

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES**  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

MAESTRÍA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO NOTARIAL Y REGISTRAL

2024-2025

ESCUELA DE DERECHOS Y JUSTICIA

Tema:

**Impacto de la digitalización en los servicios notariales en el cantón Pujilí,  
provincia de Cotopaxi**

Autor:

**Luis Alfonso Segovia Cárdenas**

Tutor:

**Dra. Zaira Carminha Carolina Noboa Rodríguez**

Quito, 2025

## AUTORÍA

Yo, Luis Alfonso Segovia Cárdenas, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de el/la autor/a del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

Quito, 17 de abril del 2025.

Firma:



Luis Alfonso Segovia Cárdenas  
C.I. 050068130-9

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Luis Alfonso Segovia Cárdenas, cedo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), los derechos de publicación del presente trabajo, de su bibliografía y anexos, por un plazo máximo de cinco años, como artículo en publicaciones para lecturas seleccionadas o fuente de investigación, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad.

Quito, 17 de abril del 2025.

Firma:



Luis Alfonso Segovia Cárdenas  
C.I. 050068130-9

# **Impacto de la digitalización en los servicios notariales en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi**

## **1. Resumen.**

El trabajo "**Impacto de la digitalización en los servicios notariales en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi**" analiza cómo la adopción de tecnologías digitales ha transformado la eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica en los servicios notariales. La investigación surge de la necesidad de modernizar los procesos notariales en Pujilí para satisfacer las demandas de una sociedad digital en expansión, asegurando la confiabilidad de los trámites.

Los objetivos incluyen evaluar el impacto de la digitalización en la eficiencia y accesibilidad de los servicios, así como la percepción de los usuarios sobre la seguridad jurídica de los trámites digitales en comparación con los tradicionales. Además, el estudio identifica desafíos para la implementación tecnológica, como barreras culturales y limitaciones de infraestructura. Basándose en las teorías de modernización y digitalización, se sostiene que la adopción tecnológica transforma positivamente los servicios públicos y refuerza la seguridad jurídica.

La investigación utiliza un enfoque mixto. En el ámbito cuantitativo, se aplican encuestas a usuarios para medir su experiencia en accesibilidad y seguridad. En el cualitativo, se realizan entrevistas semiestructuradas a notarios y personal administrativo para comprender los efectos y obstáculos de la digitalización en la gestión notarial.

Los resultados demuestran que la digitalización ha reducido significativamente los tiempos de procesamiento, mejorando la accesibilidad, especialmente para usuarios en zonas rurales. Los usuarios perciben una mayor seguridad en los trámites digitales debido al uso de tecnologías como la firma electrónica. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la infraestructura digital insuficiente y la resistencia al cambio entre algunos sectores notariales.

El estudio finaliza con conclusiones y recomendaciones para fomentar la capacitación continua del personal en tecnología y mejorar la infraestructura digital, particularmente en áreas rurales. Estas acciones buscan garantizar una implementación efectiva de la digitalización en los servicios notariales, promoviendo su accesibilidad y confiabilidad.

**Palabras clave:** Digitalización, servicios notariales, accesibilidad, eficiencia, seguridad jurídica, modernización.

## 2. Metodología

La metodología del estudio titulado "Impacto de la digitalización en los servicios notariales en el cantón Pujilí" se fundamenta en un enfoque socio-jurídico interdisciplinario y un diseño de investigación mixto. Este enfoque permite combinar el análisis normativo con el estudio de los impactos sociales de la digitalización en el ámbito notarial, integrando experiencias culturales y prácticas de los actores involucrados, pues, “la investigación jurídica, por su propio carácter científico, necesita transformarse interculturalmente” (Salamanca Serrano, 2015, p. 65). Se destaca que el método científico debe enriquecerse interculturalmente para abordar los fenómenos jurídicos desde una perspectiva holística (p. 65).

La elección del método mixto responde a la necesidad de tener una visión integral del fenómeno en estudio, combinando la rigurosidad cuantitativa con la profundidad interpretativa del enfoque cualitativo, pues, este método implica “la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri & Fernández-Collado, 2014, p. 580), lo que resulta fundamental cuando se abordan procesos complejos, como la digitalización de los servicios notariales.

El enfoque cuantitativo permite medir variables objetivas, mientras que el enfoque cualitativo facilita una comprensión más profunda de los efectos sociales y culturales de la implementación tecnológica. “La investigación mixta se utiliza y ha avanzado debido a que los fenómenos y problemas que enfrentan actualmente las ciencias son tan complejos y diversos que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad” (p. 580). De esta manera, se busca no solo analizar los efectos inmediatos de la digitalización en términos de eficiencia y accesibilidad, sino también explorar las percepciones y barreras que enfrentan los actores involucrados, tales como notarios y usuarios.

El estudio adopta un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para asegurar una comprensión más completa del impacto de la digitalización. El “enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más ricos y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor ‘exploración y explotación’ de los datos” (p. 580).

En la parte cuantitativa, se aplicará un diseño no experimental transversal (encuestas a los usuarios de servicios notariales) para observar las variables en su contexto natural y en un momento específico (p. 156). En la investigación cualitativa, las entrevistas semiestructuradas

permiten comprender las actitudes, experiencias y obstáculos percibidos por los notarios y el personal administrativo, lo que proporcionará información valiosa sobre las barreras culturales y tecnológicas.

La población de estudio incluye notarios y personal administrativo del cantón Pujilí, así como usuarios de los servicios notariales. La muestra estará compuesta por 48 usuarios de notarías en Pujilí, complementada con entrevistas a notarios y empleados administrativos.

En cuanto al muestreo, se seguirá un diseño estratificado que no solo considera variables demográficas sino también aspectos tecnológicos, como el acceso a la infraestructura digital y la familiaridad con las herramientas tecnológicas. Esto permitirá obtener una muestra representativa que refleje las diversas realidades y necesidades de los usuarios de servicios notariales, garantizando que los resultados sean relevantes para la toma de decisiones en políticas públicas de digitalización.

En cuanto a las variables, se identificarán:

- Variable dependiente: Impacto de la digitalización en los servicios notariales (medida en términos de eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica).
- Variables independientes: nivel de implementación de tecnologías digitales; grado de capacitación en herramientas digitales del personal notarial; y, acceso de los usuarios a infraestructura tecnológica.

De acuerdo con las categorías metodológicas, se identificarán las variables clave que influirán en el impacto de la digitalización en los servicios notariales: el grado de automatización de los procesos notariales, el acceso a internet de los usuarios y la capacitación en herramientas digitales del personal notarial. Además, las variables secundarias, como la confianza en las tecnologías y la percepción de la seguridad jurídica, serán analizadas para explorar los factores que pueden incidir en la adopción de los sistemas digitales.

Entre los *instrumentos de investigación* para la recolección de datos, se emplearán encuestas estructuradas para los usuarios, con preguntas cerradas y escalas de Likert, y entrevistas semiestructuradas para notarios y personal administrativo, explorando su experiencia y percepción sobre la adopción tecnológica. Para garantizar la objetividad y consistencia en la recolección de datos, se establecerán criterios estandarizados en la aplicación de encuestas y entrevistas. Este enfoque contribuye a obtener datos más ricos sobre los procesos de adaptación de los actores sociales al cambio tecnológico y las resistencias que podrían presentarse en el contexto notarial.

El análisis de datos se realizará en dos fases: los *datos cuantitativos* se procesarán con herramientas estadísticas como SPSS o Excel para realizar análisis descriptivos y pruebas de

hipótesis; mientras que el *análisis cualitativo* seguirá un enfoque temático para categorizar patrones en las respuestas, utilizando el método propuesto por Braun y Clarke (2006) que permite “identificar, analizar e informar patrones (temas) dentro de los datos. Organiza y describe mínimamente el conjunto de datos con (gran) detalle” (p. 6), es decir, enfatiza la codificación y categorización de temas recurrentes en los datos.

Este proceso permitirá una triangulación de los datos, aumentando la validez de los resultados obtenidos. El estudio destaca que comprender las percepciones de los actores clave y cuantificar los efectos de la digitalización es fundamental para proponer mejoras efectivas en los servicios notariales digitalizados en Pujilí.

### **3. Marco Teórico**

El marco teórico tiene como objetivo fundamentar y contextualizar el impacto de la digitalización en los servicios notariales de Pujilí, Cotopaxi. La digitalización es un proceso que afecta de manera transversal a múltiples ambientes, entre ellos el sector notarial, donde influye en la eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica. Este apartado explora diversas teorías y conceptos esenciales para comprender el impacto de las tecnologías en los servicios notariales.

#### **3.1. Teoría de la Modernización y Digitalización**

Las teorías de la modernización y la digitalización ofrecen perspectivas esenciales para comprender cómo los avances tecnológicos impactan la gestión y el acceso a estos servicios públicos.

##### **3.1.1. Teoría de la Modernización y Digitalización**

**Concepto y origen.** La modernización se entiende como “un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación cuyo fin es la modernidad” (UniRemington & More Olivares, 2022, p. 3). Esta teoría emergió tras la Segunda Guerra Mundial en un contexto donde las naciones buscaban replicar los modelos de desarrollo occidentales, inicialmente centrados en la economía, pero evolucionando hacia procesos de institucionalización y tecnificación en sectores como el notarial. Inglehart y Welzel (2001) afirman que “la naturaleza emancipadora de los valores de la autoexpresión transforma la modernización en un proceso de desarrollo humano” (p. 9). Schwab (2016) añade que las tecnologías digitales con “toda su fuerza” manifestarán su efecto a través de la automatización e impulsarán cambios estructurales significativos (p. 12).

**Enfoque en el desarrollo institucional.** La modernización, particularmente en el contexto del desarrollo institucional del Estado, implica la implementación de estrategias

orientadas a optimizar la gestión pública mediante la incorporación de tecnologías y la adopción de enfoques innovadores. Este proceso no solo busca mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, sino también fortalecer los principios de transparencia, accesibilidad y participación ciudadana.

La modernización, principalmente del Estado, “implica adoptar un conjunto de políticas públicas y acciones, a mediano y largo plazo para establecer transparencia a la gestión pública, como son el gobierno electrónico en todas las instituciones públicas del Estado” (Blas Ghiggo et al., 2022, p. 290). El gobierno electrónico, aplicado en todas las instituciones públicas, permite una gestión más eficiente, reduce costos operativos y minimiza el tiempo necesario para realizar trámites. Además, fomenta la transparencia al hacer accesibles datos esenciales para la ciudadanía, lo que disminuye las oportunidades de corrupción y refuerza la confianza en las instituciones.

Sin embargo, el desarrollo institucional mediante la modernización no es un proceso inmediato ni sencillo. Implica desafíos significativos, como la necesidad de una infraestructura tecnológica adecuada, la capacitación continua del personal administrativo y la superación de barreras culturales que puedan resistirse al cambio.

#### **Modernización en el contexto de servicios notariales.**

En el ámbito notarial, la modernización busca optimizar procesos, reducir errores humanos y garantizar la seguridad en la custodia de documentos. La gestión pública siempre tiene una orientación dinámica y ha tomado muchas enseñanzas de la administración privada “en la búsqueda de la eficiencia, la excelencia y modernización gubernamental, adoptando un modelo gerencial orientado a racionalizar el aprovechamiento de los recursos públicos y mejorar la calidad de los servicios” (Zepeda, 2019, p. 325). Esto incluye el uso de tecnologías avanzadas para fortalecer los procesos administrativos y fomentar la confianza.

La modernización de los servicios notariales ha cobrado especial relevancia en el contexto de la transformación digital global, la cual ha sido impulsada por factores como la automatización de procesos y la digitalización de la información. Según Schwab (2016), en la Cuarta Revolución Industrial “las tecnologías emergentes y la innovación de base amplia están difundiéndose mucho más rápido y más ampliamente” (p. 12), lo que ha llevado a implementar cambios estructurales en la manera en que las instituciones operan, promoviendo la eficiencia, la conectividad y la transparencia. En este sentido, los servicios notariales han transitado de un modelo basado en documentos físicos a plataformas electrónicas que garantizan rapidez y seguridad jurídica en la validación de documentos.

La transición hacia sistemas digitales permite una mayor eficiencia administrativa y accesibilidad. La CEPAL (2021) resalta que “las tecnologías digitales han crecido exponencialmente y su uso se ha globalizado...” (p. 7), lo que facilita el acceso a servicios notariales incluso en zonas remotas. Sin embargo, este avance requiere una infraestructura tecnológica adecuada y una constante capacitación del personal para adaptarse a las nuevas demandas. En este contexto, la formación del personal notarial es fundamental, ya que la falta de habilidades digitales puede convertirse en un obstáculo para la plena implementación de servicios electrónicos, siendo esencial la capacitación y la gestión del cambio, en las notarías, para su adaptación organizacional en entornos digitales.

Además, es importante señalar que, si bien el proceso de digitalización de los servicios notariales ya estaba en marcha, la pandemia de COVID-19 aceleró de manera significativa su implementación en muchos países de la región. La crisis sanitaria generó una necesidad inmediata de transformar los servicios notariales tradicionales en plataformas digitales para garantizar su continuidad y evitar el contacto físico. La pandemia señaló la urgencia de fortalecer la digitalización en todos los campos, obligando la adopción de herramientas tecnológicas en sectores importantes como la justicia y los servicios notariales.

Al respecto, “la incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación en aspectos hasta el momento prácticamente ignotos para la función notarial, algunos Estados [...], ante la necesidad de mantener la prestación del servicio notarial en las situaciones de aislamiento impuestas para hacer frente a la pandemia del coronavirus COVID-19, han acelerado la puesta en marcha de algunas de tales medidas” (Calvo Vidal, 2020, p. 35). En países como Colombia y Chile, se promovieron regulaciones que facilitaron la firma electrónica y la gestión remota de trámites notariales, evidenciando un avance significativo en la desmaterialización de los procedimientos legales.

A pesar de estos avances, la implementación de servicios notariales digitales en América Latina ha enfrentado desafíos, como la brecha digital y la falta de infraestructura en algunas zonas rurales. En Ecuador, la adopción de plataformas digitales en notarías ha sido desigual, con avances en las principales ciudades, pero con dificultades en sectores menos desarrollados. Esto demuestra que la modernización notarial requiere no solo la introducción de tecnología, sino también políticas públicas que fomenten la inclusión digital y el acceso equitativo a estos servicios.

La modernización de los servicios notariales es un proceso en constante evolución que busca mejorar la eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica. Si bien la pandemia actuó como un catalizador para la transformación digital, aún persisten desafíos que deben abordarse

mediante estrategias integrales de capacitación, inversión en infraestructura y regulación adaptada a las nuevas tecnologías.

### **3.1.2. Teoría de la Digitalización en los servicios públicos**

**Definición y alcance.** “La digitalización es el proceso de convertir información o datos analógicos en formato digital. Esto significa que los datos se convierten en un formato que puede ser procesado, almacenado y transmitido electrónicamente. La digitalización permite una mayor eficiencia y accesibilidad a la información, [...]” es “el proceso de usar tecnologías digitales en las empresas para mejorar la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del cliente” (Tecnologías, s. f., p. 1).

La digitalización en los servicios públicos se refiere a la integración de tecnologías digitales en los procesos administrativos y operativos con el objetivo de mejorar la eficiencia y accesibilidad. Este enfoque considera la necesidad de una transformación integral que abarque tanto la tecnología como los marcos regulatorios y de protección de datos.

La teoría de la digitalización se enfoca en la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procesos y servicios de una organización. En el contexto de los servicios públicos, la digitalización implica el uso de herramientas tecnológicas para transformar los procedimientos tradicionales en sistemas de atención más ágiles y accesibles.

**Papel de la digitalización en la administración pública.** La digitalización ha revolucionado la administración pública, especialmente en servicios que requieren de alta seguridad y exactitud, como los notariales, representando un gran adelanto permitiendo a los usuarios acceder de manera rápida y confiable a la información. Esto es clave en el contexto notarial, donde la digitalización puede mejorar la trazabilidad de los documentos y garantizar la autenticidad de los procesos.

Las nuevas tecnologías que permiten la digitalización en el sector público se consideran “una herramienta invaluable cuya aplicación en el ejercicio de la función notarial puede representar un cambio trascendental, y por demás fructífero, no solo a los notarios, sino (y principalmente) a la comunidad toda que requiere del ejercicio de la función notarial” (Falbo, 2017, pp. 3-4).

La transformación digital implica el uso de tecnologías como la firma electrónica, el archivo digital y plataformas virtuales para trámites, con beneficios que van desde la reducción de tiempos hasta la minimización de errores, lo que nos guía hacia la digitalización documental

que facilita el funcionamiento y mejora de la seguridad de los sistemas notariales, contribuyendo a una mayor eficiencia.

La digitalización en el ámbito notarial enfrenta desafíos técnicos y legales que necesitan ser abordados para garantizar la seguridad de los datos personales de los ciudadanos para ello es imprescindible que los sistemas notariales digitalizados implementen protocolos de seguridad para proteger la información de los usuarios.

La digitalización en los servicios notariales no solo mejora la eficiencia, sino que también incrementa la transparencia en la gestión de documentos. De ahí, se señala que “cuando un negocio jurídico, una declaración o cualquier otro hecho jurídicamente relevante requieran para su validez formal una escritura pública o cualquier otro documento público o una certificación, las actuaciones notariales correspondientes podrán llevarse a cabo utilizando los medios electrónicos de comunicación” (Calvo Vidal, 2020, pp. 36-37), observándose que la digitalización facilita la intervención a distancia, en trámites notariales, permitiendo una mayor agilidad y reducción de tiempos.

**Impacto en la eficiencia y accesibilidad de los servicios notariales.** En la función notarial, la digitalización permite la prestación de servicios de manera remota y accesible, facilitando que personas en áreas rurales accedan a estos servicios. En los servicios notariales, la digitalización permite un acceso más amplio y una reducción significativa de los costos operativos, beneficiando tanto a los notarios como a los usuarios.

El impacto más significativo de la digitalización en el sistema notarial ecuatoriano es que facilita la optimización de recursos, así como reduce la carga laboral administrativa de los funcionarios, teniendo como resultado la prestación de un servicio más efectivo y de mejor calidad.

Esta implementación, sin embargo, enfrenta desafíos en cuanto a la adopción tecnológica, regulaciones y recursos disponibles, a pesar de que “en la sociedad existe consenso, al concebir que las TIC estén relacionado de manera directa con la Gobierno Digital y Modernización de las Entidades Públicas” (Salirrosas Navarro et al., 2022, p. 1384).

Como colofón podemos indicar que, tanto la teoría de la modernización como la teoría de la digitalización ofrecen una base conceptual sólida para comprender los cambios que la tecnología ha generado en el sector notarial. Estos enfoques destacan cómo la adopción de tecnologías digitales en los servicios públicos puede optimizar los recursos y mejorar el acceso a la información, satisfaciendo así las crecientes demandas ciudadanas de transparencia y eficiencia. Además, estas teorías subrayan la importancia de una reestructuración institucional que permita una implementación efectiva y segura de los servicios digitales en el ámbito notarial.

La modernización y digitalización en los servicios notariales no solo representan una evolución tecnológica, sino un cambio cultural y estructural en la administración pública de Ecuador. Estas teorías resaltan la importancia de adaptar los procesos notariales a los nuevos avances tecnológicos para satisfacer las demandas de la ciudadanía en un contexto digitalizado y globalizado.

### **3.2. Teoría de la Seguridad Jurídica**

La Teoría de la seguridad jurídica es fundamental en el ámbito del derecho, ya que garantiza que las normas sean claras y previsibles, permitiendo a los ciudadanos y entidades conocer las consecuencias legales de sus acciones. Es un principio esencial del derecho que otorga estabilidad y confianza en el sistema jurídico. La seguridad jurídica implica que las leyes sean accesibles y comprensibles, y que las autoridades actúen de manera coherente y predecible, es decir la seguridad jurídica es un valor fundamental que asegura la confianza de las personas en la estructura normativa del Estado.

La seguridad jurídica es “la garantía que otorga el Estado para que los derechos de los ciudadanos no sean violentados y para que su situación jurídica no sea modificada de forma arbitraria, sino conforme a la ley” (Martínez Calderón, 2018, p. 19).

La seguridad jurídica es un derecho que garantiza que las personas tengan certeza y conocimiento de las consecuencias jurídicas de sus acciones. Es un principio universalmente reconocido que se basa en la certeza del derecho, tanto en su aplicación como en su publicidad. La seguridad jurídica es un principio fundamental en el derecho que garantiza la previsibilidad y claridad en la aplicación de normas legales, protegiendo los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

El objetivo de la seguridad jurídica es “ sembrar la confianza y certeza, en el ciudadano, de que el Estado de Derecho proporcionará las herramientas legales para que se dé cumplimiento a la normativa legal vigente y que, por tanto, los derechos serán cumplidos a cabalidad, al contarse con normas jurídicas aplicadas por las autoridades correspondientes, conforme lo determinado en la ley y la Constitución. Que la sociedad goce de un alto grado de seguridad jurídica es el mayor ideal del Estado de Derecho” (Pino Bastidas, 2023, p. 64).

Zavala compila el pensamiento de diversos autores españoles que afirman que “el derecho a la seguridad jurídica en sentido amplio, compendia y resume todos los derechos del individuo” (Zavala Egas, 2010, p. 225), de ahí que en el sistema jurídico ecuatoriano es un derecho público subjetivo reconocido por la norma suprema, siendo un término adecuado que fortalece la confianza de todos los ciudadanos en la justicia. En el ámbito de la digitalización,

este principio se ve reforzado mediante el uso de tecnologías seguras y eficientes, como la firma digital y la autenticación de documentos.

En el contexto de los servicios notariales, la digitalización puede reforzar la seguridad jurídica al proporcionar medios más seguros y eficientes para el manejo y almacenamiento de documentos. Además, la seguridad jurídica en un entorno digital requiere que las tecnologías utilizadas cumplan con estándares de seguridad adecuados para proteger la información sensible. De ahí que, “La seguridad jurídica garantiza de forma efectiva la validez de los actos y contratos celebrados ante una autoridad debidamente acreditada como lo es un Notario” (Sotomayor Arriaga, 2020, p. 12).

En términos de seguridad jurídica la digitalización de los servicios públicos en el Ecuador plantea importantes retos y oportunidades. La seguridad jurídica se refiere a la certeza y estabilidad que deben garantizar los servicios, ofreciendo confiabilidad tanto a los usuarios como a las instituciones. En este contexto, es esencial analizar cómo la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de la Función Judicial y la Ley Notarial establecen lineamientos que aseguran la legitimidad y confiabilidad de los procesos notariales en un entorno digital.

### **3.2.1 Concepto de seguridad jurídica en el ámbito notarial**

La seguridad jurídica es un principio fundamental en el sistema legal de Ecuador y la actividad notarial es un elemento fundamental para garantizarla. En el ámbito notarial, la seguridad jurídica se puede ver en el principio de inmediación, que es el que se pretende realizar al identificar a las partes que intervienen en un acta notarial o escritura pública.

La seguridad jurídica, en el ámbito notarial, se entiende como la protección y garantía que el Estado ofrece para asegurar que los actos y contratos sean reconocidos como válidos y vinculantes. Para ello, formaliza la voluntad de los otorgantes, redacta los instrumentos, conserva los originales y expide los traslados correspondientes.

La confianza pública es esencial en los servicios notariales, ya que los usuarios deben confiar en que los documentos digitales tienen la misma validez que sus equivalentes físicos. . Según la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, “Tenemos que desarrollar habilidades tanto para los servidores públicos y la ciudadanía para que desarrolle una confianza y cultura digital en la mayoría de sus actividades” (DINARDAP, 2020). De este modo, la seguridad jurídica en la digitalización notarial no solo abarca la protección contra el fraude, sino también la preservación de la integridad de los actos notariales.

### **3.2.2 Retos de la digitalización notarial en la seguridad jurídica**

La transición hacia la digitalización en el ámbito notarial plantea diversos desafíos relacionados con la protección de datos, la autenticidad de los documentos y la formación de los notarios.

Uno de los principales retos es garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales en un entorno digital. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en Ecuador establece como su finalidad “[...] garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. [...]” (EC, 2021, Art. 1). En este sentido, los sistemas notariales digitalizados deben implementar medidas de cifrado y autenticación para prevenir filtraciones de información sensible.

En cuanto a la autenticidad y confiabilidad de los documentos notariales digitales, la firma electrónica es una herramienta clave para garantizar la autenticidad y validez de los documentos notariales en formato digital. Según la Ley de Comercio Electrónico, “la firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita” (EC, 2002, Art. 14). Además, los sistemas de certificación digital y los protocolos de encriptación son esenciales para proteger la integridad de los documentos y evitar alteraciones una vez firmados.

La adaptación a un entorno digital requiere que los notarios adquieran nuevas competencias en tecnologías de la información y seguridad digital. Esto incluye no solo el manejo de herramientas tecnológicas, sino también un conocimiento profundo de las normativas aplicables. La capacitación continua del personal notarial es fundamental para garantizar altos niveles de seguridad jurídica en los procesos digitalizados.

La digitalización en el ámbito notarial representa una oportunidad para fortalecer la seguridad jurídica mediante la implementación de tecnologías avanzadas. No obstante, también implica superar retos significativos relacionados con la protección de datos, la autenticidad de los documentos y la capacitación de los profesionales involucrados.

### **3.3. Teoría de la Accesibilidad y Brecha Digital**

La teoría de la accesibilidad y brecha digital examina las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías digitales, así como su impacto en sectores públicos clave como el notarial. Mientras que la accesibilidad busca garantizar la inclusión de todos los ciudadanos en el uso de servicios digitales, la brecha digital pone en evidencia las desigualdades existentes.

La Teoría de la Accesibilidad y Brecha Digital explica las disparidades en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esta teoría destaca que la brecha digital no solo se refiere a la disponibilidad de infraestructura tecnológica, sino también a la capacidad de las personas para utilizar efectivamente estas tecnologías

### **3.3.1. La Accesibilidad a la digitalización**

La accesibilidad digital implica garantizar que todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidades y aquellas en zonas rurales, puedan acceder a los servicios digitales de manera equitativa y sin barreras. Este concepto incluye dos dimensiones principales: la accesibilidad física, que depende de recursos tecnológicos y conectividad, y la accesibilidad cognitiva, relacionada con la comprensión y facilidad de uso de las plataformas digitales.

En el contexto notarial, la accesibilidad digital es fundamental para garantizar que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de manera eficiente y segura, independientemente de su ubicación o habilidades tecnológicas. Esto es especialmente importante en zonas rurales donde las limitaciones tecnológicas representan barreras significativas, destacando la necesidad de plataformas inclusivas y diseños fáciles de usar para facilitar la participación ciudadana en sistemas digitalizados.

### **3.3.2. Brecha Digital: Definición y Tipos**

La brecha digital se define como la desigualdad en el acceso, uso y habilidades relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre diferentes grupos de la población.

Según (Van Dijk, 2006), la brecha digital es una exposición de las desigualdades más inmensas en la sociedad, que no solo se refiere a la falta de acceso físico a las tecnologías, sino también a las diferencias en habilidades y uso de las TIC. La brecha digital se refiere a las desigualdades en el acceso a las tecnologías de la información, lo cual puede afectar la implementación de servicios digitales en el ámbito notarial. Van Dijk además define la brecha digital como "la desigualdad entre aquellos que tenían o no tenían acceso físico a las TIC" (Van Dijk, 2006, citado por Gómez Navarro et. al).

Por otro lado, (Norris, 2008) enfatiza que la brecha digital puede tener consecuencias significativas en términos de exclusión social y económica. Norris argumenta que la brecha digital puede permanecer y acrecentar las desigualdades existentes, perjudicando a quienes que ya están en desventaja. En este sentido, la implementación de tecnologías digitales en los servicios notariales debe ir acompañada de políticas y estrategias que garanticen el acceso equitativo a la tecnología, promoviendo la inclusión y minimizando las barreras tecnológicas.

En el contexto notarial, la brecha digital puede limitar el acceso de algunos usuarios a los servicios digitales, lo cual es un desafío importante en la era de la digitalización.

La brecha digital puede ser ocasionada por un sinnúmero de factores como la falta de infraestructura, de conocimiento y capacitación para utilizar tecnologías, la capacidad de aprovechar de manera plena las herramientas digitales. Asimismo, esta desigualdad puede ser de carácter económico ocasionada por la carencia de recursos para acceder a los dispositivos y servicios de internet, de carácter geográfico, cuando la infraestructura tecnológica es insuficiente en áreas alejadas; y, de carácter educativo, cuando existen carencias en la formación para el uso adecuado de la tecnología.

### **3.3.3. Desafíos y oportunidades de la digitalización notarial en Ecuador**

**Limitaciones de infraestructura y conectividad en zonas rurales.** Una de las principales barreras para la digitalización notarial en Ecuador es la falta de infraestructura tecnológica en áreas rurales. La escasa cobertura de Internet y los altos costos de conexión dificultan el acceso a los servicios digitalizados. Según el Plan Nacional de Desarrollo, “El fortalecimiento de la gobernanza en sectores clave como infraestructura, insumos, tecnología y sistemas de información, sumado a la integración de servicios en todos los niveles de atención, incluyendo establecimientos estatales, de seguridad social y otros proveedores estatales, ha sido fundamental” (EC, 2024, p. 19).

**Capacitación digital y alfabetización tecnológica en el sistema notarial.** La alfabetización digital es crucial para garantizar que los usuarios y notarios puedan utilizar las plataformas digitales de manera eficiente. La falta de capacitación adecuada exacerba la brecha digital, limitando el acceso y uso efectivo de los servicios. Esto exige un esfuerzo conjunto entre el Estado y las instituciones notariales para implementar programas de formación en TIC.

**Programas y políticas de cierre de brecha digital y accesibilidad.** El gobierno ecuatoriano ha implementado iniciativas para reducir la brecha digital y mejorar la accesibilidad, como el fomento de la conectividad en zonas rurales y el acceso a dispositivos digitales. Jiménez Pintado y Pincay García (2024) enfatizan que “la igualdad de acceso a la información y la brecha digital son también aspectos cruciales en la protección de los derechos digitales” (p. 8253), para ello las políticas públicas destinadas a reducir la brecha digital son esenciales para garantizar un acceso equitativo a las tecnologías. En este sentido, el Plan Nacional de Desarrollo (EC, 2024) impulsa políticas de conectividad digital para mejorar la accesibilidad en áreas rurales, incluyendo la expansión de cobertura de redes de internet y el acceso a equipos digitales.

La teoría de la accesibilidad y la brecha digital ofrecen un marco para comprender los desafíos y oportunidades de la digitalización notarial en Ecuador. Mientras que la tecnología tiene el potencial de mejorar el acceso y la eficiencia, también plantea riesgos de exclusión para quienes carecen de recursos o habilidades digitales. La inversión en infraestructura, formación y políticas inclusivas es fundamental para cerrar estas brechas y garantizar una transformación digital equitativa.

### **3.4. Teoría del Cambio Organizacional**

La teoría del cambio organizacional proporciona un marco conceptual para comprender las transformaciones en las instituciones en respuesta a nuevas demandas y tecnologías. En el contexto notarial, este enfoque es esencial para gestionar la transición hacia la digitalización, adaptando estructuras, procesos y culturas organizacionales.

#### **3.4.1. Introducción al Cambio Organizacional**

**Definición y relevancia del cambio organizacional.** El cambio organizacional se define como “las modificaciones estructurales, culturales y tecnológicas implementadas para mejorar el funcionamiento y adaptarse a nuevas condiciones. Este proceso es continuo y busca mejorar la eficacia y competitividad, tomando en cuenta que “todo cambio empieza con una apertura mental de las personas que trabajan en la organización” (Zimmermann, 2000, p. 23), por lo que se requiere la predisposición positiva de sus actores. Asimismo, según Jones, el cambio organizacional implica una reestructuración de los procesos y estructuras internas para mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta a las demandas del entorno. “El cambio organizacional es el proceso por medio del cual las organizaciones pasan de su estado actual a un futuro estado deseado para aumentar su efectividad” (Jones, 2010, p. 9).

El Cambio Organizacional es relevante para entender cómo las notarías pueden adaptarse a los avances tecnológicos y modernizar sus procesos. En las notarías, la transición hacia servicios digitalizados implica modificar estructuras organizativas y adaptar los procesos internos para responder a las demandas de un entorno tecnológico.

**Tipos de cambio organizacional: estructural, tecnológico y cultural.** Los cambios estructurales reconfiguran las jerarquías y procesos; los tecnológicos introducen nuevas herramientas y sistemas, mientras que los culturales transforman las normas y valores organizacionales. Estos tres tipos están interrelacionados y son fundamentales para una transformación exitosa en el ámbito notarial.

### 3.4.2. Modelos y enfoques del cambio organizacional

Los modelos de cambio organizacional de Lewin y Kotter, aunque desarrollados en contextos previos a la era digital, proporcionan una base para estructurar el cambio.

**Modelo de Lewin.** Este enfoque ayuda a estructurar el proceso de digitalización en fases manejables, permitiendo superar resistencias y consolidar nuevas prácticas. El modelo de cambio organizacional planteado por Lewin, consiste en: 1) Detectar una necesidad de cambio; 2) Preparación para el cambio; 3) “Descongelar“ el nivel de actividad actual; 4) Realizar el cambio; y, 5) Volver a “congelar” el sistema, mediante procedimientos que aseguren su supervivencia (De la Garza Carranza, 2002, p. 2).

**Modelo de Kotter.** Este modelo de gestión del cambio consta de 8 pasos: 1) Crear sentido de urgencia, 2) Formar una coalición poderosa, 3) Crear una visión para el cambio, 4) Comunicar la visión, 5) Eliminar obstáculos, 6) Asegurar triunfos a corto plazo, 7) Construir sobre el cambio y 8) Anclar el cambio en la cultura de la empresa. El modelo facilita una orientación detallada para cada paso del proceso de gestión del cambio. Este enfoque es especialmente relevante en el notariado, donde la resistencia al cambio puede ser significativa (León Barón et al., 2021, pp. 11-12).

**Modelo de ADKAR.** Creado para que las organizaciones mejoren sus procesos o introducir cambios para continuar con las operaciones. Este se halla enfocado en las personas, consta de cinco etapas: 1) conciencia, 2) deseo, 3) conocimiento, 4) habilidad y 5) refuerzo. Este modelo es vital en digitalización, donde las habilidades digitales son clave (p. 13), siendo muy importante desarrollar este campo entre los notarios y empleados notariales.

**Enfoque sistémico y adaptativo.** El enfoque sistémico considera la organización como un sistema donde el cambio en un área impacta en el resto. Este enfoque es relevante en la digitalización notarial, donde la adopción de tecnología afecta tanto los procesos internos como la relación con los usuarios. La perspectiva adaptativa, por su parte, enfatiza la necesidad de que las organizaciones respondan a los cambios del entorno y es ideal para entornos notariales que se digitalizan.

### 3.4.3. Factores que Influyen en el Cambio Organizacional

**Cultura organizacional.** Una cultura que valore la innovación y el aprendizaje puede facilitar la conversión hacia la digitalización, transformándose en una cultura organizacional abierta al cambio que fomenta la aceptación y adaptación a nuevas tecnologías.. Jones piensa que la adaptación organizacional a tecnologías digitales debe estar respaldada por una cultura de innovación que permita integrar la tecnología de manera eficiente en los servicios prestados,

pues, “las capacidades tecnológicas dan a la organización una enorme capacidad para cambiarse a sí misma con el fin de explotar las oportunidades” (Jones, 2010, p. 270).

**Liderazgo y gestión del cambio.** El liderazgo efectivo es fundamental para guiar a las organizaciones a través del cambio, especialmente en la transición hacia la digitalización. Los líderes deben ser capaces de comunicar una visión clara y movilizar a los equipos hacia los objetivos deseados, por esto, se expresa que “El cambio, por definición, requiere crear un sistema nuevo, el que a su vez siempre exige liderazgo” (Kotter, 2007, p. 4).

**Capacitación y desarrollo de habilidades.** La capacitación es esencial para preparar a los empleados para la digitalización. Priorizar en el desarrollo de las habilidades digitales es primordial para reforzar en los empleados la seguridad y competencia en el uso de nuevas tecnologías. La capacitación puede incluir tanto habilidades técnicas como aspectos legales relacionados con la digitalización.

#### **3.4.4. Estrategias para la Implementación del Cambio en el Contexto Notarial**

##### **Resistencia al cambio en organizaciones notariales y efectividad de la comunicación.**

La resistencia al cambio surge de la falta de familiaridad con las tecnologías. Al respecto, López Duque et al. (2013) señalan que “Un paso que minimiza la resistencia al cambio es ayudar a los empleados a adquirir las nuevas habilidades requeridas” (p. 156), de ahí que, esta resistencia puede mitigarse mediante programas de formación y comunicación efectiva sobre los beneficios de la digitalización.

La comunicación clara y abierta es fundamental para facilitar el cambio organizacional, ya que una comunicación efectiva ayuda a gestionar las expectativas y a reducir la ansiedad relacionada al cambio.

**Involucramiento de las partes interesadas (stakeholders).** Involucrar a todas las partes interesadas, incluidos notarios, empleados y usuarios de los servicios, es decisivo para un cambio exitoso. La participación de todos los actores del proceso de cambio no solo mejora la aceptación, sino que también aporta ideas y aportaciones valiosas.

**Evaluación y ajuste continuo.** La evaluación constante del proceso de cambio permite realizar ajustes y mejoras. La evaluación completa y continua ayuda a identificar tanto áreas problemáticas y falencias, así como implementar soluciones de manera proactiva. Este enfoque asegura que las necesidades emergentes sean atendidas en forma rápida.

### **3.4.5. Desafíos y beneficios en la Digitalización Notarial**

**Barreras al cambio.** Existen múltiples barreras al cambio organizacional, incluyendo la oposición y desinterés de los empleados y usuarios, la falta de recursos y la incertidumbre sobre los beneficios de la digitalización, lo cual requiere tiempo y estrategias adecuadas para superarlos.

**Beneficios esperados de la digitalización.** La digitalización ofrece numerosos beneficios, incluyendo mayor eficiencia, reducción de costos y seguridad en la gestión documental. Además, facilita el acceso a los servicios notariales, especialmente en zonas rurales, y minimiza los errores humanos. Estos beneficios justifican el esfuerzo de implementación.

En definitiva, la teoría del cambio organizacional proporciona herramientas fundamentales para gestionar la transición hacia la digitalización notarial, superando barreras y aprovechando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

### **3.5. Marco Normativo de la Digitalización en el Ecuador**

El marco normativo ecuatoriano ha avanzado progresivamente respondiendo a la necesidad de modernizar diversos sectores de la administración estatal, incluido el notarial. Este proporciona una base legal esencial para implementar procesos de digitalización en diversas áreas, incluido el sector notarial. Estas leyes y regulaciones buscan garantizar que los avances tecnológicos sean inclusivos, seguros y eficaces en su aplicación.

#### **3.5.1. Principales normas que regulan el campo digital**

La *Constitución de la República del Ecuador* garantiza el derecho al acceso a las tecnologías de la información y comunicación. Según el artículo 16, todas las personas tienen derecho al “acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.” (EC, 2008, Art. 16, núm. 2). Este principio establece la base para iniciativas de digitalización en sectores esenciales como el notarial, promoviendo la inclusión y la conectividad. Además, el artículo 66, numeral 19 del texto constitucional, establece: “El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección” (EC, 2008, Art. 66, núm. 19), lo que compromete a todos los funcionarios al celoso cumplimiento de este mandato, puntualmente a los notarios que dan fe pública en las actividades bajo su responsabilidad.

El *Código Orgánico de la Función Judicial* (COFJ) regula, mediante el Art. 296 y subsiguientes (EC, 2009), el sistema notarial ecuatoriano que funciona como un órgano auxiliar de la función Judicial. Además, determina de manera general los deberes de las notarías,

enfaticando la importancia de mantener la seguridad en la emisión y almacenamiento de los documentos notariales. Asimismo, refuerza el principio de la seguridad jurídica al exigir que los servicios judiciales, en nuestro caso los notariales, se rijan por criterios de transparencia y accesibilidad, garantizando la protección de los datos personales y la confidencialidad de los actos notariales.

La *Ley Notarial* establece disposiciones específicas que abordan el funcionamiento del sistema notarial, garantizando la seguridad jurídica. Esta normativa respalda la validez de los instrumentos públicos generados de manera electrónica al expresar: “La o el Notario a través de su firma electrónica podrá otorgar copias electrónicas certificadas de un documento físico original o de un documento electrónico original” (EC, 1996, Art. 18, núm. 5, lit. b), sin embargo, esta Ley requiere ser actualizada con la finalidad de que se respalde el uso de tecnologías digitales en las notarías, para asegurar la protección de datos, la veracidad y legitimidad de los documentos.

La *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* establece “garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela” (EC, 2021, Art. 1). Esta ley es clave para implementar sistemas notariales digitales seguros.

La *Ley Orgánica de la Transformación Digital y Audiovisual* impulsa el uso de tecnologías digitales en la administración pública. Su objetivo es fomentar la eficiencia, transparencia y accesibilidad en los servicios públicos, al “establecer el marco regulatorio para el fomento de la transformación digital de las instituciones públicas, de las empresas privadas y de la sociedad” (EC, 2023, Art. 1, párrafo 2o., lit. b).

La *Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos* regula el uso de la firma electrónica y otros mecanismos digitales en transacciones legales. El objeto principal de esta ley está plasmado de la siguiente manera: “Esta ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas” (EC, 2002, Art. 1).

Además, esta normativa establece que “La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita” (EC, 2002, Art. 14). En el contexto notarial, esto permite la generación de documentos seguros y legalmente válidos en formato digital.

### **3.5.2. Desafíos y Retos del Marco Normativo en la Digitalización Notarial**

**Barreras legales y tecnológicas.** A pesar del avance normativo, existen barreras relacionadas con la adaptación de las leyes al ritmo de los avances tecnológicos. La falta de claridad en ciertas disposiciones genera incertidumbre sobre su aplicación en el ámbito notarial.

**Beneficios esperados.** El marco normativo vigente facilita la implementación de sistemas notariales digitales que promueven la eficiencia, reducen costos y mejoran la seguridad. Sin embargo, es fundamental realizar ajustes periódicos para garantizar su aplicación efectiva y alineación con las necesidades actuales.

El marco normativo ecuatoriano proporciona una base sólida para la digitalización, aunque enfrenta desafíos en términos de adaptación y aplicación práctica en el ámbito notarial. Un enfoque integral que incluya capacitación y evaluación constante es esencial para maximizar sus beneficios.

## **4. Análisis y discusión de resultados**

El análisis de los datos recopilados a través de las entrevistas semiestructuradas y encuestas evidencia avances importantes en la digitalización de los servicios notariales en el cantón Pujilí. Este desarrollo se contextualiza en el marco teórico de la modernización y digitalización, así como en la teoría de la accesibilidad y la brecha digital, que resaltan la necesidad de transformar los procesos tradicionales, destacándose la modernización y digitalización como pilares fundamentales para optimizar los servicios notariales, mejorar su eficiencia, accesibilidad, equidad y seguridad jurídica, proporcionando un panorama integral sobre el impacto de la digitalización en los servicios notariales.

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1. Transformación de Procesos Operativos**

La implementación de tecnologías digitales ha generado una transformación significativa en los procesos notariales. Según el 70 % de los notarios y empleados entrevistados, la digitalización ha mejorado significativamente la eficiencia en la ejecución de los procesos notariales, los trámites son más ágiles y con menor probabilidad de errores humanos, como lo refleja la percepción de que los procesos han mejorado significativamente en términos de rapidez y seguridad. Esto coincide con la teoría de la modernización, que señala que “la transparencia, el gobierno abierto, la rendición de cuentas, acceso a la información, y gobierno electrónico, son las opciones más viables para la modernización ” (Blas Ghiggo et al., 2022, p. 295).

Según algunos de los participantes, la automatización ha permitido reducir el tiempo necesario para completar los trámites y mejorar la seguridad en la custodia de documentos. Sin embargo, aún persisten actividades manuales como la certificación de ciertos documentos, lo que indica una transformación parcial del sistema operativo. Esta transformación operativa está alineada con la Teoría del Cambio Organizacional, que sostiene que la adopción de tecnologías genera una mejora continua en la eficiencia y la calidad del servicio.

#### **4.1.2. Nivel de Implementación de Tecnologías Digitales**

El uso de herramientas tecnológicas como sistemas de gestión notarial, bases de datos y plataformas digitales ha sido destacado por los notarios. Sin embargo, persisten actividades manuales, como la firma física en algunos documentos, lo cual refleja una implementación incompleta. El estudio reveló que el 80% de los notarios ha implementado parcialmente servicios digitales, pues, todavía realiza alguna actividad del proceso notarial de forma manual debido a la falta de interconexión con otras instituciones; mientras que, el 20, % ya realiza sus actividades de digitalmente. Por otro lado, el 79,17 % de los usuarios consideró fácil y muy fácil acceder a los servicios digitales, aunque un 20,83% aún encuentra dificultades técnicas.

Sin embargo, la implementación sigue siendo desigual. Persisten desafíos en la adopción de avances tecnológicos emergentes, que abarcan campos muy diversos como inteligencia artificial (IA), robótica, internet, etc., elementos fundamentales en la cuarta revolución (Schwab, 2016, p. 7). Además, el 90 % de los notarios y empleados indicó que la capacitación ofrecida por el Consejo de la Judicatura es nula para manejar adecuadamente estas herramientas, lo cual limita su potencial.

Como sugiere la Teoría de la Digitalización, la transformación tecnológica en servicios notariales permite optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia del usuario, de ahí que “las actuaciones notariales correspondientes podrán llevarse a cabo utilizando los medios electrónicos de comunicación” (Calvo Vidal, 2020, p. 36).

#### **4.1.3. Barreras Tecnológicas, Legales y Culturales**

A pesar de los avances, la digitalización enfrenta barreras tecnológicas, legales y culturales. Los principales obstáculos identificados incluyen fallas en la infraestructura digital, resistencia al cambio por parte de algunos empleados y falta de capacitación continua.

En el aspecto tecnológico, el 80 % de los notarios y empleados mencionaron fallas en la conectividad de internet y problemas técnicos (Software y Hardware) que afectan la calidad del

servicio, teniendo como reto la capacitación constante y la mejora de los sistemas para garantizar la estabilidad de las plataformas digitales.

Desde el punto de vista legal, la falta de una regulación sólida para el uso de tecnologías avanzadas limita el desarrollo del ecosistema digital notarial, la normativa existente requiere actualizaciones que permitan este objetivo. La Ley de Comercio Electrónico en Ecuador establece que “la firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita” (EC 2002, p. Art. 14), pero su aplicación enfrenta resistencias debido a la desconfianza en los procesos digitales.

Desde una perspectiva cultural, el 20 % de los encuestados señaló que existe resistencia al cambio por parte de algunos empleados notariales, como un factor que ralentiza la adopción digital. Este tipo de obstáculo es uno de los principales factores que dificultan la adopción de nuevas tecnologías. Al respecto, Kotter (2007), sostiene que “son demasiadas las personas que se rinden o que se unen a las filas de quienes se resisten al cambio” (p. 7). La Teoría del Cambio Organizacional enfatiza que “una organización es una unidad social, compuesta de 2 o más personas, que funciona en forma relativamente constante para negociar y alcanzar un conjunto de metas (comunes y opuestas)” (Zimmermann, 2000, p. 24), de ahí, la importancia de la formación y el liderazgo para superar estas barreras.

#### **4.1.4. Impacto de la digitalización en la accesibilidad y seguridad de los servicios notariales en los usuarios del cantón Pujilí.**

El impacto de la digitalización en la accesibilidad y seguridad ha sido altamente positivo, según el 75 % de los usuarios encuestados, quienes destacaron que esto ha permitido una mayor rapidez en la realización de trámites, especialmente para usuarios en zonas rurales. Esto coincide con la teoría de la accesibilidad, que plantea que la digitalización elimina barreras geográficas y fomenta la inclusión digital.

En cuanto a la seguridad, el 85,42 % de usuarios percibe que los trámites digitales son más seguros y confiables que los tradicionales, debido a la integridad que ofrecen herramientas como la firma electrónica y la autenticación de documentos. Sin embargo, un 14,58 % aún mostró preocupación por posibles vulnerabilidades en la protección de datos personales, lo que resalta la necesidad implementar medidas adicionales de seguridad. Asimismo, el 79,17% destacó que los servicios digitales han mejorado su accesibilidad, especialmente para aquellos que residen en zonas alejadas.

Como vemos, los resultados evidencian que la digitalización de los servicios notariales en Pujilí ha generado importantes avances, aunque persisten retos técnicos, culturales y legales que deben ser abordados para consolidar un sistema eficiente, seguro y accesible.

## **5. Discusión de los resultados de la investigación.**

La presente sección, discusión de los resultados, permite analizar en profundidad los hallazgos derivados de las encuestas y entrevistas semiestructuradas aplicadas a notarios, empleados y usuarios de los servicios notariales en el cantón Pujilí. Estos resultados se contrastan con las teorías de modernización, digitalización y accesibilidad expuestas en el marco teórico, así como con los objetivos del plan de investigación. Se examina cómo la digitalización ha impactado positivamente en la eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica de los servicios notariales en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, según la percepción de notarios, empleados y usuarios, quienes respondieron favorablemente en un 70%.

### **5.1. Análisis de Resultados de la investigación**

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis del estudio: la digitalización mejora significativamente la eficiencia, accesibilidad y seguridad jurídica de los servicios notariales; pues, la digitalización ha tenido un impacto positivo en estas factores de los servicios notariales en el cantón Pujilí. La modernización de procesos operativos y la adopción de tecnologías han mejorado significativamente la experiencia de los usuarios, aunque persisten desafíos relacionados con la capacitación y la estabilidad de las plataformas tecnológicas.

El cumplimiento de los objetivos del plan de titulación se refleja en los avances logrados en la optimización de procesos y en la percepción positiva de los usuarios. Esto se respalda con la teoría de la modernización y digitalización, que sostiene que la tecnología impulsa la transformación estructural y optimiza los procesos. Como Schwab (2016) menciona, “Las tecnologías digitales [...] se están volviendo más sofisticados e integrados y, como resultado, están transformando las sociedades y la economía global. (p. 12).

En primer lugar, la transformación de los procesos operativos ha sido evidente. El 70% de los notarios y empleados indicaron que la automatización y herramientas digitales han reducido tiempos de espera y errores humanos. Para conseguir esto, el Estado en la búsqueda de la eficiencia, la excelencia y modernización gubernamental, adopta un modelo gerencial orientado a racionalizar recursos y mejorar la calidad de los servicios (Zepeda, 2019, p. 325). Estos hallazgos muestran cómo la teoría de la modernización se aplica al ámbito notarial, cumpliendo con el objetivo de optimizar la eficiencia administrativa.

El nivel de implementación tecnológica también es relevante. Las respuestas indican un avance significativo en el uso de sistemas de gestión documental electrónica y firma digital, que el 80% de los notarios considera beneficioso. Sin embargo, persisten retos relacionados con la capacitación del personal y la infraestructura tecnológica, pues la capacitación permanente es esencial para adaptar con éxito la tecnología.

### **5.1.1. Análisis de la entrevistas semiestructuradas (Notarios y empleados) y Encuestas (Usuarios de servicios notariales)**

#### **Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)**

**1. ¿Cuáles son las principales herramientas tecnológicas (hardware y software) que se utilizan en su notaría para ofrecer servicios digitalizados?**

#### **Resultados:**

Las herramientas que utilizan las dos notarías, motivo de esta investigación, son las siguientes:

- Computadoras,
- Base de datos,
- Sistema informático Notarial (software y aplicaciones de Gestión notarial),
- Correo electrónico,
- Teléfono celular, etc.

#### **Análisis.**

La mayoría de los notarios y empleados mencionaron el uso de computadoras, software de gestión notarial; bases de datos; correo electrónico, para la digitalización de servicios; y, aplicaciones de mensajería como WhatsApp y teléfonos celulares para la prestación de servicios.

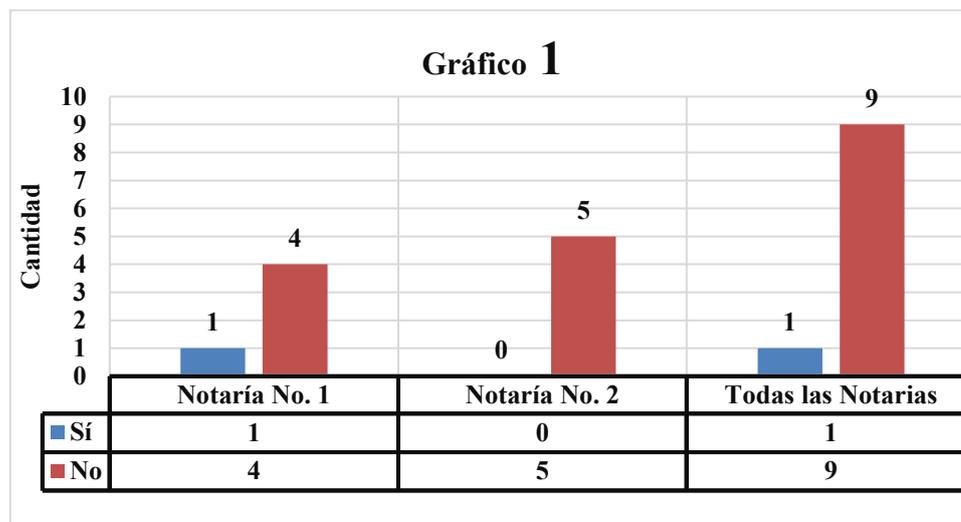
Sin embargo, la digitalización notarial aún no es completa, pues los servicios dependen de sistemas que no han sido plenamente integrados en un solo ecosistema digital, aún se observan limitaciones en la integración de tecnologías avanzadas. El uso de estas herramientas concuerda con la teoría de la modernización, la cual establece que la incorporación de tecnologías mejora la eficiencia y la transparencia en la gestión pública.

En términos de cumplimiento de los objetivos del Plan de Titulación, este hallazgo confirma avances en la digitalización, pero también evidencia la necesidad de optimizar el uso

de plataformas centralizadas y en la automatización de ciertos procesos notariales. Se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica y fomentar el uso de inteligencia artificial para optimizar la gestión documental, que mejoren la interconexión de procesos y el servicio.

**2. ¿Ha recibido capacitación del Consejo de la Judicatura en la aplicación tecnológica o de la plataforma? ¿Considera que ha sido suficiente?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis.**

El 90 % de los entrevistados expresó que no recibió o ha sido insuficiente la capacitación proporcionada por el Consejo de la Judicatura, en contraste con apenas el 10% que si lo recibió. La falta de formación limita el uso eficiente de las tecnologías, siendo esencial la capacitación para cumplir eficientemente con este cometido.

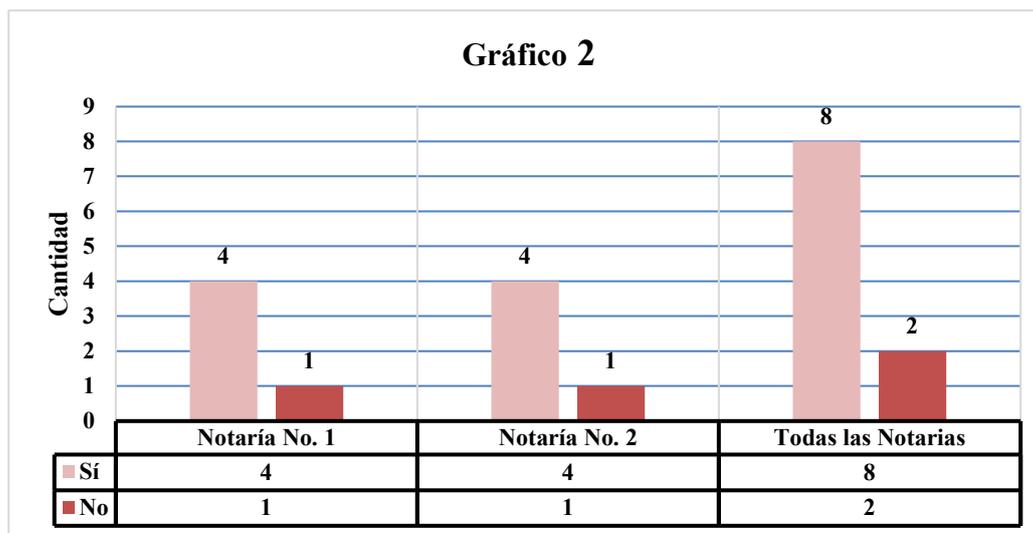
Este hallazgo está alineado con la teoría de gestión del cambio organizacional (Kotter, 2007), que sostiene que la implementación de nuevas tecnologías debe ir acompañada de capacitaciones constantes para garantizar su correcta utilización. La transformación digital en instituciones públicas requiere no solo la adopción de nuevas herramientas, sino un proceso de aprendizaje estructurado para garantizar su correcta implementación.

La falta de formación puede derivar en un uso ineficiente de los sistemas digitales, limitando el potencial de la modernización en el ámbito notarial, lo que genera resistencia al cambio por parte de los empleados.

Desde el enfoque del Plan de Titulación, este resultado refuerza la necesidad de incluir estrategias de capacitación continua para notarios y empleados. Se recomienda la creación de programas de formación especializados, que incluyan simulaciones prácticas y asesoramiento técnico sobre el uso de plataformas digitales.

**3. ¿Ha enfrentado dificultades técnicas (fallas de hardware o software) que hayan afectado la calidad o rapidez de los servicios ofrecidos?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 80 % de los encuestados afirmó haber enfrentado fallas en el hardware o software, así como, problemas recurrentes de conectividad que afectaron la calidad y rapidez de los servicios notariales, evidenciando la necesidad de mejorar la infraestructura digital.

Estos problemas son una barrera para la transformación digital, ya que afectan la eficiencia operativa y la percepción de confianza de los usuarios, no hay que olvidar que los servicios digitales requieren infraestructura sólida y sistemas interconectados para garantizar su funcionalidad y evitar interrupciones.

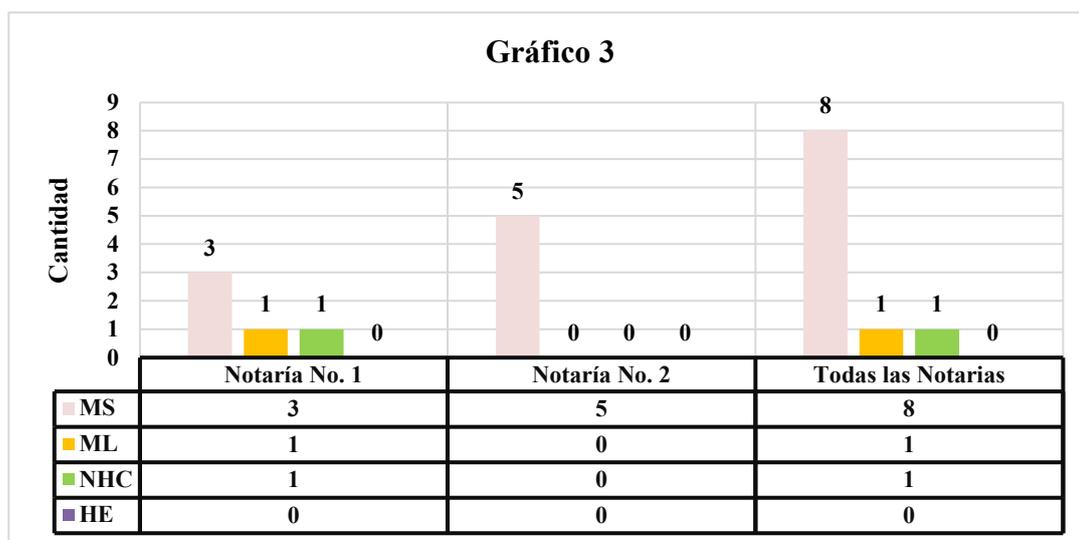
Las dificultades técnicas afectan la confianza de los usuarios en el sistema digital, lo que coincide con la teoría de accesibilidad de Van Dijk (2005), que plantea que la eficacia de un servicio digital no solo depende de su disponibilidad, sino de su funcionalidad y confiabilidad.

En concordancia con los objetivos del Plan de Titulación, que buscan identificar los desafíos de la digitalización y proponer soluciones prácticas para su optimización, este resultado

indica que es imprescindible invertir en mejoras tecnológicas, asegurando que los sistemas notariales sean seguros, accesibles y estables. Se recomienda la implementación de soporte técnico especializado y la actualización periódica del software utilizado en las notarías.

#### 4. ¿Cómo ha cambiado su forma de trabajo desde la implementación de servicios notariales digitales?

##### Resultados:



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)

Elaboración propia

##### Análisis:

El 80 % de los notarios y empleados afirmó que la digitalización ha mejorado significativamente la eficiencia operativa, señalando que la adopción de tecnologías, permitiendo la automatización de procesos y la optimización del tiempo, lo que facilita la prestación de servicios eficientes.

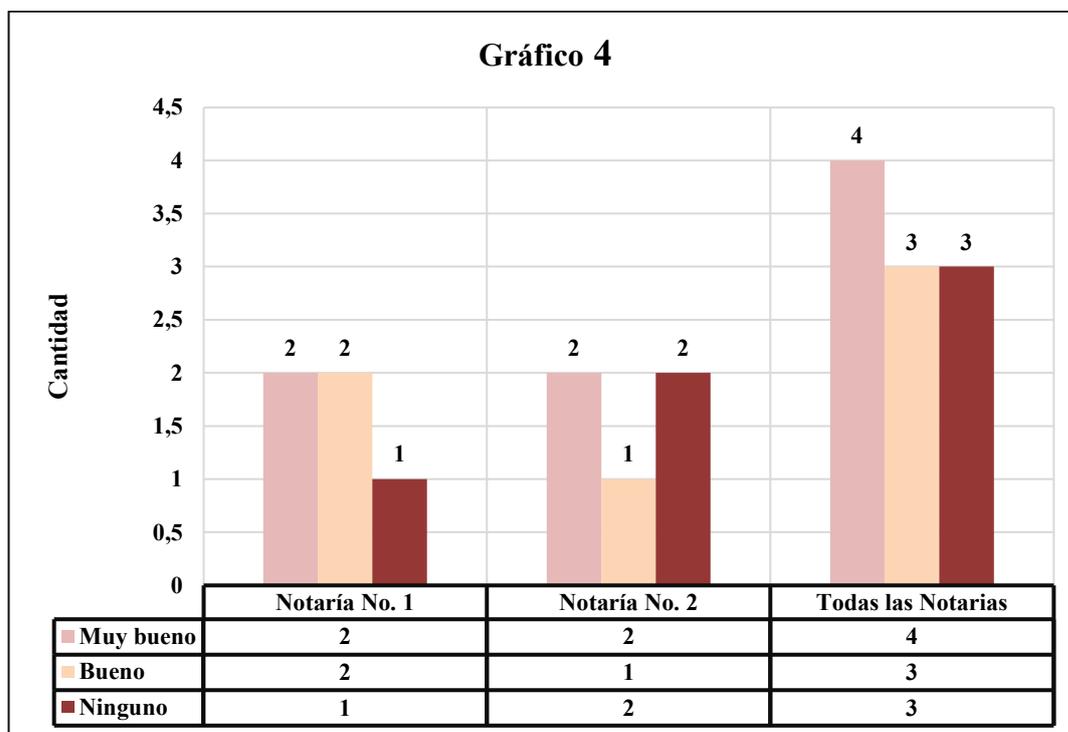
La reducción del uso de papel, la agilización de procesos y la disponibilidad de archivos digitales han permitido una mayor eficiencia, lo que coincide con la teoría de la modernización gubernamental de Zepeda (2019), quien señala que la digitalización reduce la carga operativa y facilita la gestión de documentos en instituciones públicas, contribuyendo a una gestión más ágil y transparente.

Desde la visión del Plan de Titulación busca evaluar los efectos de la digitalización en la eficiencia del trabajo notarial, este resultado sugiere que la digitalización ha sido beneficiosa,

pero es necesario reforzar la adaptación al entorno digital a través de estrategias de capacitación y apoyo técnico, que brindan oportunidades de mejoramiento.

### 5. ¿Qué impacto ha tenido la digitalización en la eficiencia de los procesos notariales?

#### Resultados:



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)

Elaboración propia

#### Análisis:

El 70 % de los entrevistados calificó como "bueno" o "muy bueno" el impacto de la digitalización en la eficiencia notarial. Los procesos digitales han reducido los tiempos de espera y mejorado la trazabilidad de documentos.

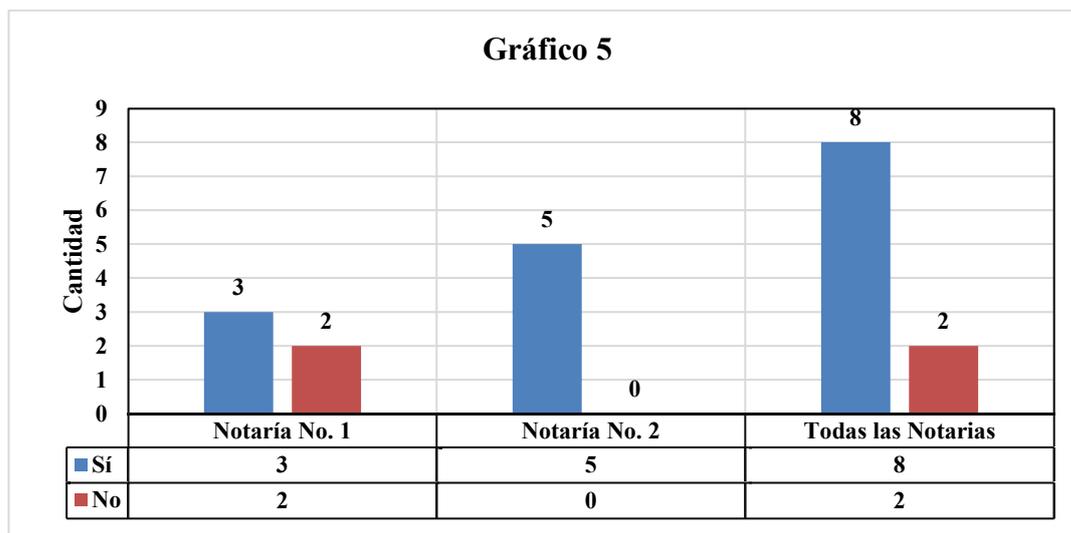
Esto confirma la teoría de la transformación digital, que establece que la automatización reduce la carga de trabajo y los tiempos de respuesta a los usuarios, acelera los trámites administrativos y reduce la burocracia en los servicios públicos. Sin embargo, un 30 % de los encuestados indicó que aún no perciben mejoras sustanciales.

Esto, sugiere la necesidad de fortalecer la interoperabilidad de plataformas digitales, en línea con los objetivos del Plan de Titulación, que buscan evaluar la efectividad del proceso de modernización en las notarías de Pujilí, por lo que, este hallazgo confirma que la digitalización

ha generado un impacto positivo. Se recomienda seguir fortaleciendo la integración digital con instituciones gubernamentales.

**6. ¿Todavía realiza alguna actividad del proceso notarial de forma manual? Si es así, ¿cuáles son y por qué no se han digitalizado?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 80 % de los notarios y empleados indicaron que todavía realizan actividades manuales, como la certificación de documentos y registros físicos, lo que limita el potencial de la digitalización; mientras que, solo un 20 % ha logrado digitalizar completamente sus procedimientos

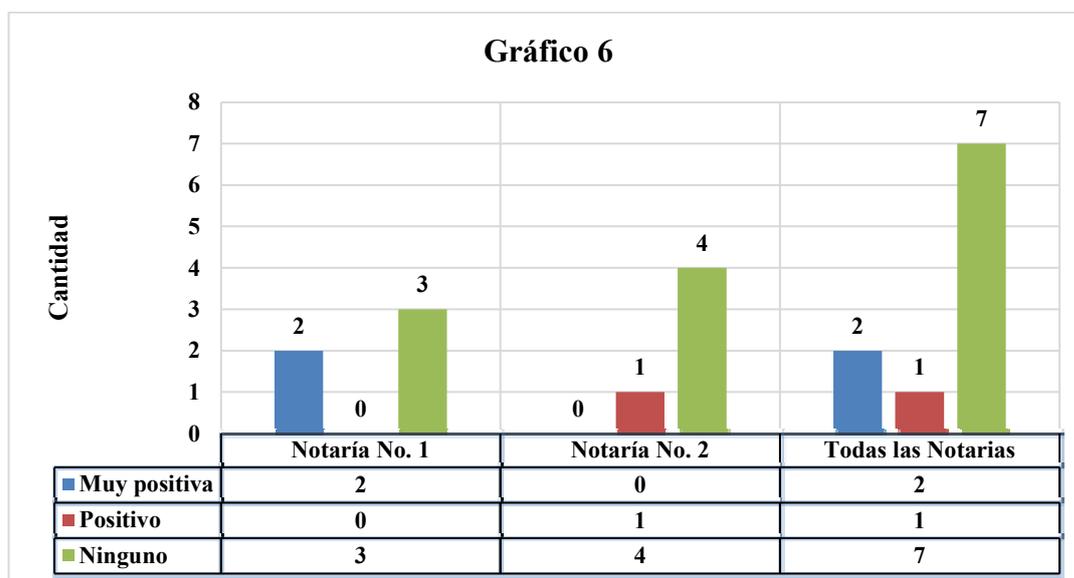
Este resultado refleja una transición incompleta hacia la digitalización, lo que genera ineficiencia y riesgo de duplicidad de procesos lo que concuerda con la teoría de la modernización gubernamental (Zepeda, 2019), la cual señala que la digitalización debe ser integral para maximizar la eficiencia y accesibilidad a los servicios públicos. La persistencia de procesos manuales puede deberse a regulaciones que aún exigen documentación en papel o a la falta de interoperabilidad entre instituciones

Desde la perspectiva del Plan de Titulación, esto sugiere que es necesario revisar las normativas vigentes para facilitar una transición completa al entorno digital. Se recomienda la implementación de políticas que fomenten la digitalización total de los documentos notariales, así como la adopción de tecnologías como la firma electrónica y el blockchain (tecnología que

permite registrar y compartir transacciones de manera digital y descentralizada) para asegurar la autenticidad de los trámites.

**7. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre los servicios digitalizados? ¿Han recibido comentarios o sugerencias de su parte?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 30 % de los notarios y empleados señalaron que los usuarios han manifestado una percepción muy positiva y positiva sobre los servicios digitales, destacando la rapidez en la atención y la eliminación de tiempos de espera, pero, la gran mayoría (70%) de los usuarios se han mostrado escépticos, no han expresado ningún comentario o sugerencia al respecto, sin embargo, el hecho de que no hayan emitido ningún criterio, no quiere decir que se encuentren insatisfechos.

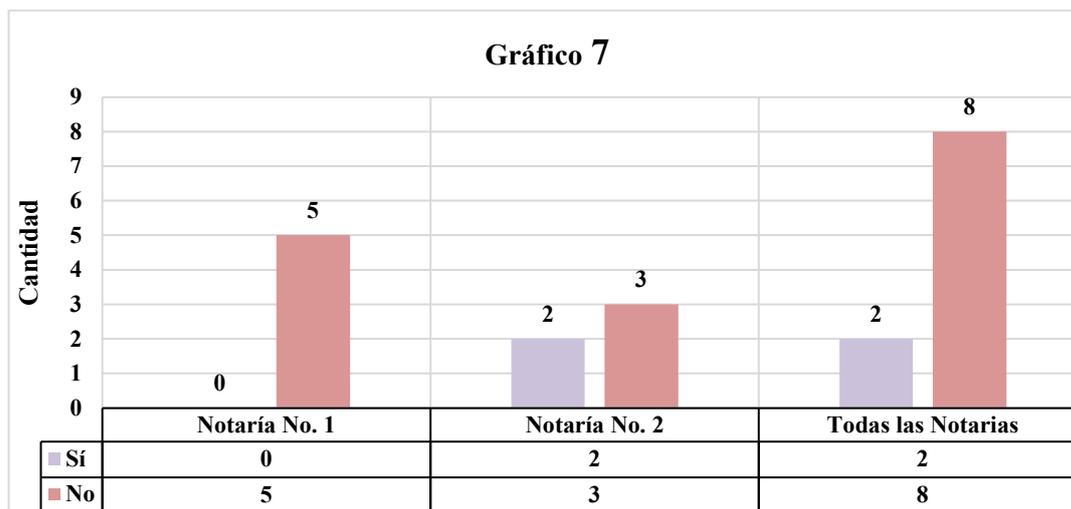
Este resultado se alinea con el marco teórico, en cuanto a la teoría de la accesibilidad digital, según la cual la aceptación de un servicio digital, que es un indicador de éxito en la transformación de servicios públicos, no solo depende de su disponibilidad, sino también de la facilidad con la que los ciudadanos pueden utilizarlo. La desconfianza o insatisfacción de algunos usuarios puede estar relacionada con problemas de conectividad, dificultades en la navegación de la plataforma o falta de conocimiento sobre su uso.

Desde la óptica del Plan de Titulación, estos resultados buscan analizar la percepción de los ciudadanos sobre la digitalización y destacan la necesidad de reforzar la comunicación y

asistencia al usuario. A pesar de que un gran porcentaje de usuarios no se ha pronunciado, confirman que la modernización ha generado un impacto positivo.

**8. ¿Existen barreras o resistencias, tanto de su parte como de otros empleados, para la adopción completa de tecnologías digitales? Si es así, ¿cuáles?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 20 % de los notarios y empleados indicaron que existen resistencias al cambio, especialmente entre empleados con menor familiaridad con la tecnología. Se nota que existe un porcentaje no muy significativo de resistencias al cambio, lo que es positivo, pues, según la teoría de la modernización, la resistencia al cambio es uno de los mayores obstáculos en los procesos de transformación organizacional.

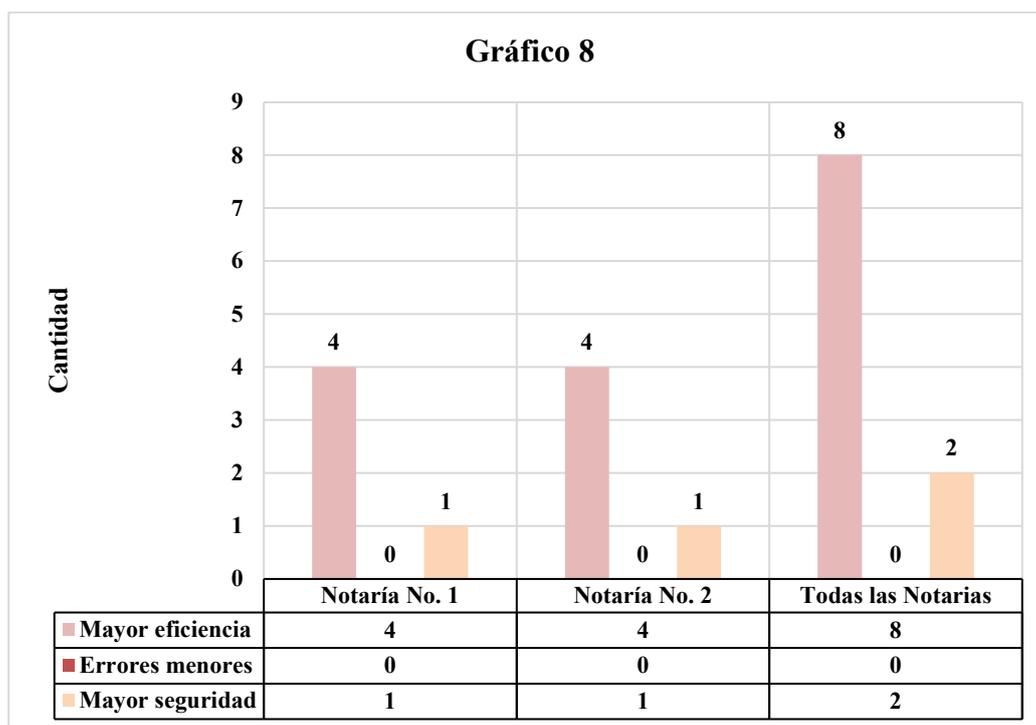
Este hallazgo se alinea con la teoría de la gestión del cambio organizacional (Kotter, 2007), que sostiene que la resistencia al cambio es un obstáculo frecuente en la modernización de las instituciones públicas. La falta de formación y la preferencia por procesos tradicionales pueden generar reticencia entre ciertos empleados, lo que retrasa la transición digital. La resistencia al cambio cultural y la falta de infraestructura tecnológica fueron identificadas como obstáculos principales. Esto destaca la importancia de las estrategias de gestión de cambio en la digitalización notarial.

Desde el enfoque del Plan de Titulación, estos resultados sugieren la necesidad de programas de capacitación y sensibilización para notarios y empleados, con el fin de garantizar

una adopción efectiva de las herramientas digitales. Además, estos hallazgos permiten identificar los factores que dificultan la transición digital y formular estrategias para superarlos.

**9. ¿Cuáles creen que son los principales beneficios de la digitalización de los servicios notariales en comparación con los procedimientos tradicionales?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

Entre los principales beneficios mencionados, los cuales son avalados por el 80% de los notarios y empleados, se encuentran:

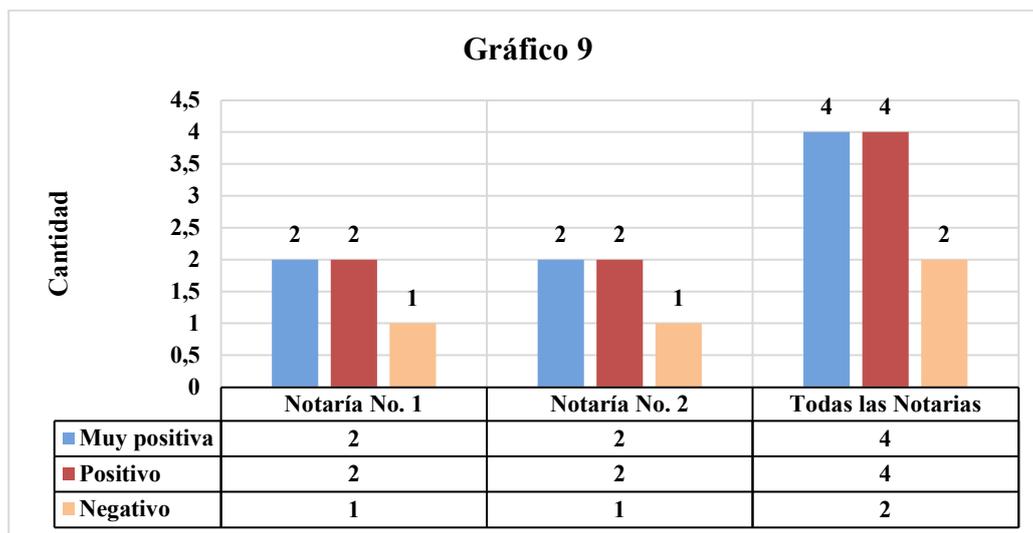
- La existencia de una mayor eficiencia.
- Mejoran la seguridad jurídica
- Reducción de tiempos de espera para los usuarios.
- Mayor accesibilidad a los servicios, evitando desplazamientos innecesarios.
- Optimización en la organización y almacenamiento de documentos.

Desde la perspectiva del Plan de Titulación, este hallazgo refuerza la idea de que la digitalización ha sido bien recibida por los notarios. Sin embargo, aún queda trabajo por hacer

para maximizar su impacto en términos de automatización y mejoras en la seguridad jurídica de los documentos digitales .

**10. Desde su perspectiva, ¿cómo ha afectado la digitalización la seguridad de los documentos y los procesos notariales?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 80 % de los notarios y empleados entrevistados afirmaron que la digitalización ha tenido un impacto positivo en la seguridad de los documentos notariales. La implementación de tecnologías como la firma electrónica y los sistemas de almacenamiento en la nube han permitido reducir el riesgo de pérdida, deterioro o manipulación indebida de documentos. Esto coincide con la Teoría de la modernización y digitalización (Zepeda, 2019), que señala que la tecnología contribuye a una mayor protección de la información y reduce la posibilidad de fraudes.

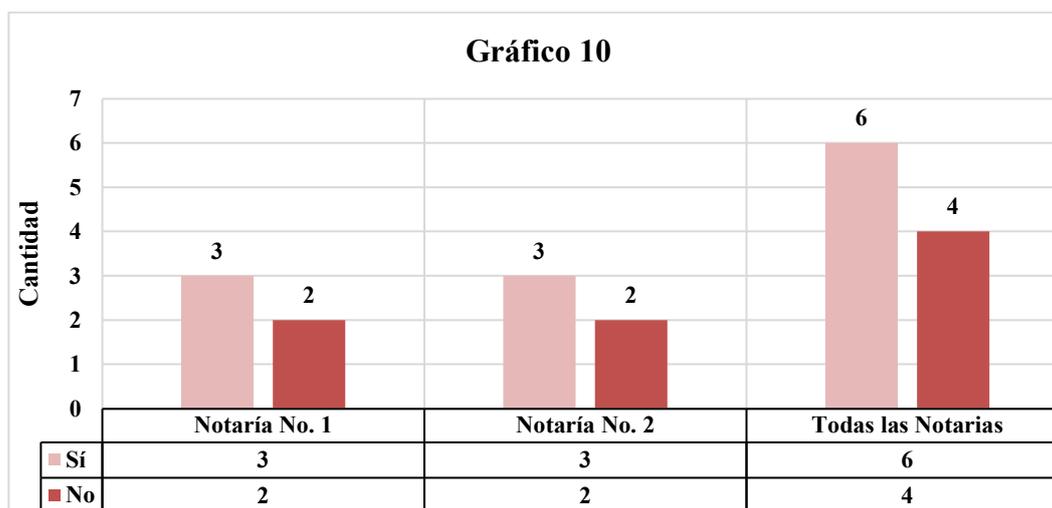
No obstante, el 20% restante de los encuestados manifestó preocupaciones sobre la seguridad de los documentos digitales, especialmente en relación con posibles vulnerabilidades en la protección de datos personales. Este hallazgo está en línea con los planteamientos de la Ley de Comercio Electrónico de Ecuador (EC, 2002), que establece la necesidad de garantizar la autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos en el entorno digital.

Desde la perspectiva del Plan de Titulación, este resultado sugiere que si bien la digitalización ha fortalecido la seguridad de los procesos notariales, aún es necesario mejorar la confianza de los notarios y empleados en los sistemas digitales. Para ello, es esencial

implementar estrategias de capacitación sobre ciberseguridad y protocolos de protección de datos que refuercen la percepción de seguridad en los documentos digitales.

**11. ¿Considera que hay áreas donde la digitalización aún no ha logrado los resultados esperados? ¿Cuáles serán y por qué?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 1.- Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y empleados)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 60 % de los notarios y empleados entrevistados señaló que existen áreas donde la digitalización aún no ha alcanzado el nivel de eficiencia deseado. Las principales dificultades mencionadas incluyen la integración deficiente de plataformas, dificultades de acceso a internet en zonas rurales, la persistencia de trámites que requieren gestión manual y la falta de interoperabilidad con otras instituciones.

El 40 % de los encuestados indicó que si bien la digitalización ha sido efectiva en la agilización de ciertos trámites, aún persisten dificultades en la obtención de certificados y la validación de documentos interinstitucionales.

Según la CEPAL (2021), uno de los principales desafíos de la modernización digital en América Latina es la necesidad de contar con sistemas integrados que faciliten el acceso a servicios en línea sin depender de procesos manuales. Esto coincide con el marco teórico, que enfatiza que la modernización notarial debe ir acompañada de políticas de integración digital entre instituciones para lograr un sistema digital eficiente.

Estos resultados resaltan la necesidad de continuar con la implementación de infraestructura tecnológica avanzada que permita una digitalización completa de los procesos notariales.

Además, se deben generar acuerdos interinstitucionales para garantizar la interoperabilidad y facilitar el acceso a información en tiempo real.

## **12. ¿Qué mejoras adicionales cree que podrían implementarse para optimizar el uso de las tecnologías digitales en los servicios notariales?**

### **Resultados:**

Las notarías apuestan por la implementación de las siguientes sugerencias que permitan el uso de las tecnologías digitales:

- Uso de inteligencia artificial, para automatizar ciertos trámites..
- Programas digitales del CNJ.
- Optimización de la infraestructura tecnológica para evitar fallas en el sistema.
- Cultura de innovación.
- Capacitación permanente para los empleados notariales.
- Correos institucionales.
- Seguridad digital
- Uso de TICs

### **Análisis:**

Los entrevistados propusieron diversas estrategias para mejorar el uso de tecnologías digitales en los servicios notariales. Entre las propuestas más destacadas se encuentran la capacitación continua en herramientas digitales, la implementación de inteligencia artificial y el fortalecimiento de la seguridad informática con la adopción de herramientas de ciberseguridad.

La teoría de la modernización indica que la digitalización no solo debe enfocarse en la adopción de tecnología y automatización de procesos, sino también en la mejora constante de los sistemas existentes para asegurar su eficiencia a largo plazo y en la creación de una cultura digital que garantice su uso eficiente y sostenible

Esta investigación establece como uno de sus objetivos evaluar el impacto de la digitalización en los servicios notariales y proponer mejoras. Sería importante invertir en nuevas tecnologías, como inteligencia artificial para la automatización de procesos y blockchain para la validación segura de documentos, se alinea con esta meta y representa una solución viable para optimizar la gestión notarial en Pujilí.

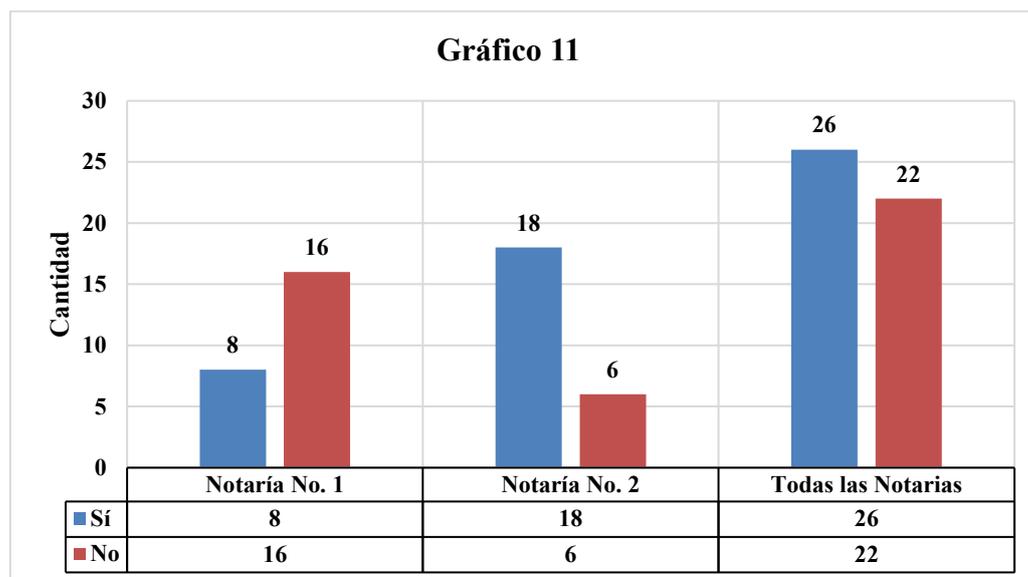
La digitalización de los servicios notariales ha mostrado avances importantes, pero requiere un enfoque integral que incluya formación, mejora de infraestructura y adopción de nuevas tecnologías. Se recomienda la creación de un plan estratégico de modernización, que

contemple la actualización periódica de los sistemas, la capacitación del personal y la expansión de los servicios en línea.

## Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)

### 1. ¿Ha utilizado los servicios notariales digitalizados en alguna ocasión?

#### Resultados:



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)

Elaboración propia

#### Análisis:

El 54,17 % de los encuestados afirmó haber utilizado servicios notariales digitalizados, mientras que un 45,83 % indicó que no lo ha hecho. Estos resultados reflejan que la adopción de tecnologías digitales en los servicios notariales ha avanzado, pero aún no es universal. La transformación digital en los sectores públicos y privados se encuentra en una fase de transición, donde la adaptación depende de la infraestructura tecnológica y de la capacitación de los usuarios.

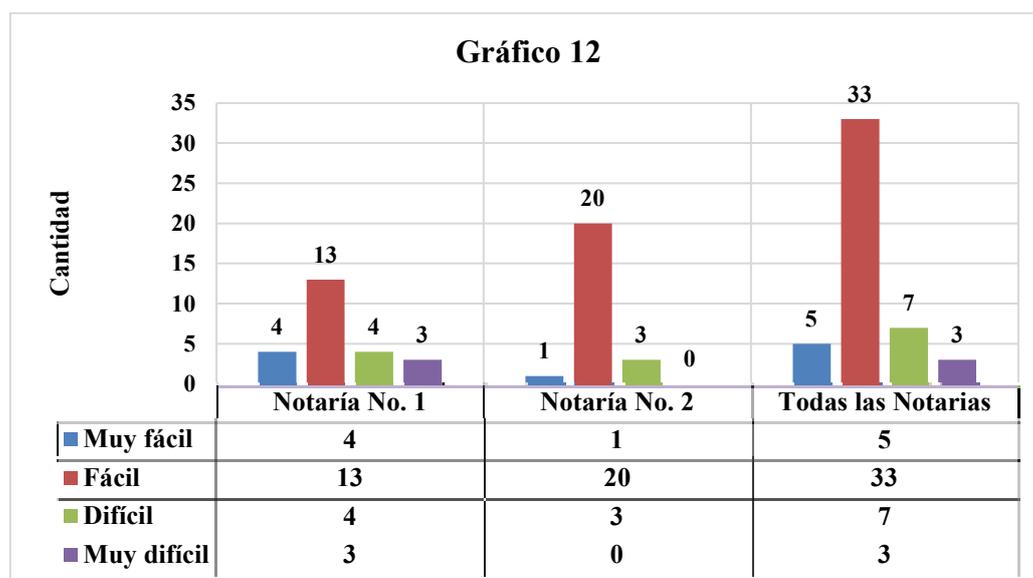
La teoría de la modernización y digitalización sostiene que la incorporación de nuevas tecnologías en los servicios públicos genera mejoras en la eficiencia administrativa y en la accesibilidad. Además, se advierte que la brecha digital sigue siendo una barrera importante, especialmente para aquellos usuarios con menor acceso a infraestructura tecnológica o menor alfabetización digital.

Desde el punto de vista de esta investigación, este resultado sugiere la necesidad de políticas públicas orientadas a promover la alfabetización digital de los ciudadanos y mejorar la

cobertura de los servicios electrónicos. Si bien la digitalización está avanzando, es fundamental impulsar campañas de difusión y formación para garantizar que más ciudadanos conozcan y utilicen los servicios notariales en línea. Además, se recomienda evaluar las razones por las cuales algunos usuarios aún prefieren los trámites presenciales, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el uso y confianza de los servicios digitales.

**2. ¿Qué tan fácil o difícil le ha resultado acceder a los servicios notariales en línea?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 83,33 % de los encuestados calificó el acceso a los servicios digitales como "fácil" o "muy fácil", mientras que un 16,67 % lo percibió como difícil o muy difícil..

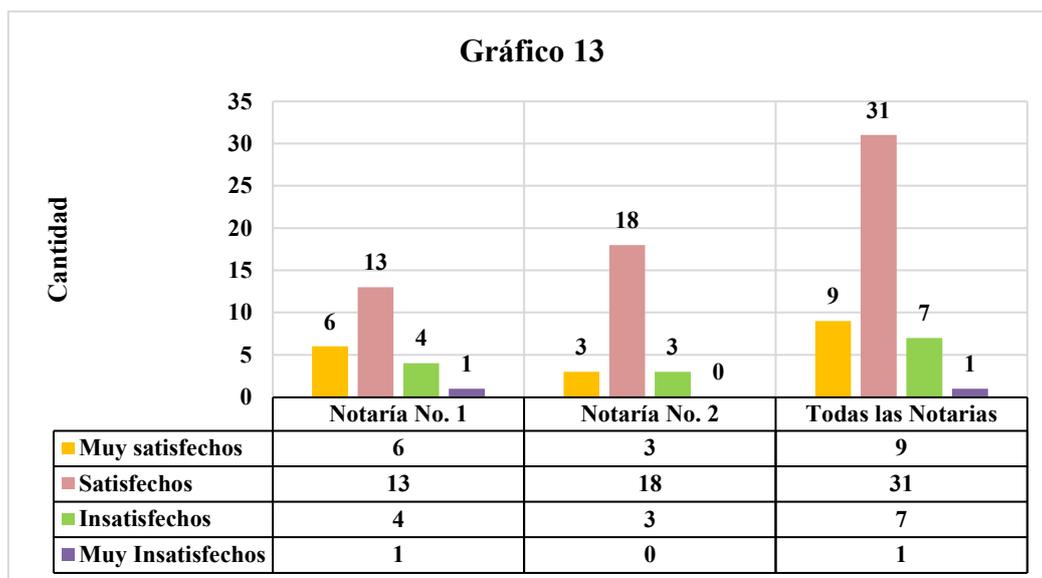
Este resultado respalda la teoría de la accesibilidad digital, que plantea que la facilidad de uso de una plataforma es clave para su adopción, así como, sostiene que la digitalización reduce barreras geográficas, pero que su efectividad depende del nivel de inclusión tecnológica de la población Sin embargo, la experiencia del usuario puede verse afectada por la falta de conectividad en ciertas zonas, la complejidad de los procedimientos digitales o la falta de familiaridad con la tecnología.

Para este estudio investigativo, estos hallazgos confirman que la digitalización ha mejorado el acceso a los servicios notariales, aunque se deben implementar estrategias para garantizar una mayor equidad digital, como programas de capacitación y mejoras en la

infraestructura tecnológica. Además, exhortan que, aunque la mayoría de los usuarios percibe el acceso como sencillo, es necesario mejorar la experiencia de aquellos que encuentran dificultades.

**3. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que se gestionan los trámites a través de los servicios digitalizados?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

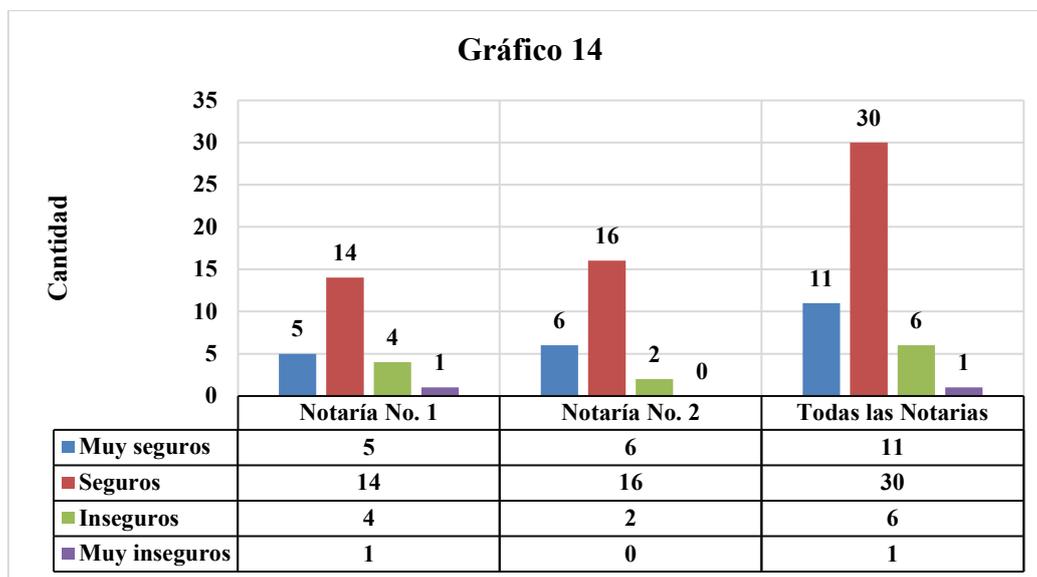
El 83,33 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la rapidez de los trámites digitales, mientras que un 16,67 % expresó algún grado de insatisfacción.

Esto confirma que la digitalización ha contribuido a reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos administrativos, lo que coincide con el principio de eficiencia gubernamental expuesto por Zepeda (2019). Sin embargo, las dificultades reportadas por el 16,67 % de los usuarios podrían deberse a fallas en la plataforma o demoras en la validación de documentos, aspectos que requieren atención para evitar que afecten la percepción general del servicio.

Desde nuestra perspectiva investigativa, estos resultados refuerzan la importancia de continuar optimizando los tiempos de respuesta y garantizar la estabilidad de los sistemas digitales. Se recomienda implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua, con el fin de identificar y corregir posibles fallos en la plataforma.

**4. ¿Considera que los servicios notariales digitalizados son seguros en cuanto a la protección de sus datos personales?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

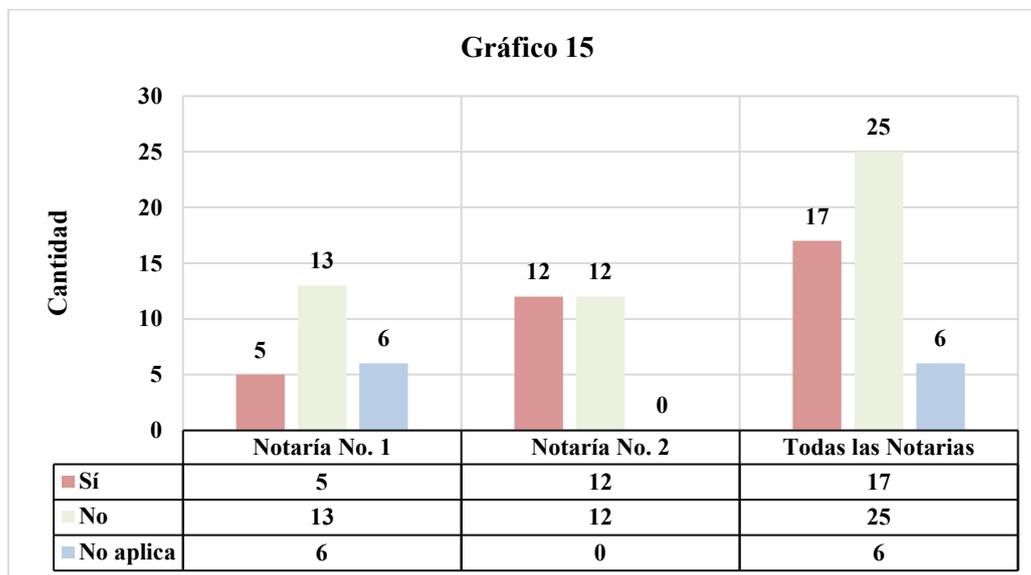
El 85,42 % de los encuestados consideró que los servicios digitales son "seguros" o "muy seguros", mientras que el 14,58 % restante expresó desconfianza, los calificándolos como "inseguros" o "muy inseguros".

La seguridad digital es un aspecto clave en la transformación de los servicios notariales. Según la Ley de Comercio Electrónico de Ecuador (EC, 2002), la firma electrónica tiene la misma validez legal que la firma manuscrita, garantizando la seguridad y autenticidad de los documentos notariales. Sin embargo, la percepción de inseguridad en una parte de los usuarios puede estar relacionada con el temor a fraudes, usurpación de identidad o pérdida de información.

En el contexto del Plan de Titulación, esta percepción positiva sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios confía en la seguridad del sistema, es necesario fortalecer la educación digital y la transparencia en el manejo de datos personales. Se recomienda implementar campañas de concienciación sobre ciberseguridad en los servicios notariales y reforzar los protocolos de autenticación para generar mayor confianza entre los ciudadanos.

5. ¿Ha experimentado alguna vez un problema técnico o demora que haya afectado su trámite notarial digital?

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

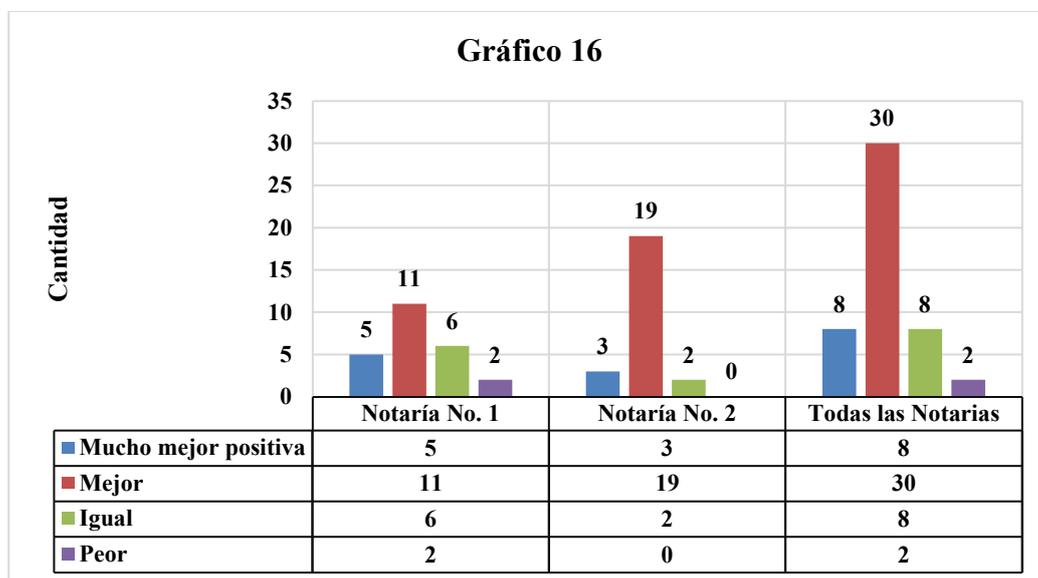
El 35,42 % de los encuestados reportó haber experimentado problemas técnicos o demoras en sus trámites notariales digitales, mientras que el 64,58 % no tuvo inconvenientes. Las fallas en la plataforma digital pueden afectar la percepción de eficiencia del servicio. Uno de los desafíos en la modernización de los servicios públicos en Ecuador América Latina es la falta de infraestructura tecnológica sólida, lo que genera intermitencias en el acceso a plataformas digitales.

La teoría de la digitalización establece que las fallas técnicas o demoras pueden afectar la percepción de eficiencia de un servicio, reduciendo la confianza de los usuarios en los sistemas electrónicos.

Desde nuestro enfoque, estos resultados resaltan la importancia de invertir en mejoras tecnológicas para garantizar la estabilidad y confiabilidad de los sistemas notariales. Se recomienda la implementación de soporte técnico especializado y pruebas regulares de desempeño, con el fin de minimizar interrupciones en el servicio.

6. ¿Cómo compara su experiencia con los servicios digitalizados frente a los servicios notariales tradicionales (presenciales)?

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 79,17 % de los encuestados afirmó que los servicios digitales son "mejores" o "mucho mejores" que los tradicionales, mientras que un 20,83 % los consideró iguales o peores.

Este hallazgo confirma que la digitalización ha mejorado la experiencia de los usuarios, reduciendo tiempos de espera y simplificando procesos administrativos. Sin embargo, la persistencia de usuarios que prefieren los trámites presenciales indica que aún existen aspectos del servicio digital que pueden mejorarse, como la accesibilidad, la seguridad o la atención personalizada.

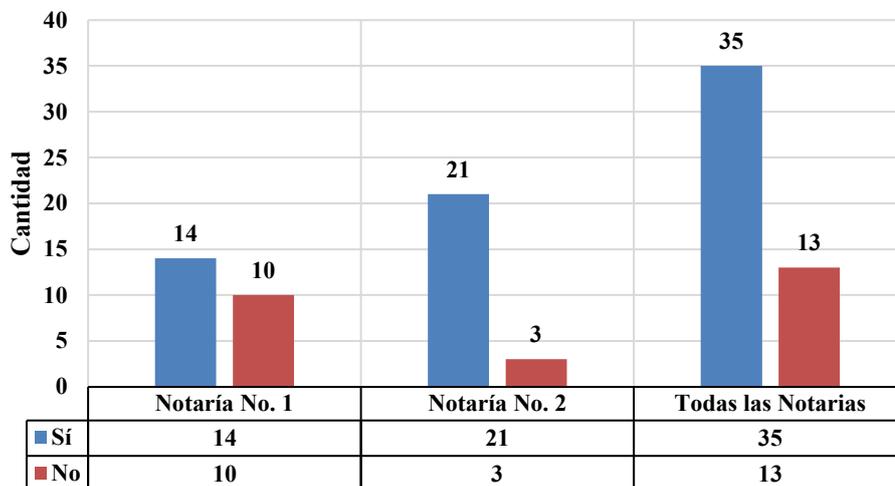
En línea con la teoría de la modernización gubernamental, Este resultado apoya el argumento de que la digitalización mejora la eficiencia y accesibilidad de los servicios notariales.

Desde la perspectiva de nuestro estudio investigativo, este resultado destaca la importancia de seguir perfeccionando la experiencia del usuario. Se recomienda realizar encuestas de satisfacción periódicas y analizar las razones por las cuales ciertos ciudadanos prefieren el servicio tradicional.

7. ¿Considera que los costos asociados con los servicios notariales digitalizados son razonables en comparación con los servicios tradicionales?

**Resultados:**

**Gráfico 17**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

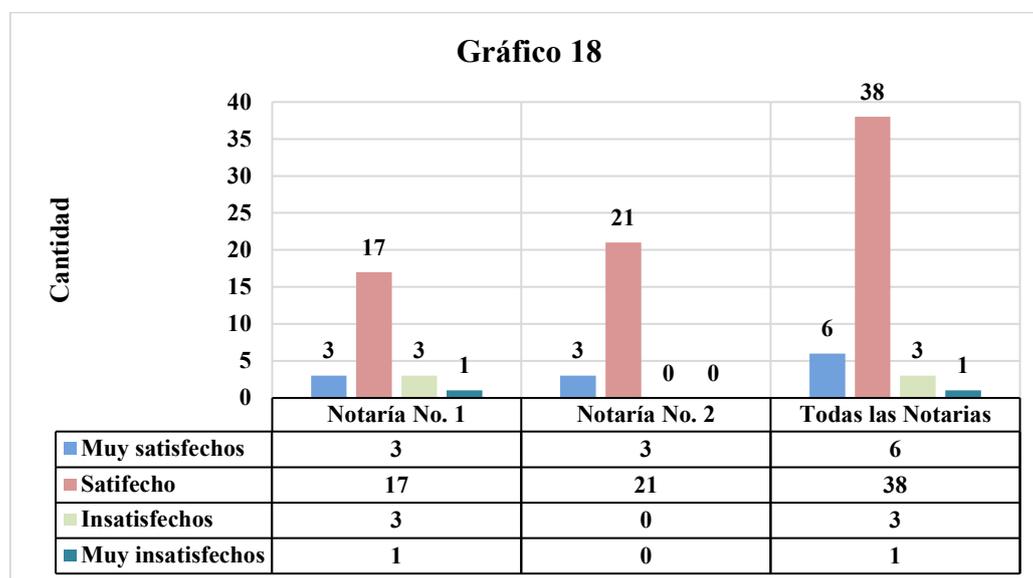
El 72,92 % de los encuestados opinó que los costos de los servicios notariales digitalizados son razonables, mientras que un 27,08 % consideró que son elevados en comparación con los servicios tradicionales.

Este resultado indica que la mayoría de los usuarios percibe que la digitalización no ha generado un aumento significativo en los costos de los trámites notariales. Esto está alineado con la teoría de la eficiencia digital, que señala que la modernización de los servicios públicos permite optimizar recursos y reducir gastos operativos, lo que a su vez puede reflejarse en costos más accesibles para los usuarios. En un entorno digitalizado, la reducción de costos debería ser un objetivo clave para mejorar la accesibilidad a los servicios públicos.

Desde nuestro punto de vista, esto sugiere la necesidad de evaluar si existen diferencias en los costos de los trámites digitales frente a los tradicionales y garantizar que los usuarios comprendan el desglose de tarifas. Se recomienda que las notarías implementen herramientas de simulación de costos en sus plataformas digitales, donde los usuarios puedan conocer de antemano el valor exacto de cada trámite, creando mayor confianza en el sistema digital.

**8. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad y facilidad de uso de la plataforma digital para realizar trámites notariales?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)  
Elaboración propia

**Análisis:**

El 91,67 % de los encuestados señaló que la plataforma digital notarial es clara y fácil de usar, mientras que un 8,33 % expresó dificultades en su manejo.

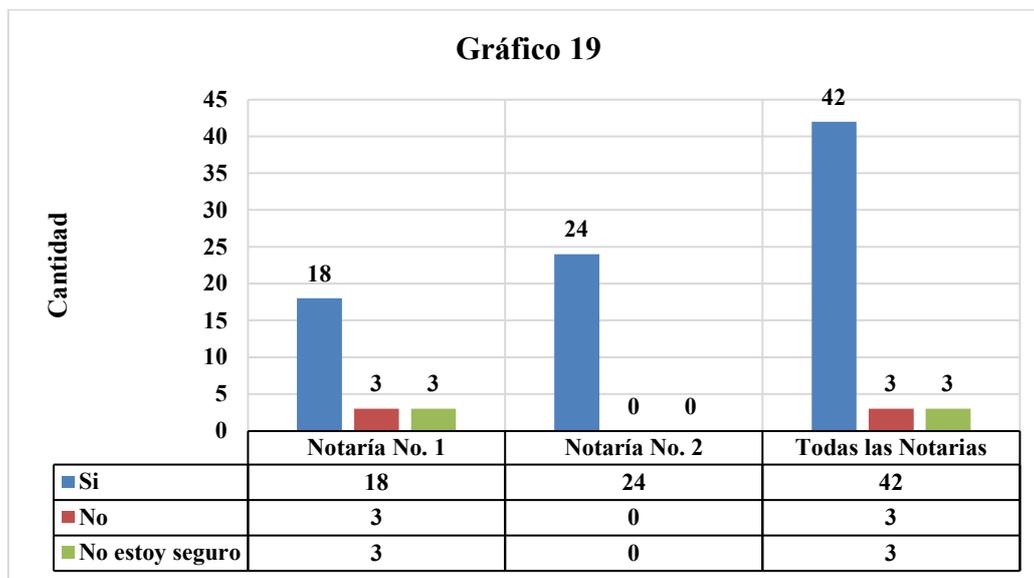
Este resultado es un indicador positivo de la usabilidad digital en los servicios notariales. Según la teoría de la accesibilidad digital, una plataforma eficiente debe ofrecer interfaz intuitiva, información clara y procedimientos simplificados. La alta tasa de satisfacción en este aspecto demuestra que los desarrollos tecnológicos implementados en las notarías han sido efectivos en términos de diseño y funcionalidad.

No obstante, la existencia de un 8,33 % de usuarios que enfrenta dificultades sugiere que aún hay margen de mejora en la accesibilidad del sistema. Esto puede deberse a barreras tecnológicas, como falta de alfabetización digital o limitaciones en el acceso a internet, especialmente en sectores rurales.

Desde nuestro punto de vista, se recomienda fortalecer las estrategias de acompañamiento y asistencia al usuario, guías paso a paso y un servicio de atención en línea. Además, se podrían implementar mecanismos, donde los usuarios reporten sugerencias para optimizar la plataforma.

**9. ¿Le gustaría que más servicios notariales se ofrezcan en formato digital en el futuro?**

**Resultados:**



Fuente: Tabla 2.- Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)

Elaboración propia

**Análisis:**

El 87,50 % de los encuestados manifestó que le gustaría que más servicios notariales se ofrezcan en formato digital, mientras que un 12,50% no está seguro o prefiere los trámites tradicionales.

Este resultado respalda la idea de que la digitalización ha sido bien recibida por la mayoría de los usuarios y que existe una demanda creciente por la ampliación de los trámites disponibles en línea. Esto concuerda con el marco teórico de la modernización administrativa, que señala que los ciudadanos tienden a favorecer los servicios digitales cuando estos les ofrecen comodidad, rapidez y confiabilidad.

Sin embargo, el 12,50 % de los usuarios que aún no está seguro de querer más servicios digitales indica que persisten dudas o barreras en ciertos sectores de la población. Esto puede estar relacionado con factores como preferencia por la atención personalizada, dificultades en el uso de la tecnología o falta de confianza en los sistemas digitales. La resistencia al cambio es un elemento natural en procesos de modernización, por lo que es clave fortalecer la confianza de los usuarios a través de estrategias de comunicación y capacitación.

Desde la óptica del Trabajo de Titulación, estos resultados confirman que la digitalización debe seguir expandiéndose progresivamente, priorizando aquellos trámites que los usuarios consideran más urgentes o necesarios. Se recomienda realizar estudios periódicos para conocer

qué servicios adicionales deberían digitalizarse y garantizar que su implementación responda a las expectativas y necesidades reales de la ciudadanía.

## **10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar los servicios notariales digitalizados en Pujilí?**

### **Resultados:**

Las sugerencias emitidas por las notarías den Pujilí son las siguientes:

#### **Notaría 1:**

- Simplificar los procesos de legalización de documentos
- Socializar con charlas o cursos virtuales sobre la aplicación y uso de la herramienta digital
- Que los trámites sigan siendo presenciales.
- Que se disponga de asistencia
- Capacitación a los usuarios con talleres o videos tutoriales
- Rapidez y agilidad
- Mayor información sobre el sistema digital notarial
- Disminución de costos

#### **Notaría 2:**

- Mayor agilidad
- Mayor atención
- Estabilidad y permanencia del sistema
- Disminuir los costos
- Eficiencia y Capacitación al personal
- Implementar la firma electrónica
- Implementar la inteligencia artificial
- Coordinar con el Municipio de Pujilí y el Registro de la Propiedad a fin de que digitalicen sus servicios para la rápida obtención de permisos
- Implementar los medios telemáticos

### **Análisis:**

Como hemos observado, los encuestados propusieron diversas sugerencias para mejorar los servicios notariales digitales, entre las que destacan:

- Simplificación de procesos: Se menciona que algunos trámites aún requieren la eliminación u optimización de pasos innecesarios.

- Capacitación para usuarios: Se sugiere mayor difusión de información sobre el uso de las plataformas digitales, especialmente en sectores con menor alfabetización tecnológica.
- Mayor asistencia en línea: Se recomienda la implementación de soporte técnico en tiempo real para resolver problemas o dudas al momento de realizar trámites digitales.
- Estabilidad del sistema: Algunos usuarios señalaron la necesidad de mejorar la velocidad y estabilidad de la plataforma, evitando fallas o tiempos de espera prolongados.

Estas sugerencias reflejan la importancia de una gestión dinámica y adaptable en la modernización de los servicios notariales. Según Zepeda (2019), la digitalización en la administración pública debe basarse en procesos de mejora continua, donde las plataformas sean evaluadas y optimizadas de manera constante (p. 332).

Desde la perspectiva de este Trabajo de Titulación, estas recomendaciones pueden servir como base para la formulación de propuestas de mejora concretas, orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y garantizar que la digitalización responda efectivamente a las necesidades de la ciudadanía. Se recomienda la creación de mecanismos de participación ciudadana, donde los usuarios puedan evaluar periódicamente el servicio y proponer ajustes para su optimización.

## **5.2. Implicaciones Prácticas**

Los hallazgos del estudio presentan importantes implicaciones para la gestión de servicios notariales en Pujilí:

1. Capacitación continua: Es fundamental implementar programas de formación tecnológica para notarios y empleados, en concordancia con la teoría de la modernización que sostiene que la capacitación efectiva y permanente es esencial para superar la resistencia al cambio.
2. Infraestructura digital: Se requiere una inversión en conectividad y sistemas tecnológicos más sólidos para garantizar la estabilidad y eficiencia de los servicios digitales.
3. Innovación tecnológica: La adopción de tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial y automatización, podría potenciar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del usuario.
4. Inclusión digital: Es necesario promover políticas para cerrar la brecha digital, garantizando que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios notariales en línea.
5. Ciberseguridad: El fortalecimiento de protocolos de seguridad es crucial para proteger la información sensible de los usuarios, en concordancia con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (EC, 2021, Art. 1).

## **6. Conclusiones Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones.**

La digitalización de los servicios notariales en el cantón Pujilí surge como una necesidad para modernizar los procesos y garantizar mayor accesibilidad y seguridad jurídica. Se ha identificado que la implementación de tecnologías digitales mejora la eficiencia en la gestión documental y la experiencia de los usuarios. Sin embargo, persisten desafíos en términos de adaptación de los notarios y empleados a las nuevas plataformas digitales. Esta transformación requiere un enfoque integral que contemple infraestructura tecnológica, capacitación y actualización normativa para su óptimo funcionamiento.

El uso de una metodología mixta permitió obtener una visión integral del impacto de la digitalización en los servicios notariales. La combinación de encuestas a usuarios y entrevistas a notarios y empleados facilitó la recopilación de información cuantitativa y cualitativa sobre la percepción y uso de las herramientas digitales. Se evidenció que, si bien hay avances en la adopción de tecnologías, aún existen limitaciones en la capacitación del personal y en la confianza de los ciudadanos en los sistemas digitales, lo que requiere una mayor difusión y educación digital.

Las teorías de modernización, digitalización y accesibilidad fueron clave para comprender el proceso de transformación de los servicios notariales. Se evidenció que la digitalización no solo implica el uso de herramientas tecnológicas, sino también un cambio estructural en la gestión pública y una evolución en la cultura organizacional de las notarías. La falta de normativas específicas y la resistencia al cambio por parte de algunos actores del sistema notarial limitan el impacto positivo de esta modernización.

Los resultados de la investigación muestran que la digitalización ha reducido significativamente los tiempos de espera y ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios notariales. Sin embargo, se identificaron barreras relacionadas con la conectividad, la interoperabilidad de los sistemas y la falta de capacitación en ciberseguridad. Aunque la mayoría de los usuarios tiene una percepción positiva sobre la digitalización, algunos aún prefieren los trámites presenciales debido a la falta de confianza en la seguridad de los documentos digitales.

El análisis comparativo de los resultados con el marco teórico y estudios previos confirma que la digitalización es una herramienta esencial para mejorar los servicios notariales. No obstante, para lograr una implementación efectiva es necesario abordar la brecha digital existente, mejorar la capacitación de los notarios y empleados, y generar estrategias para

fortalecer la confianza de los usuarios en los sistemas digitales. La transformación digital debe ser un proceso continuo, con evaluaciones periódicas para garantizar su efectividad.

La digitalización ha demostrado ser una alternativa viable para mejorar la eficiencia, accesibilidad y seguridad en los servicios notariales del cantón Pujilí. Sin embargo, su implementación aún enfrenta desafíos en términos de infraestructura tecnológica, normativas claras y capacitación continua. La modernización notarial debe ser vista como un proceso integral que requiere un compromiso institucional para optimizar los beneficios de la tecnología y garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos.

## **6.2. Recomendaciones.**

Se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica de las notarías, asegurando que los sistemas digitales sean accesibles y seguros para todos los usuarios, especialmente en zonas con baja conectividad. Para ello, se debe impulsar la inversión en redes de telecomunicaciones y en plataformas digitales fuertes que garanticen estabilidad y seguridad en la gestión documental. Además, es esencial que el Estado y las entidades competentes faciliten el acceso a herramientas digitales mediante la reducción de costos de conectividad y la implementación de políticas públicas que promuevan la equidad en el acceso a la tecnología. La digitalización no debe ser un privilegio de ciertos sectores, sino una herramienta accesible para todos los ciudadanos.

Es fundamental replicar estudios similares en otras regiones para evaluar el impacto de la digitalización en diferentes contextos y generar estrategias de mejoramiento adaptadas a las necesidades específicas del país. Para ello, se recomienda la creación de observatorios de innovación tecnológica en el sector notarial, donde se analicen los avances, desafíos y oportunidades de crecimiento. Además, estos estudios deben contemplar la participación de notarios, empleados y usuarios para obtener una visión integral del proceso de digitalización. Solo a través de un análisis comparativo entre diferentes cantones y provincias se podrá diseñar un modelo eficiente y adaptable a las distintas realidades del país.

Se sugiere actualizar la normativa vigente para regular el uso de tecnologías emergentes en los servicios notariales, garantizando su validez legal y promoviendo la adopción de herramientas como la firma electrónica y blockchain. Es necesario que las leyes y regulaciones estén en constante actualización para adaptarse a los cambios tecnológicos y evitar vacíos legales que puedan afectar la seguridad y confianza en los trámites digitales. Asimismo, se recomienda establecer un marco normativo que permita la interoperabilidad entre diferentes plataformas

digitales gubernamentales, asegurando una gestión eficiente y coordinada de los documentos notariales en el ámbito nacional.

Es necesario implementar programas de capacitación periódica en competencias digitales para notarios y empleados, con el fin de mejorar el uso de las plataformas tecnológicas y garantizar una prestación eficiente de los servicios. La capacitación debe enfocarse en el uso práctico de las herramientas digitales, la seguridad de la información y la optimización de procesos. Además, es fundamental que estos programas sean impartidos de manera continua y que cuenten con evaluaciones para medir su efectividad. Una fuerza laboral bien capacitada no solo mejorará la eficiencia del sistema notarial, sino que también contribuirá a generar confianza entre los usuarios.

Se recomienda desarrollar campañas de concienciación sobre la seguridad y validez legal de los trámites notariales digitales, con el objetivo de reducir la desconfianza de los ciudadanos y promover su uso. Estas campañas deben incluir material educativo, talleres informativos y espacios de atención ciudadana donde se expliquen los beneficios de la digitalización, los mecanismos de protección de datos y las garantías de autenticidad de los documentos electrónicos. La falta de información genera dudas entre los usuarios, por lo que una estrategia de comunicación efectiva es clave para lograr una mayor aceptación de los servicios digitales.

Para lograr una transformación digital efectiva en el ámbito notarial, es esencial una estrategia integral que contemple la inversión en infraestructura, la capacitación del personal y la sensibilización de los usuarios. Además, se requiere la cooperación interinstitucional para garantizar la interoperabilidad de los sistemas y fortalecer la seguridad de los trámites digitales. Es necesario que las instituciones públicas y privadas trabajen en conjunto para consolidar un sistema notarial moderno, accesible y seguro, que responda a las necesidades de la ciudadanía y esté alineado con las mejores prácticas internacionales en digitalización de servicios jurídicos.

## 7. Referencias Bibliográficas

- Blas Ghiggo, F. G., Uribe Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. Universidad del Zulia, Esp. 28(5), 290-301.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2), 77-101.
- Calvo Vidal, I. A. (2020). *Digitalización de la función notarial e intervención a distancia*. Wolters Kluwer España.
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. *Publicación de las Naciones Unidas*, 97.
- Constitución de la República del Ecuador*. , Registro Oficial 449, del 20 de octubre de 2008. Última modificación: 25 de enero de 2021. Estado: Reformado 136 (2008).
- De la Garza Carranza, M. teresa. (2002). Modelos de Cambio Organizacional como Apoyo para la Toma de Decisiones. *Investigación Administrativa*, 31(90), 16.
- DINARDAP, D. N. de R. P. (2020). *La confianza digital es la base del Sistema de Actos Notariales y Registrales (SANYR)* [Boletín Oficial 438].
- EC. (1996). Ley Notarial [Tercer Suplemento del Registro Oficial 245, 7-II-2023. Última Reforma].
- EC. (2002). Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos [Ley 67 Registro Oficial Suplemento 557 de 17-abr-2002 Estado: Vigente].
- EC. (2009). *Código Orgánico de la Función Judicial* [Suplemento del Registro Oficial 279, 29-III-2023. Última Reforma].
- EC. (2021). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales [Ley 0 Registro Oficial Suplemento 459 de 26-may.-2021 Estado: Vigente].
- EC. (2023). *Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual* [Tercer Suplemento N° 245 - Registro Oficial].

- EC, S. N. de P. (2024). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional de Desarrollo para el nuevo Ecuador 2024-2025*. Secretaría Nacional de Planificación.
- Falbo, S. (2017). Protocolo digital. Nuevas tecnologías y función notarial. *Revista Notarial. Colegio de Escribanos de la provincia de Córdoba*, 95, 41-103.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Inglehart, R., & Welzel, C. (2001). *Modernization, Cultural Change, and Democracy: The Human Development Sequence* (1.<sup>a</sup> ed.). Cambridge University Press.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511790881>
- Jiménez Pintado, A. M., & Pincay García, S. Y. (2024). Derechos Digitales y Constitución: Retos Jurídicos ante la Sociedad de la Información. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 8249-8264. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10150)
- Jones, G. R. (2010). *Teoría organizacional diseño y cambio en las organizaciones* (5a ed). México.
- Kotter, J. P. (2007). Liderar el cambio: Por qué fracasan los intentos de transformación. *Harvard Business School Publishing Corporation*.
- León Barón, N. R., López Bello, S. A., & Ospina Ramírez, D. N. (2021). *Gestión del cambio organizacional mediante la metodología del modelo ADKAR para la adaptación al trabajo remoto como la contingencia por la pandemia producto del virus Covid.19*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- López Duque, M. E., Restrepo de Ocampo, L. E., & López Velásquez, G. L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia Et Technica*, 18(1), 149-157.
- Martínez Calderón, K. (2018). El Sistema Notarial Ecuatoriano y la seguridad jurídica en relación con los actos y negocios electrónicos. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*, 49.

- Norris, P. (2008). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide* (Repr). Cambridge Univ. Press.
- Pino Bastidas, D. (2023). La seguridad jurídica notarial. *Revista Notarios*, 3, 64-68.
- Salamanca Serrano, A. (2015). La investigación jurídica intercultural e interdisciplinar. *Revista de Derechos Humanos y Estudios Sociales (Redhes)*, 2(14), 59-92.
- Salirrosas Navarro et al. - 2022—*Gobierno digital y modernización en entidades públ.pdf*.  
(s. f.).
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*.
- Sotomayor Arriaga, M. J. (2020). *Seguridad jurídica y la digitalización de los protocolos*.  
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Tecno-soluciones. (s. f.). *Digitalización y Transformación Digital ¿Cuáles son las diferencias entre ellas?* <https://tecnosoluciones.com › digitalizacion-y-tran...> PDF
- UniRemington, & More Olivares, E. (2022). Croquis paradigmático de la Teoría de la Modernización. Una perspectiva desde la economía del desarrollo. *Ad-gnosis*, 11(11), 1-27. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.11.11.493>
- Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- Van Dijk, J. (2006). *Digital divide research, achievements and shortcomings*. (Vol. 34). Poetics. doi: <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Zavala Egas, J. (2010). Teoría de la seguridad jurídica. *Iuris Dictio*, 12(14). <https://doi.org/10.18272/iu.v12i14.709>
- Zepeda, V. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24.
- Zimmermann, A. (2000). *Gestión de cambio organizacional*. Ediciones Abya Yala.

## 9. Anexos

Las preguntas planteadas están diseñadas para cumplir con los objetivos de la investigación y recolectar información relevante tanto desde la perspectiva de los notarios y empleados como de los usuarios.

### Anexo 1.

#### Entrevistas Semiestructuradas (Notarios y Empleados)

Para las entrevistas semiestructuradas a notarios y empleados de notarías, propongo las siguientes preguntas para abordar distintos aspectos de la digitalización de los servicios notariales:

1. ¿Cuáles son las principales herramientas tecnológicas (hardware y software) que se utilizan en su notaría para ofrecer servicios digitalizados?
2. ¿Ha recibido capacitación del Consejo de la Judicatura en la aplicación tecnológica o de la plataforma? ¿Considera que ha sido suficiente?
3. ¿Ha enfrentado dificultades técnicas (fallas de hardware o software) que hayan afectado la calidad o rapidez de los servicios ofrecidos?
4. ¿Cómo ha cambiado su forma de trabajo desde la implementación de servicios notariales digitales?
5. ¿Qué impacto ha tenido la digitalización en la eficiencia de los procesos notariales?
6. ¿Todavía realiza alguna actividad del proceso notarial de forma manual? Si es así, ¿cuáles son y por qué no se han digitalizado?
7. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre los servicios digitalizados? ¿Han recibido comentarios o sugerencias de su parte?
8. ¿Existen barreras o resistencias, tanto de su parte como de otros empleados, para la adopción completa de tecnologías digitales? Si es así, ¿cuáles?
9. ¿Cuáles creen que son los principales beneficios de la digitalización de los servicios notariales en comparación con los procedimientos tradicionales?
10. Desde su perspectiva, ¿cómo ha afectado la digitalización la seguridad de los documentos y los procesos notariales?
11. ¿Considera que hay áreas donde la digitalización aún no ha logrado los resultados esperados? ¿Cuáles serán y por qué?
12. ¿Qué mejoras adicionales cree que podrían implementarse para optimizar el uso de las tecnologías digitales en los servicios notariales?

## **Anexo 2.**

### **Encuestas (Usuarios de Servicios Notariales)**

Para las encuestas a usuarios de servicios notariales en Pujilí, las siguientes preguntas van relacionadas a su experiencia con la accesibilidad, seguridad y satisfacción de los servicios digitalizados:

1. ¿Ha utilizado los servicios notariales digitalizados en alguna ocasión?  
 Sí  
 No
2. ¿Qué tan fácil o difícil le ha resultado acceder a los servicios notariales en línea?  
 Muy fácil  
 Fácil  
 Difícil  
 Muy difícil
3. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que se gestionan los trámites a través de los servicios digitalizados?  
 Muy satisfecho  
 Satisfecho  
 Insatisfecho  
 Muy insatisfecho
4. ¿Considera que los servicios notariales digitalizados son seguros en cuanto a la protección de sus datos personales?  
 Muy seguros  
 Seguros  
 Inseguros  
 Muy inseguro
5. ¿Ha experimentado alguna vez un problema técnico o demora que haya afectado su trámite notarial digital?  
 Sí  
 No  
 No aplica

6. ¿Cómo compara su experiencia con los servicios digitalizados frente a los servicios notariales tradicionales (presenciales)?

- Mucho mejor
- Mejor
- Igual
- Peor

7. ¿Considera que los costos asociados con los servicios notariales digitalizados son razonables en comparación con los servicios tradicionales?

- Sí
- No

8. ¿Qué tan satisfecho está con la claridad y facilidad de uso de la plataforma digital para realizar trámites notariales?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

9. ¿Le gustaría que más servicios notariales se ofrezcan en formato digital en el futuro?

- Sí
- No
- No estoy seguro

10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar los servicios notariales digitalizados en Pujilí?