comprensión del proceso de legalización de tierras. Esta situación se agrava en personas con bajo nivel educativo o escaso acceso a información, quienes presentan mayores dificultades para cumplir con los requisitos establecidos, incrementando el riesgo de abandono del trámite.

Otro aspecto relevante identificado es el impacto de los costos asociados al proceso de legalización, los cuales representan una barrera significativa para las personas de bajos recursos económicos. Los informantes señalaron que estos costos limitan el acceso equitativo al proceso y perpetúan situaciones de informalidad en la tenencia de la tierra.

En cuanto a la intervención social, los resultados evidencian que la participación del profesional de Trabajo Social resulta esencial para orientar, acompañar y apoyar a los usuarios durante el proceso. La intervención social favorece a mejorar la comunicación entre la institución y los usuarios, facilita el acceso a la información y promueve una atención más humana y empática, substancialmente en los casos de atención prioritaria.

Análisis Concluyente:

A partir del análisis de los resultados, se concluye que el proceso de legalización de tierras requiere de una intervención social fortalecida que permita reducir las barreras administrativas, sociales y económicas que enfrentan los usuarios, particularmente aquellos pertenecientes a grupos vulnerables. La investigación demuestra que la intervención del Trabajo Social es un componente clave para garantizar una atención

prioritaria efectiva, orientada a la equidad y a la garantía de derechos.

Se hace presente como evidencia que la falta de información, excesiva burocracia y costos elevados influyen directamente en la exclusión social y en la exclusión del derecho a la propiedad y a la vivienda digna.

El rol del trabajador social frente a la realidad de su intervención, actúa como un mecanismo que media las relaciones institucionales frente a la ejecución y promoción de derechos; Finalmente en base a los resultados obtenidos se permite afirmar que el fortalecimiento de estrategias de intervención social dentro del GAD municipal del cantón Manta contribuirá a mejorar la eficacia del proceso de legalización de tierra promoviendo una inclusión de atenciones, con divergencia social

Recomendaciones

De acuerdo a la investigación se propone que el GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) del cantón Manta adopte medidas para optimizar el procedimiento de legalización de tierras, empoderando a los interesados (usuarios) para que tengan un acceso más ágil y equitativo; los usuarios de grupos de atención prioritaria, a través de un mejor procedimiento administrativo, menos burocracia y un tiempo de diligencia reducido.

De igual manera, se recomienda que se realicen esfuerzos duraderos para difundir información clara, accesible y comprensible en un lenguaje sencillo y por medios adecuados a las características socioculturales de la comunidad. Esto mejorará la comprensión del proceso de legalización de tierras y minimizará errores o retrasos debido al desconocimiento de los requisitos del proceso de legalización de tierras.

Proponemos mejorar la participación del profesional del trabajo social en la legalización de tierras con funciones de orientación, apoyo y seguimiento más claramente marcadas y específicas entre los usuarios vulnerables.

La intervención social debe identificarse como un eje básico para la atención prioritaria sobre la base de derechos y equidad social. Asimismo, se recomienda que se proporcione control institucional y transparencia para prevenir actuaciones irregulares y generar confianza entre los usuarios con la organización estatal.

Los componentes deben inculcar principios éticos, responsabilidad y rendición de cuentas en el proceso de legalización. Finalmente, se necesita establecer una capacitación continua para los funcionarios que trabajan relacionados con la legalización de tierras, con énfasis en la atención prioritaria, el trato humano y el enfoque social.

Bibliografía

Referencias

- Cárdenas, P. K. (Enero de 2023). *Derecho de Posesión* . Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-7517-6623>
- David, R. P. (30 de julio de 2024). La legalización de tierras, un derecho soslayado. *La legalización de tierras, un derecho soslayado*. Piura, Perú: LATAM.
- Decreto ejecutivo, O. R. (11 de Enero de 2017). REGLAMENTO A LEY ORGÁNICA DE TIERRAS RURALES TERRITORIOS. *Registro Oficial*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ecuador, C. d. (2008). *Artículo 35*. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Esborraz, D. F. (2019). El modelo ecológico alternativo latinoamericano entre protección del derecho humano al medio ambiente y reconocimiento de los derechos de la naturaleza. *Revista Derecho del Estado*.
- Francescutti, D. (2002). *Regularización de la tenencia de tierras en Ecuador*. Roma: FAO INVESTMENT CENTRE OCCASIONAL PAPER SERIES NO. 13.
- Malagón, & E, B. (2014). *Fundamentos del trabajo social* . Colombia : Centro

Editorial, Facultad de Ciencias Humanas.

Paz, & Lucía, R. A. (2010). El concepto de intervención social y sus retos frente a la gestión. *Polis*.

Razvan Vlaicu, J. C. (2022). *Digitalizar los Servicios públicos, Oportunidades para América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Rojas Rodríguez, S. G. (2024). *Estrategias y tácticas para una política de legalización y regularización de asentamientos de origen informal*.

Santana, E. A. (2022-2023). Gobernanza para la Aplicación de la Legislación en contexto del Cambio Climático en procesos de regularización de Asentamientos Humanos de Hecho en Guayaquil.

Valencia, Ó. A. (2022). Análisis de los procesos de titulación de predios públicos ocupados ilegalmente con viviendas de interés social en el municipio de Sopetrán, Antioquia (2019-2020). Medellín, Colombia: Serna Valencia - repository.unad.edu.co.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*.

Registro Oficial Suplemento No. 303.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Registro Oficial Suplemento No. 294.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Suplemento No. 796.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo*. Registro Oficial Suplemento No. 790.

Anexos

Preguntas de entrevista dirigidas a la jefa de Área

- 1. ¿Cómo está estructurado el equipo que interviene en estos procesos de legalización de tierras en el GAD municipal y cuáles son sus funciones principales?**

El equipo de legalización de tierras del GAD municipal de Manta está conformado por personal técnico, jurídico, administrativo y social. Cada área cumple una función específica dentro del proceso.

El equipo técnico se encarga de los levantamientos de información, catastros y verificaciones territoriales; el área jurídica revisa la documentación, emite informes legales, realizan minutas; el personal administrativo gestiona expedientes y atención al usuario; y el área social acompaña a los beneficiarios, realiza diagnósticos socioeconómicos y facilita la comunicación entre el Municipio y la comunidad.

- 2. ¿Qué recursos humanos, técnicos o institucionales serían necesarios para optimizar la intervención social en estos procesos?**

Para optimizar la intervención social sería necesario fortalecer el equipo con más profesionales en trabajo social, especialmente para cubrir la demanda existente en sectores populares. Además, se requieren herramientas técnicas como sistemas digitales integrados, bases de datos actualizadas y capacitación continua del personal.

- 3. Desde su perspectiva ¿considera que es importante la actuación e intervención del Trabajador social en el departamento de legalización de tierras del GAD municipal?**

Sí, considero que la intervención del Trabajador Social es fundamental. Este profesional permite comprender la realidad social de los usuarios, identificar situaciones de vulnerabilidad y garantizar que el proceso de legalización se realice con un enfoque humano e inclusivo. Su trabajo contribuye a prevenir conflictos, orientar adecuadamente a los ciudadanos y asegurar que el acceso a la tierra se dé de manera equitativa.

4. ¿Cuáles considera usted que son las necesidades o barreras que enfrenta el usuario dentro del proceso de legalización de tierras en el Municipio de Manta?

Las principales barreras que enfrentan los usuarios son el desconocimiento de los procedimientos, la falta de documentación personal o predial y las limitaciones económicas para cubrir ciertos costos

5. ¿Cómo se articula el trabajo entre su área y las demás dependencias municipales involucradas en la legalización de tierras?

El trabajo se articula de manera coordinada con direcciones como la de Catastros, Riesgos, Obras Publicas, Planificación Territorial y el área jurídica. Esta articulación se realiza mediante informes técnicos conjuntos que permite dar continuidad al proceso y evitar duplicidad de esfuerzos.

6. Desde su perspectiva, ¿qué factores sociales, económicos o educativos influyen en que ciertos usuarios requieran más acompañamiento?

Influyen principalmente la condición socioeconómica, el nivel educativo, la situación de informalidad del asentamiento y la pertenencia a grupos de atención prioritaria. Usuarios con bajos ingresos, escasa escolaridad o que han vivido durante años en situación irregular suelen requerir mayor orientación y acompañamiento para completar el proceso de legalización.

7. ¿Qué recomendaciones propondría para perfeccionar el modelo de atención actual del Municipio de Manta?

Recomendaría fortalecer el enfoque social del proceso, simplificar los procedimientos administrativos. Asimismo, es importante incorporar herramientas tecnológicas que agilicen aún más los trámites y mantener una atención más cercana y permanente con los usuarios, especialmente en los sectores más vulnerables.

Preguntas para la Entrevista a Trabajador/a Social

1. Sobre el rol del área de Trabajo Social

¿Cuál es la función principal del área de Trabajo Social dentro del proceso de legalización de tierras en el Municipio de Manta?

Realizar la ficha técnica Social

¿Cómo se articula el trabajo social con otras dependencias municipales involucradas en la legalización de tierras?

Trabajo social siempre articula con otras áreas dependiendo la necesidad del usuario por ejemplo con patronato por algún requerimiento de sillas o víveres

2. Sobre atención prioritaria a usuarios

¿Qué criterios utiliza el área para identificar a los usuarios que requieren atención prioritaria?

Aplicando la ficha y la observación uno identifica las necesidades.

- ¿Cuáles son las principales necesidades o problemáticas que presentan los usuarios que buscan legalizar sus tierras?

La situación económica es un problema, también la movilización muchas veces por edad de los posesionarios.

3. Sobre la intervención social

¿Qué herramientas o metodologías utiliza el equipo de trabajo social para evaluar

la situación de cada usuario?

Las herramientas que se utiliza son la aplicación de la ficha y la observación.

¿Cómo se brinda acompañamiento a familias con dificultades para cumplir requisitos legales o administrativos?

Canalizando directamente con los compañeros para que brinden todas las facilidades a los poseionarios con mayor inconveniente ya sea económico o de salud.

4. Sobre el proceso de legalización de tierras

Desde su experiencia, ¿cuáles son los pasos más críticos del proceso de legalización donde el usuario necesita mayor apoyo?

El personal del área de legalización se encarga de brindar toda la información necesaria al poseionario quien recibe el apoyo constantemente en cada uno de los pasos de este proceso.

- ¿Qué tipo de coordinación se realiza con los técnicos responsables de los informes y trámites legales?

La trabajadora Social es la parte humana de este proceso es quien motiva e inspira a los poseionarios para que culminen sus procesos ya que hay muchos usuarios que no quieren culminar debido a la situación económica o de salud.

5. Impacto y resultados

¿Qué cambios o mejoras ha observado en las familias beneficiadas luego de completar la legalización?

El cambio siempre se va observar en los poseionarios después de la obtención de la escritura ya que con algo propio ellos mejorarán su calidad mediante algún préstamo para mejorar su vivienda.

¿Podría compartir alguna experiencia o caso que refleje el valor de la intervención social en estos procesos?

Cada caso es muy relevante dentro del proceso de escrituras, conocemos historias de supervivencias y luchas que quizás en otro escenario no se puedan reconocer. El usuario siente la confianza y nos comenta todo lo que han tenido que vivir para conseguir un terreno o un lugar donde vivir con sus familias.

6. Retos y oportunidades

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el área de Trabajo Social en este ámbito?

Los desafíos de esta área es que no se cuenta con un lugar apropiado para brindarle la atención adecuada a los usuarios.

¿Qué recursos o apoyos considera necesarios para mejorar la atención prioritaria a los usuarios?

Una oficina adecuada para que el usuario se sienta bien al momento que se le atiende y sienta que se le está dando la atención que ellos se merecen.

¿Qué recomendaciones propondría para fortalecer la intervención social en la legalización de tierras a futuro?

Un lugar adecuado y que se le dé el valor que tiene el área de trabajo social en cualquier lugar o empresa.

Preguntas Abiertas para Entrevista a Usuarios

1. Experiencia general en el proceso

¿Cómo describiría su experiencia en el proceso de legalización de su terreno?

Fue un proceso largo y complicado, pero al final valió la pena. Hubo momentos en que pensé que no lo lograría, pero la ayuda del personal del municipio fue fundamental.

¿Qué significó para usted y su familia iniciar este trámite?

Significó seguridad y tranquilidad para mi familia. Saber que nuestro terreno es legalmente nuestro nos da una gran paz.

¿Cómo se enteró de la posibilidad de legalizar su terreno a través del municipio?

Me enteré por un vecino que ya había pasado por el proceso que los encargados estaban en el barrio cogiendo medidas y decidí esperar en casa y empezó todo el proceso de medición

2. Acceso a la información y orientación

¿Recibió información clara y suficiente sobre los requisitos y pasos del proceso?

Al principio no porque trabajaba, tuve que ir varias veces al municipio para entender qué necesitaba. Pero cuando hablé con el personal de Trabajo Social, me explico todo con paciencia.

¿Qué dificultades encontró para comprender la documentación o los procedimientos requeridos?

La documentación era complicada, pero el personal me ayudó a entender qué era necesario.

3. Atención prioritaria y trato recibido

¿Sintió que sus necesidades fueron atendidas de manera rápida y prioritaria? ¿Por qué?

Sí, especialmente cuando hablé con la encargada de Trabajo Social. Me atendió de inmediato y me dio la prioridad con una excelente guía.

- ¿Cómo describiría el trato recibido por parte del área de Trabajo Social?

Fue muy amable y profesional. Me sentí apoyada y comprendida.

4. Intervención del área de Trabajo Social

- ¿Qué tipo de ayuda o acompañamiento recibió del área de Trabajo Social durante el trámite?

Me ayudaron a entender los documentos y a llenar los formularios. También me ayudaron gestionando usuarios sistemas en líneas ya que no contaba con eso.

¿Cree que la intervención del área de Trabajo Social facilitó su proceso? ¿De qué manera?

Sí, sin su ayuda no habría podido hacerlo. Me explico todo y me dio confianza.

5. Dificultades y barreras

- ¿Cuáles fueron los principales obstáculos que enfrentó durante la legalización de su terreno?

La burocracia y la falta de información clara al principio como soy una persona analfabeta no sabía dónde ir primero o que documento adjuntar en mi carpeta.

- ¿Hubo algún documento, requisito o procedimiento que le resultara especialmente complicado?

Sí, al momento de generar documentos en línea fue complicado de obtener, pero el municipio me ayudó a resolverlo, de ahí tuve que esperar a que el documento llegara al sistema. El no saber o poder explicar a mi familia me atrase, pero al final fue un éxito.

6. Impacto del proceso en su vida

¿Qué cambios ha generado en su vida contar con la legalización de su terreno?

Me siento más seguro y tranquila. Ahora puedo invertir en mi hogar sin miedo a perderlo.

¿Cómo ha beneficiado a su familia tener seguridad jurídica sobre su propiedad?

Nos ha dado paz y seguridad. Mis hijos tienen un futuro más estable.

8. Sugerencias y percepciones

¿Qué aspectos considera que deberían mejorar en la atención a los usuarios?

Que haya más claridad en la información desde el principio y que se reduzcan los tiempos de espera para las personas analfabetas o para las personas que no saben de tecnologías.

¿Qué recomendaría para que el proceso sea más accesible y comprensible para otras personas?

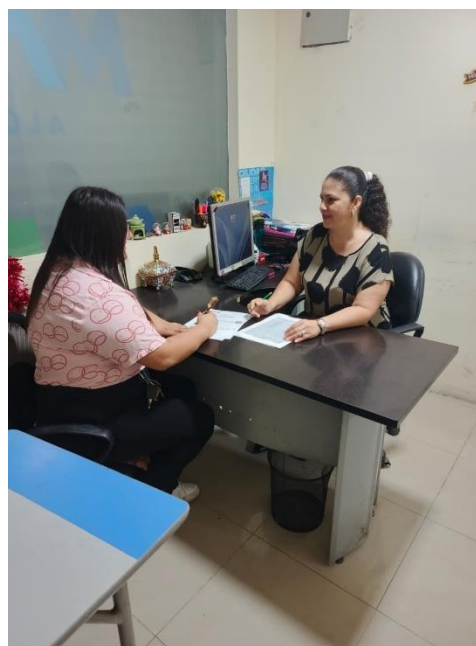
Que se simplifiquen los trámites y que haya más personal capacitado para atender a los

usuarios que no saben de los sistemas abiertos en las instituciones.

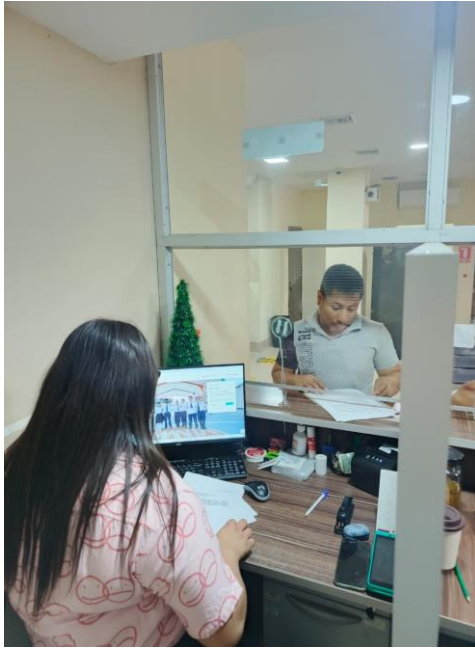
Anexos Fotográficos de la aplicación de entrevistas



Entrevista a jefa de área



Entrevista a jefa de área



Entrevista a usuario



Entrevista a usuaria