

DOI: <https://doi.org/10.70577/673bnw71>

Trabajo Social y la provisión de servicios sociales en grupos de atención prioritaria: un análisis desde la restitución de derechos en la provincia de Cotopaxi, Ecuador

Maribel Ximena Haro Tipán¹

maribel.haro7769@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-3878-3318>

Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga - Ecuador

Israel Alexander Garces Granda²

israel.garces0558@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7453-0256>

Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga - Ecuador

Cómo citar

Trabajo Social y la provisión de servicios sociales en grupos de atención prioritaria: un análisis desde la restitución de derechos en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. (2026). *Visión Académica*, 4(3), 659-677. <https://doi.org/10.70577/673bnw71>

Fecha de recepción: 2026-08-04

Fecha de aceptación: 2026-08-18

Fecha de publicación: 2026-08-27

Resumen

La provisión de servicios sociales a los grupos de atención prioritaria continúa siendo un desafío estructural en los territorios rurales de América Latina, donde la dispersión geográfica y la debilidad institucional condicionan el ejercicio efectivo de los derechos. Este estudio analiza la incidencia de la intervención profesional del Trabajo Social en la restitución de derechos de los grupos vulnerables en la provincia de Cotopaxi, Ecuador, a partir del acceso y la provisión de servicios sociales. Se empleó un diseño cualitativo, no experimental y de corte transversal, con una muestra intencional de 28 profesionales del Trabajo Social vinculados a instituciones públicas y privadas de la provincia. La información se recolectó mediante entrevista semiestructurada organizada en cuatro dimensiones y fue procesada con el software ATLAS.ti bajo un procedimiento de codificación abierta, axial y selectiva. Los resultados evidencian que la restitución de derechos no depende únicamente de la existencia formal de los servicios, sino de la capacidad de los profesionales, las barreras geográficas, socialización de los servicios sociales a la comunidad, políticas públicas. Asimismo, se identifica que la articulación interinstitucional es todavía insuficiente y que la sostenibilidad de la garantía de derechos recae, en gran medida, en el compromiso individual de los Trabajadores Sociales antes que en un sistema institucional consolidado. Se concluye que fortalecer la coordinación entre gobiernos locales, instituciones de protección social y comunidades resulta indispensable para una verdadera restitución de derechos.

Palabras clave: Trabajo Social, servicios sociales, restitución de derechos, grupos de atención prioritaria, intervención profesional.

Social Work and the Provision of Social Services to Priority Populations: An Analysis from the Perspective of Restoring Rights in the Province of Cotopaxi, Ecuador

Abstract

The provision of social services to priority groups remains a structural challenge in rural areas of Latin America, where geographic dispersion and institutional weakness hinder the effective exercise of rights. This study analyzes the impact of professional social work intervention on the restoration of rights for vulnerable groups in the province of Cotopaxi, Ecuador, focusing on access to and the provision of social services. A qualitative, non-experimental, cross-sectional design was employed, with a purposive sample of 28 social work professionals affiliated with public and private institutions in the province. The data were collected through semi-structured interviews organized around four dimensions and were analyzed using ATLAS.ti software through an open, axial, and selective coding procedure. The results show that the restoration of rights does not depend solely on the formal existence of services, but also on the capacity of professionals, geographic barriers, the outreach of social services to the community, and public policies. Furthermore, the study identifies that inter-institutional coordination remains insufficient and that the sustainability of rights protection relies, to a large extent, on the individual commitment of social workers rather than on a consolidated institutional system. It is concluded that strengthening coordination among local governments, social protection institutions, and communities is essential for the genuine restoration of rights.

Keywords: Social Work, social services, restoration of rights, priority groups, professional intervention.

Introducción

Desde la disciplina del Trabajo Social, el análisis de cómo se distribuyen los servicios sociales a las poblaciones que históricamente han sido excluidas sigue siendo un asunto de primer orden, sobre todo en América Latina, donde las condiciones estructurales de desigualdad determinan el ejercicio efectivo de los derechos económicos, sociales y culturales; en este sentido la (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2024), determina que el acceso a los servicios sociales son políticas públicas necesarias para afrontar la crisis del desarrollo y ampliar el estado de bienestar, lo que contribuye a erradicar la pobreza, reducir las desigualdades e incrementar la cohesión social. En este orden, las (Naciones Unidas, 1948) considera que la protección de los derechos humanos constituye uno de los pilares del Estado social y democrático de derecho, en la medida en que orienta la construcción de condiciones de igualdad, inclusión y dignidad, con especial atención hacia los grupos de atención prioritaria o personas y grupos vulnerables, desfavorecidos y marginados.

Por consiguiente, la (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos [ACNUDH], 2023) considera a la vulnerabilidad como la exposición a riesgos elevados de discriminación, violencia o exclusión derivados de circunstancias personales, sociales,

económicas, culturales, políticas o ambientales, lo que exige medidas específicas de protección para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos humanos. Por otro lado, la (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2024) sostiene que el empleo es el principal vínculo entre el crecimiento económico y el bienestar social, sin embargo, el empleo informal afecta a más del 60% de la población activa mundial, y como consecuencias conlleva a problemas sociales como la falta de pensiones dignas, subsidios, beneficios sociales, licencias por maternidad, lactancia, entre otros; es decir la población no recibe una verdadera protección social.

Bajo este contexto, en Ecuador, la provisión de los servicios sociales se canaliza institucionalmente a través de los siguientes servicios sociales: Servicios de Desarrollo Infantil, Servicios de Protección Especial, Servicios de Atención Intergeneracional, Servicios de Atención a Personas con Discapacidad, Aseguramiento No Contributivo y los programas de Emprendimientos y Gestión del Conocimiento, dirigidos a los grupos de atención prioritaria en condiciones de vulnerabilidad y desprotección (Ministerio de Desarrollo Humano, 2025). Desde la normativa legal, la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en el artículo 35, señala que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes padecen enfermedades catastróficas o de alta complejidad recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. En estas mismas líneas la (CEPAL, 2024) sitúa a los grupos de atención prioritaria como aquellos que enfrentan mayores desventajas de acceso a oportunidades, recursos y derechos que por razones de pobreza, discriminación, género, edad, discapacidad, etnia, territorio o condición migratoria necesitan restituir sus derechos a través de los servicios sociales estatales a fin de mejorar sus condiciones de vida.

A partir de este mandato legal la (Secretaría de Derechos Humanos del Ecuador, 2020) fomenta y garantiza una institucionalidad orientada a la restitución de derechos especialmente a las personas consideradas como grupos de atención prioritaria, cuyo eje operativo es la provisión de los servicios sociales a través del acompañamiento en las áreas psicológica, legal y de trabajo social a personas y familias cuyos derechos han sido amenazados o vulnerados. Por consiguiente, en una investigación realizada por los autores (Arandia Zambrano et al., 2020) señalan que es deber del estado ejecutar políticas públicas orientadas a la búsqueda de la justicia social. Ello supone, además, un deber estatal de socializar, a través de los medios de comunicación, información dirigida a las personas de los grupos de atención prioritaria sobre los servicios sociales gratuitos disponibles, de manera que puedan conocerlos, acceder a ellos y, con ello, prevenir los riesgos y la vulneración de sus derechos (Erazo Galarza, 2021).

Rol del Trabajo Social en la provisión de servicios sociales y restitución de derechos.

Los autores, (Martín Estalayo & Nogués Sáez, 2017) reconocen que el ejercicio cotidiano del Trabajo Social se desenvuelve en un escenario social sumamente complejo, atravesado por el malestar que genera trabajar bajo lógicas neoliberales de lo social, además del aumento sostenido y la creciente diversidad en las demandas de los usuarios de los servicios sociales; en este sentido plantean construir un discurso que busque resolver estas tensiones evadiendo la

gestión de prestaciones y que el rol esencial que el Trabajo Social puede desempeñar es la defensa de los derechos sociales, la misma que constituye un pilar histórico de la profesión.

Por consiguiente, Ander-Egg (1995) uno de los autores de mayor influencia en la formación de trabajadores sociales, sostiene que es necesario distinguir entre asistencia social y bienestar social, el primero remite al conjunto de servicios y prestaciones que las instituciones públicas y privadas ofrecen para satisfacer necesidades básicas; el segundo, en cambio, alude al grado en que una sociedad, comunidad o familia logra satisfacer sus necesidades fundamentales mediante un sistema organizado; así mismo menciona que históricamente la disciplina del Trabajo Social era considerado como un acto de caridad y mas no como una concepción concientizadora capaz de lograr el empoderamiento de las personas, grupo o comunidades.

Por consiguiente, Carballada (2025), quien recupera las bases microsociológicas del Trabajo Social sostiene que para restituir los derechos es imprescindible identificar con precisión las barreras reales que enfrentan los grupos de atención prioritaria para acceder a sus derechos; esto, determina si la intervención del Trabajo Social en un territorio determinado se limita a paliar carencias inmediatas o contribuye efectivamente a restituir derechos vulnerados. Por tal razón, es imprescindible comprender que un marco normativo o la literatura garanticen que los servicios sociales lleguen de manera oportuna a quienes más lo necesitan, sobre todo en contextos rurales donde las dinámicas geográficas, la dispersión poblacional y las particularidades socioculturales de las comunidades indígenas y campesinas complejizan la gestión institucional.

Bajo este precepto, el presente estudio se desarrolla en la provincia de Cotopaxi, ubicada en la sierra centro del país reconocida por su diversidad cultural y agrícola, misma que presenta brechas sociales que condicionan de manera directa el bienestar social de la población. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), la provincia registra 470.210 habitantes, de los cuales 313.729 residen en el área rural frente a 156.481 en el sector urbano, distribución que por sí sola anticipa las dificultades de acceso a servicios básicos características de los territorios dispersos. A esta configuración rural se suma un mercado laboral estrecho, en el que solo el 20,2 % de la población económicamente activa logra insertarse en el sector privado formal, y una tasa de analfabetismo del 13,6 %, indicador de las limitaciones históricas en el acceso a la educación. Estas condiciones estructurales de pobreza, desempleo y baja escolaridad configuran un escenario en el que los derechos de los grupos de atención prioritaria se vean vulnerados.

Continuando con los datos, los autores (Tamayo-Salazar & Mena-Aguayo, 2024) en un estudio realizado acerca del índice de la violencia en Cotopaxi afirman que, el 64,3% de adolescentes y mujeres en la provincia de Cotopaxi informaron haber experimentado algún tipo de violencia a lo largo de sus vidas, cifra que es alarmante y que puede dar origen a otros problemas sociales como el trabajo infantil, la desnutrición infantil, deserción escolar, problemas de salud mental, suicidios, entre otros; así mismo son propensos que en un futuro cercano también necesitarán de los servicios sociales estatales para paliar sus necesidades básicas urgentes,

comprendiendo de esta manera la cadena de vulneración de derechos hacia los grupos de atención prioritaria.

Otros estudios realizados en la provincia de Cotopaxi, parroquia rural de Guaytacama, los profesionales en Trabajo Social (Villamarín & Muisín, 2025) constataron que el acceso a ayudas técnicas y servicios de apoyo incide directamente en la autonomía y la calidad de vida de la población adulta mayor, lo que sugiere que la provisión efectiva de los servicios sociales en Cotopaxi depende todavía de la gestión focalizada de actores locales antes que de una cobertura institucional homogénea. En tanto que, resulta pertinente indagar cómo se configura, desde la experiencia de los profesionales de Trabajo Social y de la propia población atendida, el proceso de restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi.

En estas mismas líneas, las autoras (Cevallos & Racines, 2024) en una investigación realizada con profesionales del Trabajo Social que laboran en instituciones públicas de la provincia de Cotopaxi, sostienen que estos profesionales enfrentan limitaciones estructurales y presiones burocráticas que les conlleva a realizar prácticas asistencialistas a la hora de entregar los servicios sociales. Es así que, el presente estudio se basa en el enfoque de derechos que según (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2000) sostiene que los derechos humanos y el desarrollo humano comparten como propósito fundamental garantizar la libertad, el bienestar y la dignidad de las personas.

Bajo esta lógica, se plantea el siguiente objetivo, analizar la incidencia de la intervención profesional del Trabajo Social, a través del acceso y la provisión de servicios sociales, en la restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi, Ecuador; en este sentido, los objetivos específicos son: describir las formas de acceso y provisión de servicios sociales que reciben los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi, identificando las principales barreras; b) examinar las estrategias de intervención profesional del Trabajo Social frente a la restitución y garantía de derechos de los grupos de atención prioritaria; c) establecer el nivel de articulación institucional existente entre los actores involucrados en la provisión de servicios sociales, y su impacto en las condiciones de vida de la población atendida. En consecuencia, el presente estudio se enfoca en comprender los significados y experiencias de la intervención del profesional del Trabajo Social en la provisión de servicios sociales orientados a la restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi; los profesionales que participan en este estudio laboran en instituciones públicas y privadas entregando los servicios sociales en función de las políticas públicas estatales; por tal motivo surge la pregunta de investigación: ¿Cómo incide la intervención profesional del Trabajo Social, a través del acceso y la provisión de servicios sociales, en la restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi, Ecuador?

Se adopta un enfoque cualitativo porque el problema así formulado no se resuelve mediante la descripción del marco normativo ni mediante indicadores numéricos, sino que exige reconstruir, desde la voz de quienes intervienen y de quienes son atendidos, los sentidos, tensiones,

emociones y estrategias que atraviesan la aplicación cotidiana del quehacer profesional, frente a los desafíos presentes.

De este modo, el estudio aspira a dimensionar la problemática social que enfrentan los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi y a formular recomendaciones orientadas a fortalecer los procesos de restitución de derechos desde la práctica profesional del Trabajo Social. bajo este contexto, la relevancia del presente estudio radica en la escasa producción científica existente en torno a esta problemática, lo cual evidencia un vacío de conocimiento que limita la comprensión integral del fenómeno. Por consiguiente, esta investigación no solo contribuye a enmendar dicho vacío, sino que además conciba las bases teóricas y empíricas para futuros estudios que aborden la intervención del Trabajo Social en la restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi.

Material y métodos

El presente estudio se enmarca en un diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cualitativo, (Creswell y Poth, 2018) a objeto de explorar las percepciones, experiencias, fenómenos, pensamientos, sentimientos y realidades de los profesionales del Trabajo Social que restituyen los derechos de las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritarias a través de la provisión de los servicios sociales en la provincia de Cotopaxi. La población estudiada fueron 28 profesionales del Trabajo Social que laboran en Instituciones públicas y privadas cuya misión es restituir los derechos vulnerados de las personas que viven en condiciones precarias y con algún tipo de riesgos psicosociales.

Para la selección de los participantes se apoyó en el muestreo no probabilístico por juicio o intencional, técnica que permitió a la investigadora principal seleccionar cuidadosamente y no al azar; esta selección permitió obtener información clara y precisa, dado que los participantes contaban con experticia profesional en la restitución de derechos de las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria. En consecuencia, sus aportes resultaron relevantes y significativos para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La técnica de investigación empleada fue la entrevista semiestructurada, cuyo guion fue estructurado a partir de ocho preguntas abiertas. La validación del instrumento se realizó por juicio de expertos y se elaboró a partir de cuatro dimensiones: a) acceso y provisión de servicios sociales, b) restitución y garantía de derechos, c) intervención profesional del Trabajo Social, y d) articulación institucional e impacto social.

La sistematización y análisis de los resultados se procedió a realizar de manera manual cada una de las respuestas. Para esto se utilizó la técnica de análisis del discurso (Van Dijk, 2000), en el que permitió realizar las múltiples interpretaciones de las respuestas obtenidas; en consecuencia, el análisis del discurso permitió analizar los problemas psicosociales en las que viven los grupos de atención prioritaria a fin de restituir sus derechos vulnerados.

En relación a las condiciones éticas de la investigación, se llevó a cabo bajo los principios de voluntariedad y libertad, sin que incurra retribución económica alguna para quienes decidieron formar parte del presente estudio. Previo a la aplicación de los instrumentos, se procedió a la lectura en voz alta del consentimiento informado a cada participante, con el propósito de garantizar el anonimato y la confidencialidad de la información recabada.

Entre las limitaciones identificadas en el desarrollo del presente estudio fue la presencia de los jefes inmediatos durante la aplicación de las entrevistas de algunos participantes, circunstancia que pudo haber generado cierta restricción o temor al momento de emitir sus respuestas, lo que pudo haber condicionado la espontaneidad y sinceridad de los testimonios recogidos, particularmente en aquellos aspectos relacionados con la evaluación de las condiciones institucionales o laborales. Recomendando que, para próximas investigaciones garanticen espacios de mayor privacidad y confidencialidad durante la recolección de datos, a fin de propiciar un ambiente que favorezca la libre expresión de los participantes. A continuación, se presentan las características sociodemográficas de los participantes.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los participantes (N = 28)

Variable	Características					Total
Edad	De 20 a 30 años 16	De 31 a 40 años 7	De 41 a 50 años 3	De 51 a 60 años 1	Más de 61 años 0	28
Género	Masculino 3	Femenino 25	Otros 0			28
Etnia	Mestizo 26	Indígena 2	Afrodescendiente 0	Blanco 0	Otros 0	28
Cargo que ocupa	Trabajador social 15	Promotor/a social 10	Técnico/a 3			28
Experiencia laboral	De 1 a 5 años 23	De 6 a 10 años 3	De 11 a 20 años 2	Más de 21 años 0		28
Servicios sociales que ofrece a la comunidad	Atención en salud 7	Atención de cuidado infantil 6	Atención a personas de la tercera edad 4	Atención movilidad humana 2	Apoyo económico y social 7	Atención movilidad humana 2 28

Nota. Datos tomados de los profesionales del Trabajo Social durante el proceso de investigación (2026) n=28

Resultados

Las respuestas obtenidas de los 28 profesionales participantes fueron procesadas mediante el software ATLAS.ti (Frieze, 2019), siguiendo un procedimiento de codificación abierta, axial y selectiva (Strauss y Corbin, 2002). En una primera fase se identificaron unidades de significado, en cada una de las ocho preguntas organizadas en cuatro dimensiones temáticas; en una segunda fase estas unidades se agruparon en códigos según su afinidad semántica; y en una tercera fase los códigos se organizaron en categorías analíticas. A continuación, se presenta la siguiente matriz semántica organizada según las cuatro dimensiones que estructuraron el instrumento de recolección de información: acceso y provisión de servicios sociales, restitución y garantía de derechos, intervención profesional del Trabajo Social, y articulación institucional e impacto social.

Tabla 2

Dimensión 1. Acceso y provisión de servicios sociales

Matriz semántica de la dimensión: Acceso y provisión de servicios sociales

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Barreras geográficas y dispersión rural	22	<i>“Para las personas de las zonas rurales, trasladarse hasta el lugar donde se prestan los servicios representa un gasto económico, por lo que no siempre pueden acceder a estos”.</i>	La ruralidad y la distancia territorial constituyen un factor estructural que condiciona el ejercicio efectivo del derecho de acceso, más allá de la existencia formal de los servicios.
Barreras informativas y desconocimiento de la oferta	24	<i>“Existen servicios, pero no hay mucha difusión de estos”.</i>	La brecha entre la oferta institucional y su conocimiento por parte de la población revela un déficit comunicacional que limita la demanda efectiva de derechos.
Barreras económico-administrativas	19	<i>“La falta de recursos económicos y humanos, la excesiva carga laboral, los trámites burocráticos, la escasa coordinación entre instituciones... dificultan el acceso”.</i>	La precariedad de recursos institucionales y la sobrecarga administrativa trasladan el costo de la ineficiencia estructural hacia los propios usuarios.
Articulación interinstitucional como facilitador	14	<i>“El acceso a los servicios sociales depende de la articulación entre instituciones públicas, gobiernos locales, organizaciones sociales y la comunidad”.</i>	El acceso se representa como un logro relacional y no individual, sostenido en la capacidad de las instituciones para actuar de manera coordinada.

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Acompañamiento profesional como mecanismo de acceso	16	<i>“Los trabajadores sociales asumen un rol de mediación, orientación y defensa de derechos, facilitando la vinculación entre las personas y las instituciones...”</i>	El profesional de Trabajo Social se posiciona como un puente activo entre la norma y su realización práctica, compensando las limitaciones estructurales del sistema.

Nota. Datos obtenidos de los profesionales del Trabajo Social en Cotopaxi (n = 28), mediante codificación en ATLAS.ti.

Los principales hallazgos correspondientes a la tabla 2, dimensión 1. Acceso y provisión de servicios sociales en la provincia de Cotopaxi, según el discurso de los Trabajadores Sociales refieren que está ceñido por barreras estructurales que trascienden la simple existencia formal de los programas sociales. La dispersión geográfica y los costos de traslado especialmente a los sectores rurales de la provincia de Cotopaxi, para argumentar lo mencionado los (TS1, TS4, TS15, TS18, TS19) refieren: *“Para las personas de las zonas rurales, trasladarse hasta el lugar donde se prestan los servicios representa un gasto económico, por lo que no siempre pueden acceder a estos”*. Así mismo, una débil difusión institucional genera un desconocimiento generalizado acerca de los servicios sociales existentes. Para sustentar estos hallazgos los participantes: (TS3, TS4, TS6, TS7, TS9, TS12, TS15, TS17, TS18) señalan que: *“Existen servicios, pero no hay mucha difusión de estos”*. En este sentido la (OECD, 2022) refiere que el derecho no es un hecho garantizado por la sola existencia formal de la oferta, sino un proceso atravesado por barreras estructurales entre la persona que requiere de los servicios sociales existentes y la institución. Los discursos tratan también acerca de la precariedad de recursos económicos y humanos dentro de las instituciones encargadas de entregar los servicios sociales y los procesos burocráticos a la hora de acceder han trasladado inconformidades a los usuarios que lo necesitan.

En base a estos hallazgos revelan estrategias que permiten mitigar dichas limitaciones, entre ellas: la articulación entre instituciones públicas, gobiernos locales y organizaciones comunitarias se configura como un factor determinante para viabilizar el acceso a los servicios sociales. En esta lógica, el profesional de Trabajo Social es el gestor social, capaz de mediar entre la ciudadanía y las instituciones públicas y privadas, su quehacer profesional está dirigido a realizar diagnósticos sociales que evidencien las necesidades sentidas de los usuarios exponer a través de informes técnicos para finalmente gestionar y restituir los derechos vulnerados.

Dimensión 2. Restitución y garantía de derechos

Tabla 3

Matriz semántica de la dimensión: Restitución y garantía de derechos

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Ruta técnica secuencial de restitución	26	<i>“...identificación de casos, la valoración social, la elaboración de planes de intervención, la articulación con las instituciones competentes, el acompañamiento familiar y el seguimiento continuo”.</i>	La restitución de derechos se configura como un protocolo técnico estandarizado, lo que evidencia una práctica profesional metodológicamente consolidada.
Insuficiencia de recursos y alta demanda de casos	24	<i>“...la insuficiencia de recursos humanos, económicos y materiales, la alta demanda de atención, la burocracia institucional, la limitada articulación interinstitucional...”.</i>	La sobrecarga de casos frente a recursos limitados emerge como el principal factor que erosiona la calidad y oportunidad de la restitución de derechos.
Burocracia y débil articulación interinstitucional	15	<i>“...insuficiencia de recursos, la sobrecarga laboral, la burocracia, la débil coordinación interinstitucional y las desigualdades territoriales”.</i>	La fragmentación institucional traslada al profesional la responsabilidad de suplir, con gestión individual, los vacíos de un sistema de protección social poco articulado.
Vacíos formativos en enfoque de derechos e interculturalidad	6	<i>“...la falta de capacitación continua en enfoques de derechos e interculturalidad”.</i>	La ausencia de formación específica en interculturalidad limita la pertinencia de la intervención en un territorio con alta población indígena y rural.

Nota. Datos obtenidos de los profesionales del Trabajo Social en Cotopaxi ($n = 28$), mediante codificación en ATLAS.ti.

La segunda dimensión, que corresponde a la tabla 3, restitución y garantía de derechos, los hallazgos revelan que la restitución de derechos en el ámbito del Trabajo Social se sustenta en un protocolo de acción como es la ruta técnica claramente definida por cada institución, que va desde la identificación de casos hasta el seguimiento social continuo, pasando por la valoración social, la elaboración de planes, programas y proyectos de intervención y la articulación interinstitucional. Textualmente mencionan los participantes (TS1, TS2, TS3, TS4, TS6, TZ9, TS10, TS15, TS18, TS19) *“para restituir los derechos se realiza la identificación de casos, la valoración social, la elaboración de planes de intervención, la articulación con las instituciones competentes, el acompañamiento familiar y el seguimiento continuo”.*

Este procedimiento expresa que el Trabajo Social es una práctica profesional metodológicamente consolidada, en la que el acompañamiento familiar constituye un eje transversal del proceso de restitución de derechos. Sin embargo, dicho protocolo se ve sistemáticamente tensionado por la insuficiencia de recursos humanos, económicos y materiales frente a una demanda de atención

cada vez más creciente, lo que compromete la oportunidad y calidad con la que se ejecutan las intervenciones.

Otros hallazgos aducen que los trámites burocráticos y una débil articulación entre instituciones, refuerzan esta lectura, mostrando cómo la fragmentación del sistema traslada al profesional del Trabajo Social la responsabilidad de suplir, con gestión individual, los vacíos de una protección social poco articulada y con vacíos en metodológicos en algunas políticas sociales.

Asimismo, se identifica un vacío pedagógico relevante en materia de enfoque de derechos e interculturalidad, aspecto que limita la pertinencia de las intervenciones en contextos con alta presencia de población indígena y rural. En conjunto, estos resultados evidencian que la efectividad de la restitución de derechos depende tanto de la solidez técnica del proceso como de las condiciones institucionales y formativas que, en la actualidad, presentan importantes limitaciones, bajo este argumento el autor (Montagud Mayor, 2016) aduce que la precariedad laboral considerado como un modelo de exclusión social, las clásicas estructuras y protocolos de prevención, la lectura que reduce a las personas atendidas a simples objetos del mercado, así como las dificultades para continuar financiando los servicios sociales ha reducido considerablemente la posibilidad de que la intervención social tenga como objeto la restitución efectiva de los derechos de las personas del grupo de atención prioritaria.

Dimensión 3. Intervención profesional del Trabajo Social

Tabla 4

Matriz semántica de la dimensión: Intervención profesional del Trabajo Social

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Acompañamiento y seguimiento como eje central de la práctica	26	<i>“...valoración social, el acompañamiento y seguimiento de casos, las visitas domiciliarias, la orientación familiar, la articulación interinstitucional...”</i>	El acompañamiento sostenido en el tiempo constituye el núcleo identitario de la intervención, por encima de acciones puntuales o administrativas.
Diagnóstico social como punto de partida técnico	12	<i>“...a partir de un diagnóstico social integral, identificando las necesidades y vulneraciones de derechos de cada persona”</i>	El diagnóstico social opera como dispositivo que legitima y orienta técnicamente toda la intervención posterior.
Articulación en red interinstitucional y comunitaria	18	<i>“...promueven la articulación con entidades de salud, educación, justicia, protección y gobiernos locales, favoreciendo el trabajo en red”</i>	La práctica profesional se concibe como un trabajo distribuido en red, y no como una acción individual aislada.
Formación experiencial y capacitación continua	5	<i>“Estas prácticas se construyen a través de la experiencia y la investigación, puesto que el trabajador social debe conocer las leyes y normas que rigen la sociedad”</i>	El saber profesional se construye de forma híbrida, combinando la experiencia acumulada en territorio con la

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
			actualización normativa continua.

Nota. Datos obtenidos de los profesionales del Trabajo Social en Cotopaxi ($n = 28$), mediante codificación en ATLAS.ti.

Los principales hallazgos en relación a la dimensión 3. Intervención profesional del Trabajo Social, se evidencia que el acompañamiento y seguimiento de casos constituye el eje central de la intervención profesional del Trabajo Social, realizado a través de visitas domiciliarias, orientación familiar y coordinación interinstitucional que define el quehacer profesional. Dichas funciones parten de un diagnóstico social integral que permite identificar las necesidades sentidas de los usuarios, así como las vulneraciones de derechos en las cuales debe intervenir. Por su parte, (Ávila Cedillo, 2021), considera que una de las funciones del Trabajador Social es realizar diagnósticos sociales considerado como el punto de partida metodológico de la intervención profesional ya que identifica necesidades, focaliza situaciones de vulneración de derechos y realiza coordinación interinstitucional durante su quehacer profesional.

Otros resultados evidencian que la intervención profesional se concibe como un trabajo en red con diferentes carteras de estado como: salud, educación, justicia, protección y gobiernos locales con el objetivo de restituir los derechos, en conjunto, estos hallazgos permiten comprender la intervención del Trabajo Social con los grupos de atención prioritaria como un proceso técnico, relacional y en constante consolidación.

Dimensión 4. Articulación institucional e impacto social

Tabla 5

Matriz semántica de la dimensión: Articulación institucional e impacto social

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Valoración positiva de la coordinación interinstitucional	20	<i>“...la coordinación interinstitucional como un elemento fundamental para garantizar una atención integral, fortalecer la restitución de derechos, optimizar los recursos...”.</i>	La coordinación interinstitucional es percibida como condición habilitante, no accesorio, para el cumplimiento efectivo del mandato de restitución de derechos.
Transformaciones en calidad de vida y bienestar	17	<i>“...contribuyendo a mejorar su bienestar, inclusión y calidad de vida”.</i>	Los profesionales reconocen un impacto tangible de su intervención en el bienestar subjetivo y material de los usuarios.

Código	n	Cita textual representativa	Sentido interpretativo
Fortalecimiento de la autonomía e inclusión social	13	<i>“...una mayor inclusión social, mejora de la calidad de vida y fortalecimiento de su autonomía”.</i>	El horizonte de la intervención trasciende la asistencia inmediata para orientarse hacia la autonomía progresiva de las personas atendidas.
Condicionalidad de los logros a la sostenibilidad institucional	8	<i>“...reconocen que estas transformaciones dependen de la continuidad de las políticas públicas y del apoyo institucional”.</i>	Los avances alcanzados se perciben como reversibles si no se sostienen mediante voluntad política y continuidad institucional, lo que introduce una lectura crítica sobre la fragilidad de los logros.

Nota. Datos obtenidos de los profesionales del Trabajo Social en Cotopaxi ($n = 28$), mediante codificación en ATLAS.ti.

Los hallazgos correspondientes a la dimensión 4. articulación institucional e impacto social revelan que la coordinación interinstitucional es uno de las funciones relevantes de los profesionales del Trabajo Social; la restitución de derechos y la atención integral resultan viables cuando existe articulación entre instituciones, ya que permite también la optimización de los recursos disponibles frente a la limitada capacidad operativa de cada entidad por separado. En este sentido, (Andrade-Guzmán, 2024) sostiene que la articulación entre actores institucionales y comunitarios amplía el impacto social de las intervenciones dirigidas a poblaciones vulnerables que requieren la restitución de derechos. Para argumentar lo mencionado textualmente afirman los participantes (TS4, TS7, TS9, TS12, TS13, TS14, TS19, TS20, TS26, TS27) *“la coordinación interinstitucional es un elemento fundamental para garantizar atención integral y la restitución de derechos de los usuarios atendidos...”*. Estos discursos se complementan con el pleno reconocimiento de que el Trabajo Social transforma vidas de las personas y promueve la calidad de vida a través de la restitución de derechos vulnerados especialmente de los grupos de atención prioritaria.

Al mismo tiempo, se reconoce un impacto tangible de la intervención en el bienestar y la calidad de vida de las personas atendidas en la provincia de Cotopaxi, que trasciende la asistencia inmediata para orientarse hacia el fortalecimiento de su autonomía e inclusión social.

En este contexto, los resultados hallados en este estudio responden a la pregunta de investigación planteada: los trabajadores sociales de la provincia de Cotopaxi experimentan su intervención en los procesos de restitución de derechos como una práctica técnicamente consolidada y sostenida en el acompañamiento social, pero que se desarrolla de manera permanente bajo condiciones estructurales desfavorables, frente a las cuales la articulación interinstitucional y el trabajo en red constituyen tanto una estrategia de afrontamiento profesional

como una condición objetiva para la garantía efectiva de derechos de los grupos de atención prioritaria.

Discusión

Los hallazgos relativos al acceso y provisión de servicios sociales dentro de la provincia de Cotopaxi afirman que la tesis sostenida por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe según la cual la vulnerabilidad no equivale a una carencia individual, sino a una posición de desventaja frente a oportunidades, recursos y derechos, producida por arreglos sociales e institucionales (CEPAL, 2001; CEPAL, 2024). Que el 22 % de las unidades de significado de la primera dimensión remitan a la dispersión rural y el 24 % al desconocimiento de la oferta de servicios corrobora que, en Cotopaxi, la existencia de un derecho no garantiza su aplicación efectiva, la geografía y la comunicación institucional operan como filtros previos al encuentro entre la persona y la institución, en línea con lo señalado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2022), que identifica la fragmentación de la oferta y la ausencia de puertas de entrada únicas como uno de los principales obstáculos para modernizar los servicios sociales en contextos comparables.

El hallazgo que resalta dentro de la presente investigación es la insuficiencia de recursos frente a una alta demanda de casos, pues encuentran resultados casi exactos en la investigación de Vaca Acurio et al. (2026), realizada en la misma provincia con una muestra de diez profesionales adscritos a instituciones de justicia. Estos autores establecen que los trabajadores sociales de Cotopaxi asumen con recursos propios los costos de movilización y los riesgos de las visitas domiciliarias ante la ausencia de vehículos, viáticos o personal suficiente. La correlación entre ambas investigaciones, una centrado en instituciones de protección integral con una muestra amplia, el otro en el ámbito judicial con una muestra más acotada, resalta la precarización estructural como un rasgo distintivo del Trabajo Social en el territorio.

Respecto a la Intervención profesional del Trabajo Social, dialoga con la propuesta de (Jauregui Virto & Arza Porras, 2023), quienes señalan que el acompañamiento constituye una vía para aplicar la intervención social frente a procedimientos administrativos. Los resultados aquí obtenidos arrojan que el acompañamiento no aparece como una opción metodológica entre otras, sino como el recurso simbólico que los profesionales despliegan para compensar la precariedad estructural descrita en la dimensión anterior, función compensatoria que Vaca Acurio et al. (2026) documentan de forma más marcada al mostrar cómo la visita domiciliaria ha mutado, en el ámbito judicial de Cotopaxi, de herramienta socioeducativa a mecanismo predominantemente verificador. Esta tensión entre un modelo relacional-procesal y una racionalidad probatoria sugiere que la intervención del Trabajo Social en la provincia se sostiene sobre dos lógicas que coexisten sin integrarse plenamente, una orientada al vínculo y otra a la constatación técnica de los hechos, distinción que también evocan Villamarín Ayala y Muisín Salazar (2025) al mostrar que, en el caso de la población adulta mayor de Guaytacama, es el

acceso sostenido a ayudas técnicas y acompañamiento, y no la sola existencia de la prestación, lo que incide en la autonomía y la calidad de vida de los usuarios.

En relación a la cuarta dimensión, articulación institucional e impacto social, refiere a la dificultad de cumplimiento dentro del sistema de protección social ecuatoriano. Por su parte el autor (León, 2017) en un estudio elaborado para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe con el auspicio del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, advierte que Ecuador no cuenta con una definición compartida de protección social entre las instituciones responsables de la política pública, y que la construcción de un sistema integrado se ha visto limitada por la débil coordinación entre la protección contributiva, los gobiernos autónomos descentralizados y las comunidades. Esta realidad evidencia la necesidad urgente de que, en la provincia de Cotopaxi, las instituciones responsables de garantizar y restituir los derechos de los grupos de atención prioritaria fortalezcan los mecanismos de coordinación interinstitucional, con el propósito de articular respuestas integrales que contribuyan a la protección de derechos y a la promoción del bienestar social.

En conjunto, estos resultados permiten retomar la distinción planteada por Ander-Egg (1995) entre asistencia social y bienestar social. La evidencia de Cotopaxi muestra que el Trabajo Social ha logrado consolidar de manera regular un protocolo técnico de restitución que se aproxima a la garantía de derechos; sin embargo, la sostenibilidad de esa garantía permanece condicionada por una institucionalidad y la burocracia estatal que aún no logra ofrecer el sistema organizado y articulado de políticas, leyes y servicios que Ander-Egg asocia al bienestar social. La coincidencia de este hallazgo con un estudio realizado en la misma provincia bajo un diseño metodológico distinto (Vaca Acurio et al., 2026) y con el diagnóstico nacional del sistema de protección social ecuatoriano (León G., 2017) fortalece la integridad de esta lectura y plantea la necesidad de investigaciones futuras que aborden, con mayor profundidad, la dimensión intercultural de la intervención en los territorios rurales de la sierra centro.

Conclusiones

La presente investigación responde a la pregunta inicial de la investigación ¿Cómo incide la intervención profesional del Trabajo Social, a través del acceso y la provisión de servicios sociales, en la restitución de derechos de los grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi, Ecuador?, concluyendo que los Trabajadores Sociales de la provincia de Cotopaxi experimentan su intervención en los procesos de restitución de derechos como una labor que combina lo técnico y metodológico con una tensión constante frente a condiciones estructurales adversas. Las entrevistas realizadas evidencian que dicha restitución no depende únicamente de la existencia formal de los servicios sociales, sino de la capacidad profesional en la praxis, la dispersión geográfica, la escasa difusión de la oferta institucional y la insuficiencia de recursos humanos y materiales desde el Estado. En este sentido, la pregunta que orientó la investigación encuentra respuesta en que la restitución de derechos en Cotopaxi es una construcción

cotidiana, sostenida en gran medida por el compromiso de los profesionales del Trabajo Social, más que en una estructura institucional plenamente consolidada.

Bajo estas líneas, la perspectiva del Trabajo Social y el acompañamiento constituye el eje articulador de la práctica profesional en Cotopaxi, por encima de los procedimientos administrativos aislados. Los profesionales entrevistados no se limitan a tramitar solicitudes o aplicar protocolos, sino que despliegan un vínculo continuo con las personas y comunidades atendidas, a través de visitas domiciliarias, orientación familiar y convenios con otras instituciones. Esta intervención funciona, además, como un mecanismo que compensa las carencias del sistema, lo que confirma que el Trabajo Social en el territorio no se agota en la asistencia puntual, sino que se orienta, con las limitaciones señaladas, hacia la garantía efectiva y sostenida de los derechos de los grupos de atención prioritaria.

A partir de lo expuesto, se recomienda que la problemática identificada sea abordada mediante el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional entre los gobiernos autónomos descentralizados, las fundaciones y los organismos de protección social, de manera que la restitución de derechos deje de depender del esfuerzo individual de los profesionales. Resulta necesario también ampliar la dotación de recursos humanos, económicos y logísticos destinados a la atención de zonas rurales dispersas, así como diseñar estrategias de difusión que acerquen la oferta de servicios a la población que actualmente la desconoce. Asimismo, se sugiere incorporar procesos de capacitación continua en enfoque de derechos e interculturalidad, dado que Cotopaxi es un territorio con importante presencia indígena y rural, con el fin de que la intervención profesional responda de manera pertinente a la diversidad cultural de las personas atendidas.

Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E. (s.f.). Diccionario de trabajo social [Documento PDF]. SlideShare. <https://es.slideshare.net/slideshow/diccionario-de-trabajo-social-ezequiel-ander-eggpdf/251669480>
- Andrade-Guzmán, C. (2024). Trabajo Social y colaboración interdisciplinar en asociaciones público-privadas en Chile. El caso del programa Abriendo Caminos. *Equidad: Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (21), 185–218. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2024.0008>
- Arandia Zambrano, J. C., Díaz Basurto, I. J., y Robles Zambrano, G. K. (2020). Perspectivas de la teoría trialista en torno a los derechos de las personas de atención prioritaria en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 201–206. <https://n9.cl/kd3i2>
- Ávila Cedillo, G. J. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (100). <https://www.margen.org/suscri/margen100/Avila-100.pdf>

- Carballada, A. J. M. (2025). Algunos aportes relacionados con las bases teóricas de las Pericias Sociales: Las posibilidades de la Microsociología y el pensamiento de Max Weber. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (117). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10343146>
- Cevallos, L., & Racines, M. (2024). Intervención de los Trabajadores Sociales y las Condiciones Laborales, en la ciudad de Quito. *TS Cuadernos de Trabajo Social* (28). Obtenido de <https://tscuadernosdetrabajosocial.cl/index.php/TS/article/view/285>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2001). *Vulnerabilidad y grupos vulnerables: Un marco de referencia conceptual mirando a los jóvenes* (Serie Población y Desarrollo, N.º 17). CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7150>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). *Panorama Social de América Latina y el Caribe, 2024*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). *Panorama Social de América Latina y el Caribe, 2024: desafíos de la protección social no contributiva para avanzar hacia el desarrollo social inclusivo* (LC/PUB.2024/21-P/Rev.1). Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/b47d0172-5948-467c-804e-083de2968fe9/content>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2018). *Políticas públicas con enfoque de derechos humanos*. Organización de los Estados Americanos.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008*. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Creswell, J. W. y Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4.ª ed.). SAGE Publications.
- Erazo Galarza, D. E. (2021). Desarrollo jurisprudencial de los derechos de los grupos de atención prioritaria. *Revista JUEES*, (1), 64–85. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/rjuees/article/view/723>
- Erazo Galarza, D. E. (2021). Desarrollo jurisprudencial de los derechos de los grupos de atención prioritaria. *Revista Jurídica de la Universidad Espíritu Santo (JUEES)*, 1, 64–85. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/rjuees/article/view/723>
- Friese, S. (2019). *Qualitative data analysis with ATLAS.ti* (3.ª ed.). SAGE Publications.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Censo de Población y Vivienda 2022*. INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres*. INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/violencia-de-genero/>
- Jauregui Virto, A. y Arza Porras, J. (2023). El acompañamiento, una oportunidad para fortalecer la humanización de la intervención social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(1), 49-60. <https://doi.org/10.5209/cuts.82015>
- León, M. (2017). *Protección social de la niñez en el Ecuador*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/41233>
- Martín Estalayo, M., & Nogués Sáez, L. (2017). El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales. *Revista Katálisis*, 20(3), 335-343. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179653096003>
- Ministerio de Desarrollo Humano. (2025). Catálogo de servicios de desarrollo social y económico del Ministerio de Desarrollo Humano (1.ª ed.). <https://www.inclusion.gob.ec>
- Montagud Mayor, X. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (11), 69-89. <https://doi.org/10.5944/comunitania.11.4>
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos* (Resolución 217 A [III]). <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- OECD. (2022). *Modernising social services in Spain: Designing a new national framework*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4add887d-en>
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2018). *Principios y directrices, apoyados por orientaciones prácticas, sobre la protección de los derechos humanos de los migrantes en situación de vulnerabilidad*. Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2024*. Oficina Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/publications/perspectivas-sociales-y-del-empleo-en-el-mundo-tendencias-2024>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2000). *Human development report 2000: Human rights and human development*. United Nations Development Programme. https://hdr.undp.org/content/human-development-report-2000?utm_source=chatgpt.com
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (E. Zimmerman, trad.). Editorial Universidad de Antioquia.
- Tamayo Salazar, D. H., y Mena Aguayo, T. A. (2024). Desafiando desigualdades: un análisis sociocultural de la provincia de Cotopaxi. *RECIHYS: Revista Científica de Ciencias Humanas y Sociales*, 2(1), 9-19. <https://doi.org/10.24133/recihys.v2i1.3487>
- Valdés, J., & Espina, M. (2011). América Latina y el Caribe: La política social en el nuevo contexto - Enfoques y experiencias. Montevideo: Oficina Regional de Ciencia de la UNESCO para América Latina y El Caribe

- Van Dijk, T. A. (2000). *El discurso como estructura y proceso. Estudios sobre el discurso I: una introducción multidisciplinaria*. Gedisa.
- Villamarín Ayala, A. J., y Muisín Salazar, L. F. (2025). Las ayudas técnicas y su impacto social en la autonomía de los adultos mayores en la parroquia Guaytacama. *ASCE Magazine*, 4(3), 598–621. <https://doi.org/10.70577/ASCE/598.621/2025>