



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE
LOS SERVICIOS NOTARIALES DEL CANTÓN DE SANTA
ELENA, AÑO 2024

AUTORA

Ing. Quimi Zambrano Jacqueline Johanna

TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN
Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTOR

PhD. Carlos Manosalvas Vaca

La Libertad, Ecuador

2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



Firmado electrónicamente por:
**HOMERO ULISES
RODRIGUEZ INSUASTI**

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ANIBAL
MANOSALVAS VACA**

**PhD. Carlos Manosalvas Vaca.
TUTOR**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JORGE OSIRIS GARCIA
REGALADO**

**PhD. Jorge García Regalado
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**DIVAR SEBASTIAN
CASTRO LOOR**

**Mgtr. Divar Castro Loor
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Jacqueline Johanna Quimí Zambrano, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.



PhD. Carlos Anibal Manosalvas Vaca

TUTOR

13 días del mes de mayo del año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo Jacqueline Johanna Quimí Zambrano

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, (DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LOS SERVICIOS NOTARIALES DEL CANTÓN DE SANTA ELENA) previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 13 días del mes de mayo del año 2026

LA AUTORA



Validar únicamente en Firma@C.
Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE JOHANNA
QUIMI ZAMBRANO**

Jacqueline Johanna Quimí Zambrano



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado (DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LOS SERVICIOS NOTARIALES DEL CANTÓN DE SANTA ELENA), presentado por la estudiante, **Jacqueline Johanna Quimí Zambrano** fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 5%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Validez únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ANIBAL
MANOSALVAS VACA**

PhD. Carlos Anibal Manosalvas Vaca

TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jacqueline Johanna Quimí Zambrano

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 13 días del mes de mayo del año 2026

LA AUTORA



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE JOHANNA
QUIMI ZAMBRANO**

Jacqueline Johanna Quimí Zambrano

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por concederme salud, fortaleza y la sabiduría para culminar con este proceso complejo, pero no imposible.

A mi familia, por su paciencia y apoyo, porque sus palabras de aliento me dieron el impulso para mantenerme firme y alcanzar la meta.

A mi tutor de tesis, PhD. Carlos Manosalvas Vaca por su confianza, dado que con su orientación terminé con éxito el trabajo de titulación.

Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, docentes y a todas las personas que, de una u otra forma contribuyeron en este logro académico.

Jacqueline Johanna Quimí Zambrano

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación representa el resultado de mi esfuerzo, amor y dedicación a mis estudios de postgrado, por lo que se lo dedico a mi familia.

A mis padres, por haberme brindado los valores y la fortaleza para nunca rendirme.

A mi esposo, por su amor y acompañamiento durante todo este proceso lleno de desafíos.

A mis hijos, por ser mi mayor fuente de inspiración y la razón que me impulsa cada día a ser mejor.

Asimismo, extendo mi agradecimiento a mi tutor de Tesis PhD. Carlos Manosalvas Vaca, por su orientación, paciencia y ayuda en el desarrollo de esta investigación.

Jacqueline Johanna Quimí Zambrano

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	ii
CERTIFICACIÓN	iii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iv
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	v
AUTORIZACIÓN	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	6
1.1. Revisión de literatura	6
1.2. Enfoques teóricos relevantes	10
1.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública	10
1.2.2. Teoría del valor público digital	10
1.2.3. Gestión documental electrónica	11
1.2.4. Gobernanza Digital y Gobierno Electrónico	11
1.3. Desarrollo teórico y conceptual	12
1.3.1. Sistemas de información	12
1.3.2. Digitalización en la Administración pública	13
1.3.3. Gestión pública	13

1.3.4. Calidad de Servicio	14
1.3.5. Gobierno Digital	14
1.3.6. Interoperabilidad y centralización de la información.	15
1.3.7. Brecha Digital	15
1.3.8. Servicio Notarial	16
1.3.9. Marco Contextual. Cantón Santa Elena	17
1.3.10. Equipamiento tecnológico actual en las notarias	17
1.4. Fundamentación Legal.....	19
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	21
2.1. Contexto de la investigación.....	21
2.2. Diseño y alcance de la investigación	21
2.3. Tipo y métodos de investigación	21
2.4. Población y muestra.....	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
3.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada a los funcionarios y abogados notariales de los servicios notariales del Cantón Santa Elena	24
3.2 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios notariales del Cantón Santa Elena.....	36
3.3. Eficiencia y Tiempo de Respuesta (Dimensión: Eficiencia Operativa).....	41
3.4. Calidad y Satisfacción (Dimensión: Calidad del Servicio)	45
3.5. Seguridad Jurídica y Transparencia (Dimensión: Transparencia).....	47
3.6. Discusión.....	52
CAPÍTULO IV: PROPUESTA.....	56
Introducción.....	56
4.1. Estrategias de Implementación Tecnológica.....	56
4.1.1. Ventanilla única virtual con modelo híbrido	56
4.1.2. Firma electrónica conforme a normativa.....	57
4.1.3. Automatización y gestión de turnos mixtos:	57

4.1.4. Integración segura con bases de datos públicas.....	57
4.2. Capacitación y Cambio Organizacional.....	57
4.2.1. Formación integral con inclusión digital.....	57
4.2.2. Promoción de la cultura de servicio digital inclusiva.....	57
4.2.3. Programa de gestión del cambio basado en la ley orgánica de optimización	57
4.3. Protocolos de Atención al Usuario	58
4.3.1. Estándares de respuesta con modelo multicanal	58
4.3.2. Atención personalizada y asistida	58
4.3.4. Registro digital y presencial de reclamos y sugerencias	58
4.4. Plan de Seguimiento y Evaluación	58
4.4.1. KPIs con Enfoque Inclusivo	58
4.4.2. Herramientas de evaluación	59
4.4.3. Mecanismos de retroalimentación continua	59
5. Fundamentación legal de la propuesta	59
6. Presupuesto estimado para la implementación de la Ventanilla Única Virtual .	60
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra	22
Tabla 2. Conexión a Internet para operar los sistemas digitales.....	24
Tabla 3. Integración con otras bases de datos	25
Tabla 4. Porcentaje de trámites de manera digital.....	26
Tabla 5. ¿Utiliza la firma electrónica en todos los procesos?.....	27
Tabla 6. Reducción Tiempo promedio para emitir certificados y actos notariales	29
Tabla 7. Obstáculos para una mayor celeridad en los trámites	30
Tabla 8. Cuántos trámites se hace de manera digital por día.....	31
Tabla 9. Satisfacción de los usuarios respecto a agilidad de los servicios digitales.....	32
Tabla 10. Sistemas digitales actuales ofrecen herramientas para autenticar documentos	33
Tabla 11. Capacitación para optimizar uso de herramientas digitales.....	34
Tabla 12. Información sobre requisitos de trámites Notariales	36
Tabla 13. Facilidad al usar plataforma digital notarial	37
Tabla 14. Calificación Conectividad y estabilidad del sistema	38
Tabla 15. Uso firma electrónica	39
Tabla 16. Tranquilidad con el respaldo digital	40
Tabla 17. Tiempo para conseguir certificado o acto notarial	42
Tabla 18. Implementación de procesos automáticos disminuya presencialidad	43
Tabla 19. Percepción en resolución de trámites	44
Tabla 20. Satisfacción por atención recibida.....	45
Tabla 21. Dominio técnico manejo de herramientas digitales.....	46
Tabla 22. Autenticidad y seguridad de documentos notariales	47
Tabla 23. Digitalización facilita validez de documentos notariales	48

Tabla 24. Automatización reduce actos de corrupción.....	49
Tabla 25. Percepción de los usuarios.....	51
Tabla 26. Prueba de Chi cuadrado de Pearson	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conexión a Internet para operar los sistemas digitales	24
Figura 2. Integración con otras bases de datos	25
Figura 3. Porcentaje de trámites de manera digital	27
Figura 4. ¿Utiliza la firma electrónica en todos los procesos?	28
Figura 5. Reducción Tiempo promedio para emitir certificados y actos notariales	29
Figura 6. Obstáculos para una mayor celeridad en los trámites	30
Figura 7. Cuántos trámites se hace de manera digital por día	31
Figura 8. Satisfacción de los usuarios respecto a agilidad de los servicios digitales	32
Figura 9. Sistemas digitales actuales ofrecen herramientas para autenticar documentos	33
Figura 10. Capacitación para optimizar uso de herramientas digitales	34
Figura 11. Información sobre requisitos de trámites notariales	37
Figura 12. Facilidad al usar plataforma digital notarial	38
Figura 13. Calificación conectividad.....	39
Figura 14. Uso firma electrónica	40
Figura 15. Tranquilidad con el respaldo digital.....	41
Figura 16. Tiempo para conseguir certificado o acto notarial.....	42
Figura 17. Implementación de procesos automáticos disminuya presencialidad.....	43
Figura 18. Percepción en resolución de trámites.....	44
Figura 19. Satisfacción por atención recibida	45
Figura 20. Dominio técnico del personal notarial	46
Figura 21. Autenticidad y seguridad de documentos notariales.....	47
Figura 22. Digitalización facilita validez de documentos notariales.....	48
Figura 23. Automatización reduce actos de corrupción	49

RESUMEN

Este proyecto analiza la digitalización de las funciones notariales en el cantón Santa Elena, dentro de la evolución digital de la administración del sector público ecuatoriano. El objetivo de este estudio es evaluar la situación actual, considerar posibles barreras tecnológicas y sugerir formas de abordarlas y mejorar el servicio. Los métodos han adoptado un diseño descriptivo-asociativo para ser un estudio no experimental de corte transversal, infraestructura actual, usabilidad del sistema, actitudes de los usuarios y del sector, y análisis sobre la adopción de tecnología. Por último, se empleó el análisis de chi-cuadrado como una solución necesaria para evaluar las relaciones entre grupos y revelar las diferencias entre ellos. Sin embargo, aunque se ha logrado un progreso significativo en la introducción de herramientas digitales y conectividad, la falta de prácticas presenciales, la pobre interoperabilidad institucional, la necesidad de hacer los sistemas legales más seguros en un entorno digital y la deficiencia en la capacidad de aprendizaje digital son desafíos serios. Argumentamos que, si bien la digitalización puede desempeñar un papel en la optimización y percepción de los servicios notariales para los ciudadanos, así como en proporcionar una calidad mejorada, las ventajas solo pueden complementar la construcción de infraestructura digital, la protección de datos, la capacitación continua y la cooperación interinstitucional para permitir la entrega eficiente y de calidad de los servicios públicos.

Palabras claves: Digitalización notarial; interoperabilidad institucional; servicios notariales; seguridad jurídica digital

ABSTRACT

This project analyzes the digitization of notarial functions in the Santa Elena canton, within the context of the digital evolution of Ecuador's public sector administration. The objective of this study is to evaluate the current situation, consider potential technological barriers, and suggest ways to address them and improve the service. The methods employed a descriptive-associative design, resulting in a non-experimental, cross-sectional study. The study examined current infrastructure, system usability, user and sector attitudes, and technology adoption. Finally, chi-square analysis was used to evaluate relationships between groups and reveal differences among them. However, although significant progress has been made in the introduction of digital tools and connectivity, the lack of in-person practices, poor institutional interoperability, the need to make legal systems more secure in a digital environment, and deficiencies in digital learning capacity remain serious challenges. We argue that, while digitization can play a role in optimizing and improving the perception of notarial services for citizens, as well as providing enhanced quality, the advantages can only complement the building of digital infrastructure, data protection, ongoing training, and inter-institutional cooperation to enable the efficient and high-quality delivery of public services.

Keywords: Notarial digitization; institutional interoperability; notarial services; digital legal security

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, ha surgido la digitalización en la administración pública como un aspecto importante para el desarrollo institucional y la competitividad en América Latina. La adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las instituciones públicas no solo persigue actualizar la infraestructura estatal, sino que también pretende democratizar el acceso a servicios principales, fomentar la transparencia en los procesos administrativos y disminuir los costos. En Ecuador, a pesar de contar con normativas como la Ley Orgánica de Transformación Digital y Audiovisual, el avance hacia un modelo de Gobierno Electrónico enfrenta retos estructurales relacionados como la brecha digital, resistencia al cambio organizacional y premura de lograr interoperabilidad entre las instituciones públicas. En este sentido, el ámbito notarial, responsable de resguardar la fe pública y garantizar la seguridad jurídica, se encuentra en una fase crítica donde es imperioso llevar a cabo una transición del soporte físico, analógico a la digital para satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más informada e interconectada.

Es evidente la disparidad en cuanto a implementación tecnológica de los servicios notariales en el Cantón Santa Elena, considerando el avance que existe en las instituciones públicas a nivel nacional acerca de digitalización de los servicios. Actualmente la mayoría de trámites se los hace de manera presencial lo que ocasiona servicios lentos y engorrosos. Es así que la notaría se vuelve ineficiente restringiendo a la ciudadanía trámites más ágiles, suben los tiempos de espera y los costos asociados al servicio.

Con base en lo expuesto, el propósito fundamental de este informe de investigación es examinar la situación actual de la digitalización en los servicios notariales del Cantón Santa Elena. Busca detectar las carencias tecnológicas presentes y sugerir acciones que mejoren tanto la eficacia como la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Planteamiento del problema

En la actualidad, en la administración notarial se desarrollan una variedad de procesos de diferentes características, debe regirse por principios de accesibilidad y seguridad jurídica. Sin embargo, la transición digital no ha sido igual por cuanto se han presentado obstáculos técnicos y humanos.

En el cantón Santa Elena, similar a lo que se ha registrado en otros cantones del país, la digitalización tiende a ser débil e insuficiente, están siendo paulatinamente reemplazados por procesos y formatos digitales. A pesar de disponer de herramientas como la firma electrónica y sistemas de gestión, los procesos se duplican, donde se llevan a cabo procesos manuales, como las certificaciones físicas, debido a la ausencia de interoperabilidad con otras entidades públicas. Esta falta de conexión con otras instituciones estatales obstaculiza la agilidad y eficiencia del servicio.

En este contexto, para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las instituciones públicas, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden convertirse en una herramienta importante. Es así que la transformación estructural en las instituciones del estado, han obligado a los servicios públicos a pasar de modelos analógicos hacia plataformas electrónicas.

Las Notarías autorizadas por el Consejo de la Judicatura en el Ecuador generan algunos documentos públicos mediante los servicios notariales como poderes especiales, cancelación de hipotecas, levantamiento de protestos, inscripción de contratos, certificación de validez de documentos, transferencia de dominio, inscripción de contratos de arrendamiento, declaraciones juramentadas, etc. De manera que, los procesos automatizados y digitalizados en las instituciones públicas, ha creado eficiencia y confianza a los usuarios de los servicios notariales, es visible el reemplazo por plataformas electrónicas, firmas y registros en línea (Sánchez, 2025). Hoy en día, las instituciones notariales realizan actos y contratos mediante herramientas telemáticas disponibles; no obstante, es poca la inversión en infraestructura tecnológica, equipamiento y sistemas de seguridad que generen confianza de estos procesos, podría provocar inconsistencias en la administración de las notarías y, por lo tanto, impactar negativamente en la seguridad jurídica.

Uno de los problemas más relevantes que se han detectado es la insuficiente formación institucional. Hay resistencia al cambio, los funcionarios no se han familiarizado con las nuevas herramientas digitales, continúan desarrollando prácticas presenciales, lo cual este proceso requiere de adaptación y transformación (Andrade, 2025). Además, la carencia de habilidades digitales aumenta la desconfianza a posibles vulnerabilidades en la protección de datos personales.

Existen también dificultades relacionadas con la conectividad, especialmente en áreas rurales. Una de ellas es la alta brecha digital en el sector rural, sino se trabaja para disminuir este problema con infraestructura tecnológica y capacitación, la transformación digital se consideraría un factor excluyente. El desarrollo del sistema notarial depende de la innovación tecnológica, es necesario digitalizar los procesos, implementar firmas electrónicas y aprovechar las tecnologías emergentes como el blockchain, lo cual son elementos que ayudan a mejorar la eficiencia y la transparencia, aunque es importante contar con marcos legales para su adecuada incorporación (Gaibor, et al., 2025). Hay que asegurar la integridad de los registros y optimizar la eficiencia en el servicio para disminuir errores.

Por lo que, este trabajo tiene como objetivo establecer el impacto de la digitalización y operatividad de los servicios notariales, para mejorar la calidad del servicio en la notaría del cantón Santa Elena. Para aquello, es necesario realizar un diagnóstico y con ello fomentar el desarrollo tecnológico, promoviendo nuevos paradigmas con enfoques innovadores para mejorar la calidad de la operatividad de los servicios notariales.

Formulación del problema de investigación

¿De qué manera los procesos notariales digitales y automatizados influyen en la eficiencia operativa, servicios de calidad y la accesibilidad para los usuarios de la notaría del cantón Santa Elena?

Sistematización del problema

¿Cuál es el uso de procedimientos digitales y nivel de implementación en las notarías del cantón Santa Elena?

¿Cómo afectan la digitalización y automatización de los procesos notariales los tiempos de servicio y la satisfacción del usuario?

¿Qué tipo de procedimiento digital estándar permitiría optimizar la gestión pública del proceso notarial?

La **justificación académica** contribuye en la gestión pública y la transformación digital de las instituciones al suministrar evidencias sobre la digitalización de los servicios notariales a nivel local, tema que se lo investigado poco en las universidades ecuatorianas.

Los resultados contribuirán al debate teórico sobre la digitalización de los servicios notariales públicos y la gestión administrativa.

En cuanto a la **justificación económica**, los procesos digitales, se desarrollará con menos tiempo, los gastos operativos se reducen y se optimizan los recursos físicos, por lo cual tendrá un impacto positivo en las notarías por cuanto beneficiará directamente a los usuarios y la gestión fiscal es más eficiente y aumenta la productividad del servicio notarial. En consecuencia, es necesario garantizar una gestión pública moderna orientada en las necesidades del usuario.

Se justifica en lo **social** por cuanto los procesos digitales notariales les da facilidades de acceso a los ciudadanos especialmente de los lugares apartados de la ciudad de los servicios notariales, elimina barreras, y contribuye a un servicio más justo e inclusivo. Además, se fortalece la confianza del público en las instituciones estatales al brindar servicios más rápidos, claros y orientados en el usuario.

Desde una perspectiva **institucional**, se justifica este estudio por cuanto suministra información importante para mejorar las decisiones en la notaría del cantón Santa Elena, orientando el mejoramiento operativo, digitalización de procesos y desarrollo de capacidades y habilidades tecnológicas entre los funcionarios, alineándose a los principios eficientes, transparentes y de modernización pública.

La disponibilidad y accesibilidad de los datos en las instituciones públicas se logra con la digitalización de los servicios, es necesario promover estos cambios. Las Tecnologías de la Información y Comunicación facilita la generación de información, a través de sistemas conectados que ayuden en la sincronización e intercambio de contenidos, datos de los administradores.

Metodológicamente se utiliza un enfoque que combina métodos cuantitativos y cualitativos, lo que permite explorar tanto las percepciones de los usuarios de los servicios notariales como las experiencias de los funcionarios de la notaría. Esta combinación garantiza un análisis de la investigación y asegura la fiabilidad de los resultados obtenidos.

En resumen, la evolución de las nuevas sociedades se basa en la adopción y aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como elemento central. Estas herramientas tecnológicas simplifican y automatizan procesos, aceleran los

trámites, disminuyen el consumo de recursos y mejoran la eficiencia temporal en la gestión de actividades.

En el caso de la notaría de Santa Elena, es preciso mejorar la calidad de servicio respecto a la validez y legalidad de los certificados y documentos; dado que, para los usuarios disminuiría tiempo en la prestación del servicio; por lo que, mejorar el proceso mediante la digitalización de los procesos y servicios notariales ayudaría grandemente en el servicio. Por eso, el uso adecuado de estas herramientas, más el seguimiento al usuario que se haga definirá el nivel de calidad de servicio brindado por parte de la notaría.

Objetivo General:

Analizar el impacto de la digitalización y automatización de los procesos en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios notariales en el cantón Santa Elena.

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar el uso de procedimientos digitales y el nivel de implementación en la oficina notarial del cantón Santa Elena, considerando la infraestructura, las capacidades institucionales y la experiencia del usuario.
2. Examinar cómo los procesos notariales digitalizados y automatizados afectan los tiempos de servicio y la satisfacción del usuario en el cantón Santa Elena.
3. Proponer un conjunto de acciones orientadas a optimizar la atención al usuario, basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico y el análisis de la satisfacción de los usuarios de la notaría del cantón Santa Elena

Planteamiento hipotético

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se definieron las hipótesis, nula (Ho): La digitalización de la administración pública no incide positivamente en la eficiencia y calidad de los servicios notariales del cantón Santa Elena, hipótesis alterna (Ha): La digitalización de la administración pública incide positivamente en la eficiencia y calidad de los servicios notariales del cantón Santa Elena

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Revisión de literatura

Existe un conjunto de servicios públicos que los gobiernos, tanto nacionales como locales, brindan a sus ciudadanos, incluyendo la provisión de salud, educación, justicia. Por esta razón, numerosos países han puesto en marcha iniciativas destinadas a optimizar la entrega de estos servicios públicos mediante estrategias de simplificación administrativa y digitalización, creando valor dando respuesta a las necesidades de la ciudadanía, buscando aumentar la eficiencia en la gestión gubernamental.

En cuatro elementos se basa la digitalización de las instituciones públicas en el mundo: los sistemas gubernamentales, la oferta de servicios públicos, la participación ciudadana digital y los funcionarios del gobierno que contribuyen en este proceso. Pero la falta de interoperabilidad entre instituciones públicas no permite que se integren sistemas gubernamentales, lo que limita mejorar el servicio a pesar del creciente interés y las estrategias adoptadas en la mayoría de los países. De igual forma para conseguir resultados en los procesos de transformación digital en las instituciones públicas, es necesario invertir en el desarrollo de competencias digitales, de habilidades técnicas y alfabetización de datos, por cuanto son importantes para reducir la brecha tecnológica y asegurar la confianza del público.

Estudios recientes evidencian que, mejorado la confianza de la ciudadanía por la digitalización de registros públicos, por cuanto han disminuido los tiempos de trámite entre 40% y 70% (World Bank, 2021). En Europa, los sistemas notariales digitales integrados han fortalecido la interoperabilidad y la seguridad jurídica (European Commission, 2022). Es el caso del sistema con su plataforma E-Notar de Estonia lo cual es considerada como el líder global en notariado digital, que permite el intercambio de datos con múltiples registros (Oficina de Notariado Internacional, ONPI, 2025). La digitalización total aumenta la exposición a ataques. Estonia utiliza KSI Blockchain como un radar de tráfico para detectar cualquier intento de manipulación de datos gubernamentales. La transformación digital se considera un ciclo positivo, por cuanto los ciudadanos sienten confianza en la seguridad de sus datos y en la transparencia de los

procesos, tienden a involucrarse más en la economía digital, lo que a su vez fomenta el crecimiento y la libertad económica (Espinoza y Pino, 2024).

La transformación digital notarial en España, destaca un equilibrio inherente entre la salvaguarda legal tradicional y la efectividad de los nuevos sistemas tecnológicos. Sobresale el Portal Notarial del Ciudadano y la firma electrónica cualificada lo cual ayuda a hacer los procedimientos legales más eficientes y a reducir los costos operativos para empresas e individuos. A pesar de los beneficios en trazabilidad y transparencia, todavía existe cierta resistencia cultural y legal que requiere mantener la presencia física para actos específicos, se espera que el futuro utilice videoconferencias, emplee tecnología blockchain y se conecte completamente con las administraciones públicas (Zambrano, 2025).

Los gobiernos de América Latina y el Caribe en los últimos años, han logrado progresos importantes en su proceso de modernización con la integración de información y la oferta de servicios en línea para la población. Es así que iniciaron a implementar planes y estrategias de transformación digital del Estado. Pero, en el 2020, durante la crisis del COVID-19, tomo un mayor impulso para facilitar el acceso digital a los servicios públicos, como consecuencia de los problemas para movilizarse dentro y fuera de las ciudades y por los confinamientos ocasionados por el contagio. Las estrategias de gobierno digital no solo buscan optimizar la entrega de servicios públicos por parte del Estado, sino también mejorar su gestión, planificación y administración, así como fortalecer las relaciones entre las diversas instituciones tanto públicas como privadas (CEPAL, 2022). Pero lamentablemente este proceso no avanza al mismo ritmo en la región, enfrentan desafíos culturales, normativos y tecnológicos.

En Chile el proceso de transformación digital en las notarías se la realizó con cautela, se reglamentó el uso de la firma electrónica en 2002 para varios trámites notariales, se aprobó un proyecto de ley de modernización del sistema notarial y registral y en el 2025 se aprobó la ley de notarias, además se creó una plataforma electrónica notarial (Thomas Signe, 2025).

En Colombia, la falta de herramientas tecnológicas restringió la gestión de los procesos e información en los servicios notariales. Esto generó algunos conflictos como los casos de corrupción, documentos falsificados, muchos retrasos en la atención al

público y pérdida de archivos físicos. Es así, que se implementaron importantes estrategias de transformación digital para dar un mejor servicio, el personal rindió adecuadamente los procedimientos y los tramites fueron más seguros y transparentes. Entre estas acciones se incluye un repositorio para la digitalización notarial y una plataforma de comercio electrónico que facilitó 392 actos notariales de manera virtual, incorporando tecnologías como biometría dactilar, firma digital y geolocalización para asegurar el cumplimiento de las jurisdicciones específicas de cada oficina (Ortegón, 2022).

El gobierno electrónico en Ecuador durante los últimos años ha logrado avances muy importantes en términos de infraestructura tecnológica, servicios en línea, participación ciudadana, transparencia, seguridad, protección de datos, y capacitación digital. Pero, aún existen desafíos que deben abordarse para su fortalecimiento y mejoras en el país. Se espera que, el gobierno electrónico en Ecuador se siga desarrollando y contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

De ahí que la Estrategia de Gobierno Digital del Ecuador promueve la interoperabilidad, cero papel y servicios en línea, pero reconoce brechas en las notarías. Investigaciones recientes muestran baja madurez digital en servicios registrales y notariales en ciudades más pequeñas, diferencias con las grandes ciudades. Es importante señalar que la implementación de la tecnología en los trámites notariales en Ecuador ha experimentado un proceso de evolución. Pero aún, persisten numerosas deficiencias que requieren atención para mejorar su utilidad y eficiencia, con el fin de prevenir la falta de seguridad jurídica en estos procedimientos. A pesar de ello, se están realizando progresos, ya que la normativa respalda la innovación tecnológica, lo cual facilita ofrecer un servicio ágil, oportuno y eficaz (Prado, et al., 2021).

La transformación hacia un entorno digital en el sistema notarial, está caracterizada por la implementación de la firma electrónica, la validación de identidad, la gestión de documentos en línea y, en, la posible integración de blockchain en el sistema, ha causado preguntas fundamentales acerca de la relevancia y adaptación del principio de fe pública en esta era tecnológica. Esta transición se ha venido dando en los últimos años, peros de manera desigual, las bases fueron la incorporación de la firma electrónica y aplicación de normas sobre el correo electrónico (Moncayo y Delgado, 2025).

El Consejo de la Judicatura ha implementado el Sistema de Actos Notariales y Registrales; se interconectan digitalmente con los Registros Mercantiles y los Registro de la Propiedad, 592 Notarías a través del Sistema, con el propósito de optimizar la gestión de trámites, esta plataforma digital busca agilizar los procesos administrativos, permitiendo que los ciudadanos ahorren tiempo y eviten desplazamientos innecesarios mediante el uso de la interoperabilidad tecnológica (DINARDAP, 2025). Sin embargo, aún existen dificultades relacionadas a la falta de infraestructura digital y la resistencia al cambio en los servicios notariales como es el caso del cantón Pujilí, provincia del Cotopaxi (Segovia, 2025). Todo lo contrario, en el cantón Ambato, provincia del Tungurahua han incorporado tecnologías digitales en las notarías y en los procesos del registrador de la propiedad, brindando una alternativa más eficiente y sostenible, tanto en la utilización de recursos como en la reducción del impacto ambiental. Al eliminar la necesidad de presencia física y disminuir el uso de papel, se ha logrado facilitar la carga administrativa para los ciudadanos, permitiéndoles acceder a los servicios de manera rápida y segura desde cualquier ubicación (Sánchez, 2025).

Los servicios notariales digitales en Ecuador surgen como respuesta a las restricciones impuestas por la pandemia del COVID-19. La implementación de firmas electrónicas, el uso de plataformas como Zoom, Google Meet a través de videoconferencias y la eliminación del uso de documentos físicos buscó actualizar un sistema que se fundamentaba en los trámites presenciales, afirmando al mismo tiempo la seguridad jurídica y la salud pública. Mientras que el cantón Pedro Vicente Maldonado, provincia de Pichincha, aunque hay un marco legal que apoya la digitalización, perdura una desconfianza y falta de conocimientos técnicos entre los usuarios. Es necesario mejorar la formación en capacidades digitales tanto para los funcionarios como para los usuarios para disminuir las presencias físicas y aumentar la eficiencia en los trámites legales (Prado, et al., 2021).

En el cantón Babahoyo ocurre algo similar, a pesar que la digitalización ha mejorado aspectos operativos en las notarías, el sistema aún es limitado por la poca infraestructura tecnológica y la ineficiente capacitación que repercute en la funcionalidad del sistema. Es evidente que la digitalización de los servicios notariales mejora la eficiencia, reduce tiempos de atención y fortalece el acceso ciudadano, pero depende de la inversión en infraestructura tecnológica y la capacitación del personal. En el cantón de

Santa Elena, avanzar en la automatización y estandarización de procesos notariales es clave para garantizar seguridad jurídica y calidad del servicio.

A pesar que, pocos estudios sobre transformación digital de los servicios notariales en nuestro país, informes institucionales demuestran que predominan los archivos físicos, sistemas no se integran con otras instituciones públicas y deficiente atención presencial como canal principal, lo que aumentan los tiempos y riesgos de la pérdida de algún documento (Consejo de la Judicatura, 2022). Este es el caso de la práctica notarial en el cantón Santa Elena que permanece vinculada a la inspección física del libro en algunos casos, a pesar de que la Ley de Comercio Electrónico de Ecuador permite la implementación de los servicios digitales.

1.2. Enfoques teóricos relevantes

1.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública, según Christopher Hood (1991), representa un cambio de paradigma en la administración pública, sobresale la automatización y el uso de las Tecnologías de la Información en la prestación de servicios en las instituciones públicas, impulsado por tendencias en el mundo. Este enfoque defiende la incorporación de prácticas propias del sector privado en el público, como la gestión profesional directa, el establecimiento de estándares de desempeño claros y un fuerte énfasis en el control de resultados.

Es así que, para la Corporación Andina de Fomento (2021), los procesos de digitalización del Estado a través de la utilización de datos y la inteligencia artificial, fomenta a que los gobiernos sean más dinámicos, accesibles e innovadores, lo que generan un importante incremento en la eficiencia administrativa y en la calidad de los servicios ofrecidos. Además, estas tecnologías ayudan a incrementar la confianza ciudadana hacia las instituciones gubernamentales, ya que facilitan que las acciones del Estado sean más transparentes y refuercen los mecanismos de control interno y la rendición de cuentas.

1.2.2. Teoría del valor público digital.

Moore (1994) señala que un funcionario público tiene como tarea principal crear valor para la sociedad. Mientras que en el sector privado el éxito se mide en términos de

beneficios y ganancias para los accionistas, el valor en el sector público se define a través los beneficios sociales recibidos por los ciudadanos. El valor público se lo mide mediante algunos indicadores como cumplir con ciertos requisitos de requisitos legales y estándares profesionales, el uso de métodos analíticos y la satisfacción ciudadana, entre una variedad de métricas. Para que un servicio público se convierta en legítimo va a depender de la capacidad para satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos. Es decir, se crea un plan para crear valor publico implementado la digitalización en los servicios notariales del Cantón de Santa Elena. Moore dice que el papel del administrador es generar resultados socialmente beneficiosos que sean validados y aceptados por la comunidad. Por lo tanto, hacia un notariado digital para que podamos agregar más valor a estos factores con el uso de la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad para los ciudadanos.

1.2.3. Gestión documental electrónica.

La gestión documental nos permite organizar adecuadamente los documentos a través de un conjunto de procesos definidos que emplean técnicas y tecnologías. Como competencias de entidades públicas y privadas, los archivos físicos y digitales sirven como prueba de las acciones realizadas de la gestión documental (Muñoz y Saltos, 2022).

De tal manera que la tecnología ha transformado la forma en que se gestionan los procesos administrativos, marcando una tendencia de rápida evolución en la organización de archivos tanto de las instituciones públicas como privadas. La cultura digital se impone; por lo tanto, es necesario que la gestión pública implemente acciones para facilitar la generación de documentos digitales y la conversión de aquellos en formato físico o papel, asegurando así una adecuada preservación.

1.2.4. Gobernanza Digital y Gobierno Electrónico

La digitalización debe ser entendida no solo como la automatización de procedimientos existentes, sino como un proceso de transformación institucional que ubica al ciudadano en el centro de la gestión pública. Según Nasser (2021), los países que han logrado avances importantes en el ámbito del gobierno digital han implementado estrategias a largo plazo, como un fuerte liderazgo, una dirección clara, marcos normativos, firma electrónica, identidad digital, protección de datos y ciberseguridad.

Los servicios notariales son parte integral de la función pública y requieren altos estándares de seguridad jurídica, registro de las acciones de todos los documentos y colaboración entre instituciones. Para eso se requiere, una adecuada gobernanza digital y la interoperabilidad para respaldar esos procesos, procesos tales como la gestión de documentos de manera electrónica, la validación de actos jurídicos digitales y el intercambio de información con registros civiles, catastros, entidades judiciales y otros organismos estatales, lo que reduce el soporte físico y los trámites presenciales.

1.3. Desarrollo teórico y conceptual

1.3.1. Sistemas de información

Las empresas para el desarrollo de sus operaciones, necesitan de un sistema de información, por cuanto trabajan en su gran mayoría con datos, que permitan mejorar la toma de decisiones de acuerdo con la estrategia empresarial (Proaño et al., 2018).

Los sistemas de información emplean datos como insumos, los cuales son almacenados, procesados y transformados en información útil y actualizada. Esta información se proporciona a los diversos usuarios del sistema. Además, se lleva a cabo un proceso de retroalimentación para evaluar si la información generada cumple con las expectativas establecidas (Cervantes et al., 2018). Los usuarios internos y externos se convierten en componentes básicos en un sistema de información, como funcionarios, directivos o cualquier agente de la empresa que requiera de la información dentro de su campo de acción (Alvarado et al., 2018).

Los propósitos que justifican la utilización e implementación de un sistema de información (Coba Molina et al., 2017) se resumen en los siguientes puntos:

- Suministrar a la organización datos valiosos que faciliten su operación, estableciendo así objetivos y estrategias empresariales.
- Alcanzar las metas definidas por la organización mediante el control de actividades, obteniendo la información necesaria para ello.
- Ajustar las necesidades informativas conforme a la evolución de la organización, considerando el grado de crecimiento y desarrollo de la empresa.
- Satisfacer sus necesidades rápidamente interactuando con diversos agentes de la organización.

1.3.2. Digitalización en la Administración pública

El uso sistemático de tecnologías digitales para cambiar procesos, servicios y estructuras organizacionales del sector público, con el propósito de ser más eficientes, transparentes en las instituciones públicas y mejorar la calidad del servicio (OECD, 2020). La transformación digital no solo es un cambio tecnológico, sino un esfuerzo para revisar procesos y servicios centrales, desde la transición analógico-digital hacia una revisión completa de políticas y necesidades del usuario (Mergel, Edelmann & Haug, 2019).

Los autores afirman que, para mejorar el proceso de toma de decisiones como la agilidad institucional, se requiere la implementación de herramientas como el análisis de datos, los sistemas digitales integrados y la automatización. Pero señalan algunas limitaciones como resistencia al cambio, brechas digitales, inflexibilidad normativa y carencias en la infraestructura tecnológica. En definitiva, la digitalización, se logra cuando la tecnología se combina con un buen liderazgo, gobernanza digital y una cultura organizacional enfocada en la innovación dentro del ámbito público.

1.3.3. Gestión pública

La gestión pública tiene propósito de satisfacer las necesidades de la población e impulsar el desarrollo del país, es necesario operar de manera correcta y eficiente los recursos del estado. Las autoridades públicas como principales funcionarios del gobierno en sus diferentes niveles e instituciones públicas disponen de recursos, lo cual producen y suministran bienes y servicios. Para ello disponen de muchos recursos como humanos, materiales, financieros y tecnología, entre otros. En definitiva, los objetivos y metas de las entidades públicas llegan a cumplirse en mediante un conjunto sistemático de acciones; lo cual, está relacionado con las políticas gubernamentales que son establecidas mediante el Poder Ejecutivo (Rodríguez et al., 2020).

Según Vино Vizarrés (2024) los ciudadanos tienen derecho a recibir servicios de calidad de parte de las instituciones públicas para ello es preciso evaluar y hacer seguimiento a las personas para conocer la percepción por los servicios recibidos. Por lo tanto, la calidad de los servicios públicos debe estar a la altura de lo que los usuarios necesitan, como punto central de la Nueva Gestión Pública.

1.3.4. Calidad de Servicio

La calidad del servicio no es solo comprender las necesidades de los clientes sino sobrepasar las expectativas que tienen de un producto o servicio (Khan et al., 2021). Los usuarios se sienten gratificados y realizan compras seguidas cuando logran experiencias positivas con un servicio. Además, cuando los usuarios llenan sus expectativas, de seguro recomiendan el servicio a otras personas (Espinoza & Vallejos, 2021). La percepción del usuario y el grado en que se satisfacen sus expectativas son fundamentales para generar valor añadido y fomentar la lealtad hacia los servicios de las instituciones públicas. Para alcanzar un servicio de calidad, es crucial tener en cuenta aspectos como la empatía, la eficiencia administrativa y la necesidad de superar la burocracia tradicional. También para garantizar la satisfacción del usuario en las entidades estatales hay que destacar la mejora continua y la innovación en la prestación del servicio (Loor et al., 2024).

1.3.5. Gobierno Digital

Para el E-Government Survey (2024), la transformación digital de los gobiernos, parte de la digitalización de servicios hacia la creación de ecosistemas digitales con las características que sean inclusivos, sostenibles y centrados en las personas. El desarrollo del gobierno electrónico no depende solo de avances tecnológicos, sino que requiere una articulación entre políticas públicas, capacidades institucionales, interoperabilidad de datos y la participación ciudadana. Esto implica adoptar enfoques de gobernanza colaborativa y un uso ético de tecnologías emergentes. El gobierno digital se presenta como una herramienta muy importante para conseguir un desarrollo sostenible, fortalecer las instituciones públicas y aumentar la confianza del Estado en entornos difíciles y dinámicos.

La transformación digital de los servicios notariales en el cantón Santa Elena están alineados al Índice de Gobierno Digital (2023) de la OCDE. El Gobierno Digital transforma los procesos en las instituciones públicas para optimizar la capacidad de respuestas y la confiabilidad ante los usuarios. Esta evolución debe ser vista como una reforma total orientada a las personas, dentro de la nueva gestión pública, con el objetivo de elevar la calidad de vida de las personas. La digitalización de los servicios notariales en Santa Elena debe estar alineada con una visión gubernamental proactiva que anticipe

las necesidades de los usuarios mediante un uso estratégico de datos y tecnologías emergentes, garantizando en todo momento la ética y la protección de los derechos ciudadanos en la era digital.

1.3.6. Interoperabilidad y centralización de la información.

Según Criado (2025), lo que facilita el intercambio eficiente de datos entre diversas entidades estatales es la interoperabilidad integra aspectos técnicos, normativos y organizativos. Es la capacidad de las organizaciones para interactuar y compartir información de manera eficiente y eficaz. Se constituye una hoja de ruta estratégica y un conjunto de capacidades que permiten la colaboración efectiva entre diferentes niveles de gobierno para generar valor público.

En consecuencia, no se trata solo de la digitalización de trámites en las instituciones públicas, sino lograr que el Estado actúe como una plataforma única donde el ciudadano solo deba entregar sus datos una sola vez, eliminando ineficiencias y reduciendo costos para la sociedad (Naser, 2021). En el ámbito notarial, para que el sistema sea efectivo, es necesario desarrollar la capacidad del sistema notarial para comunicarse en el mismo lenguaje con otras instituciones públicas como el Registro Civil, Registrador de la Propiedad y SRI, asegurando así que el significado de los datos se mantenga sin errores.

1.3.7. Brecha Digital

La brecha digital impactó en el 2022 en la población rural a más del 64% en América Latina y el Caribe, así como al 40% del sector urbano específicamente a personas de bajos ingresos. Este problema se presenta por factores técnicos, económicos, geográficos e ingresos disponibles, ineficiente desarrollo de competencias digitales, de manera general en todos los países de la región (Agudelo, et al., 2024). No es un fenómeno actual, sino de desigualdades que se han presentado en el tiempo, en las que una parte de la sociedad cuenta con recursos que otra no tiene. Se describe como una división tanto social como tecnológica relacionada con quién accede a Internet, con qué fines y en qué condiciones, impactando la prosperidad y la inclusión de individuos y comunidades.

Debido a la desconexión con la tecnología, la brecha digital está generando enormes desigualdades sociales (UNIR, 2025). Hay una diferencia evidente entre aquellos usuarios que poseen las habilidades y competencias digitales y aquellos que luchan por acceder a ellas. Los gobiernos de América Latina también deben impulsar inversiones en infraestructura tecnológica en áreas rurales que están menos desarrolladas y tienen acceso limitado a Internet para cerrar la brecha digital. La academia tiene que trabajar arduamente en programas de capacitación, particularmente en sectores vulnerables, y a través de proyectos en la comunidad para desarrollar sus habilidades digitales.

1.3.8. Servicio Notarial

Los Notarios se constituyen órganos auxiliares de la Función Judicial, son organizaciones que tienen fe pública, encargadas de verificar actos, contratos y documentos conforme a la legislación vigente, así como de certificar hechos que respaldan, según lo establecido en la Constitución de la República y el Código Orgánico de la Función Judicial. En este sentido, la actividad notarial se distingue por ser: personal, autónoma, exclusiva e imparcial (Consejo de la Judicatura, 2025). El servicio es telemático para la mayoría de actos desde 2020-2023 y presencial, es obligatorio para testamentos, supervivencia y autenticación de firmas fuera de escrituras públicas, entre otros.

El Consejo de la Judicatura (2022), a través de las Notarías como función pública garantizan la seguridad jurídica, autenticidad y fe pública de los actos y documentos legales. La función notarial es una delegación del Estado para garantizar seguridad jurídica. No hay que desvincularse de la digitalización de los procesos como un paso importante en los procesos de transformación digital en el sector público, constituye un paso decisivo hacia la modernización de las notarías. Esto permite que los procedimientos tradicionales, como la verificación de identidad y la firma de documentos, se adapten a entornos digitales mediante el uso de firmas y sellos electrónicos.

Según García y Martínez (2020), en el entorno digital, la fe pública evoluciona hacia la autenticidad electrónica, donde la integridad del dato reemplaza la firma manuscrita. Esta validación de la virtualidad como una opción frente a la presencia física,

responde a la necesidad de establecer marcos normativos, para asegurar la validez legal de los documentos y mejorar la eficiencia operativa al disminuir costos y tiempos de desplazamiento para los usuarios (Mashakaa, 2025). Como resultado para garantizar la seguridad jurídica y la transparencia en la administración pública digital urge implementar plataformas tecnológicas para que el servicio notarial se convierta en una herramienta accesible para fortalecer la confianza ciudadana.

1.3.9. Marco Contextual. Cantón Santa Elena

Santa Elena es la sede cantonal y la capital de su respectiva provincia. Se encuentra situada en el centro-sur de la región costera del Ecuador, representa el extremo occidental del territorio continental ecuatoriano. La ciudad de Santa Elena según el último censo (2022) tiene 186.687 habitantes, con una altitud de 40 metros sobre el nivel del mar y clima cálido árido, temperatura promedio de 23 °C. En cuanto a los datos sobre el acceso y uso de tecnologías digitales en la población, surgen importantes brechas que obstaculizan la implementación de servicios notariales digitalizados. El 13.7% de la población presenta analfabetismo digital, por lo que restringe el uso de plataformas electrónicas. Apenas el 15.5% tiene acceso a computadoras, un recurso esencial para llevar a cabo procesos formales en formato electrónico. Aunque el 53.2% usa internet y el 68.1% tiene teléfonos celulares, esas cifras no garantizan habilidades digitales. El enfoque será garantizar que la digitalización notarial se complemente con otros enfoques como iniciativas de alfabetización digital, servicios accesibles y apoyo ciudadano. Estos programas también son vitales para la inclusión, la mejora de la eficiencia y la creación de valor público en el espacio digital (Censo Ecuador, 2022).

1.3.10. Equipamiento tecnológico actual en las notarias

En el ámbito notarial se incorporó el Sistema de Actos Notariales y Registrales (SANYR), que desarrolló la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) como una herramienta para hacer más ágil y eficiente los procesos, se basa en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario (2020). Esta ley otorga la misma validez y eficacia los actos llevados a cabo por medios electrónicos, que aquellos que se han realizado de manera presencial. Según diversas fuentes, este proceso de digitalización, respaldado por el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL), representa un avance

estratégico destinado a mejorar la eficiencia operativa, acortar los tiempos de respuesta y asegurar la protección jurídica del usuario a través de una infraestructura tecnológica sólida.

De la misma forma, para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario (2020) y la Ley Reformatoria al Código Orgánico de la Función Judicial se pone en marcha la Plataforma Electrónica Segura Notarial (PESNOT) por el Consejo de la Judicatura. Esta iniciativa, tiene como objetivo transformar las 595 notarías del país, con el cantón Santa Elena incluido, al incorporar procesos notariales digitales. Los actos, contratos y diligencias se realizarán en esta plataforma de manera telemática y segura, proporcionando servicios de atención en línea las 24 horas, todos los días de la semana. Con esto se asegura que los servicios notariales sean más eficientes.

Principales actos notariales autorizados mediante el uso de medios telemáticos por la legislación ecuatoriana (Consejo de la Judicatura, 2020). Se podrán realizar de manera electrónica los siguientes actos (Quevedo & Ponce Estudio Jurídico 2020)

- 1.- Protocolización de instrumentos públicos o privados por orden judicial o a solicitud de parte interesada;
- 2.- Certificación electrónica de documento desmaterializado;
- 3.- Certificación electrónica de documento electrónico original;
- 4.- Certificación de documento materializado desde página web o de cualquier soporte electrónico;
- 5.- Inscripción de contratos de arrendamiento con la petición firmada electrónicamente por el solicitante;
- 6.- Peticiones electrónicas para sentar razones y marginaciones;
- 7.- Suscripción de actas de requerimientos para la constitución en mora a la parte deudora, de conformidad con el artículo 1567 de Código Civil;
- 8.- Suscripción de actas para cumplimiento de promesa de contrato, como para la entrega de la cosa debida y de la ejecución de obligaciones;
- 9.- Constitución de compañías, siempre que los otorgantes hayan manifestado su voluntad expresa de otorgar la escritura de forma electrónica y éstos cuenten con firmas electrónicas; y,

10.- Constitución de asociaciones o consorcios en materia de contratación pública, siempre que los otorgantes hayan manifestado su voluntad expresa de otorgar la escritura de forma electrónica y éstos cuenten con firmas electrónicas.

1.4. Fundamentación Legal

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) en la sección duodécima, en relación al servicio notarial establece lo siguiente: “Art. 199.- Los servicios notariales son públicos. En cada cantón o distrito metropolitano habrá el número de notarías y notarios que determine el Consejo de la Judicatura. Las remuneraciones de las notarías y notarios, el régimen de personal auxiliar de estos servicios, y las tasas que deban satisfacer los usuarios, serán fijadas por el Consejo de la Judicatura. Los valores recuperados por concepto de tasas ingresarán al Presupuesto General del Estado conforme lo que determine la ley”.

La pandemia del COVID-19 en 2020 paralizó al mundo, presentando retos tanto económicos como sociales. No obstante, también fomentó avances en la eficiencia y la responsabilidad dentro de las prácticas empresariales y legales. Las compañías se percataron de que las reuniones presenciales no eran imprescindibles, lo que llevó a la creación de nuevos modelos digitales de negocio. La industria legal igualmente se adaptó, optimizando la regulación del servicio mediante plataformas telemáticas.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconocida como la norma jurídica más importante del Estado, establece en su Artículo 16, numeral 2, el derecho esencial de todas las personas a acceder a las tecnologías de información y comunicación. Considerando que son de carácter público los servicios notariales, por disposición constitucional, la transformación digital de estos servicios en el cantón Santa Elena representa no solo mejorar la parte operativa, sino un medio para proteger este derecho ciudadano. En consecuencia, se establece una herramienta tecnológica que hace posible la implementación de este principio a través el Sistema Informático Notarial en el Ecuador, entra en funcionamiento en febrero de 2015 y se facilita el registro, control y verificación de actos, contratos y trámites mediante plataformas digitales, sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos, existen todavía deficiencias en la obtención de copias certificadas y la gestión de documentos físicos (Caicedo, 2021).

El proyecto para la transformación digital de los servicios notariales en el cantón Santa Elena se basa en la Ley Orgánica de Transformación Digital y Audiovisual. Permite la prestación de servicios telemáticamente siempre que se utilice el sistema informático relevante aprobado por el Consejo de la Judicatura. Como tal, las regulaciones delimitan los principios legales de equivalencia funcional y neutralidad tecnológica, una garantía de que los actos y contratos realizados, tienen equivalencia con aquellos realizados fuera de línea, siempre que se mantenga la identidad digital requerida y se utilicen firmas electrónicas. Por lo tanto, el proceso de digitalización en Santa Elena está alineada al mandato legal de mejorar la gestión pública a través del Sistema Informático Notarial, asegurando que los protocolos digitales cumplan con las normas necesarias de ciberseguridad y protección de datos personales para preservar la fe pública en un entorno digital.

El Consejo de la Judicatura promueve el uso telemático en los trámites notariales para ello estableció regulaciones para facilitar estas transformaciones, como por ejemplo mediante el Consejo de la Judicatura mediante la Resolución No. 075-2020, ha aprobado un reglamento que permite la introducción gradual de trámites notariales usando medios electrónicos. En definitiva, los notarios están ofreciendo sus servicios de manera electrónica de forma gradual y que los actos notariales usando estos medios digitales serán validados de la misma manera de los que se hacen presencialmente. Se lo ratifica con la Reforma a la Ley Notarial de fecha 08 de diciembre 2020 y su modificación de fecha 08 de febrero de 2023; todo acto, contrato y las diligencias notariales pueden realizarse de manera telemática, a nivel nacional en todas las notarías. Por su parte, se establece que todos los servicios notariales pueden ser realizados por medios físicos o telemáticos, según la Ley de Transformación Digital y Audiovisual lo que contribuirá a la eficiencia, a disminuir el impacto ambiental y simplificar el acceso para los ciudadanos (Gallegos Valarezo y Neira, 2023).

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la investigación

La presente investigación se desarrolla en el Cantón Santa Elena, ubicado en la provincia del mismo nombre. El área de estudio se desarrolló en el área urbana del cantón, que alberga la notaría con sus servicios, que se encuentran en un proceso de transformación bajo la supervisión del Consejo de la Judicatura. Esta situación se caracteriza por una creciente exigencia de la ciudadanía por servicios notariales rápidos, estos sistemas todavía dependen de la presencia física y del manejo de documentos físicos.

2.2. Diseño y alcance de la investigación

Para el estudio se seleccionó el año 2024, tiene un enfoque descriptivo-asociativo se basa en un diseño no experimental de tipo transversal. Se considera descriptivo ya que intenta caracterizar la situación actual de la digitalización administrativa en la notaría del cantón Santa Elena. Además, es no experimental-transversal porque la información será recopilada en un solo momento, permitiendo observar el fenómeno en su contexto natural sin manipular las variables intencionadamente (Hernández-Sampieri, & Mendoza, 2018). Buscamos analizar el estado presente de la digitalización y determinar de qué manera esta variable se relaciona con la eficacia y la satisfacción del usuario.

2.3. Tipo y métodos de investigación

La investigación actual se enmarca dentro de un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Esta elección se fundamenta en la necesidad de evaluar el grado de adopción tecnológica en los servicios notariales (dimensión cuantitativa) y, al mismo tiempo, entender las percepciones de los funcionarios y usuarios respecto a las barreras que presenta la transformación digital en el cantón Santa Elena (dimensión cualitativa), que los procesos sean seguros, accesibles para los ciudadanos y demuestren confianza jurídica en el sistema.

Además, se realizó un análisis de Chi-cuadrado como herramienta estadística importante para indagar posibles asociaciones y diferencias significativas entre grupos, lo que facilita tomar decisiones por la confiabilidad de los datos estadísticos (Castro, et al., 2025).

Así mismo se realizó investigación de Campo por cuanto se recogieron datos en la notaría como un análisis de normativa legal y reportes del Consejo de la Judicatura y se utilizó el método inductivo-deductivo por el análisis de trámites digitales y sus beneficios o problemas y se evaluaron los procesos notariales (ingreso, validación, firma, archivo) y su automatización.

2.4. Población y muestra

La población estuvo constituida por el notario, el personal administrativo de las dependencias del Cantón Santa Elena, abogados notariales, así como por los usuarios concurrentes de los servicios notariales. El tipo de muestra es no probabilística por conveniencia porque responde a las necesidades particulares de la investigación. La muestra de estudio estuvo compuesta por 1 notario, 4 asistentes, 10 abogados y 120 usuarios los cuales acudieron del día 01 al 12 de diciembre del 2025 en horarios de 9H00 a 16h00 pm a la notaría de la ciudad de Santa Elena siendo un total 135 personas. Este diseño permitirá obtener una muestra representativa que recoja las realidades y necesidades de los usuarios de estos servicios, asegurando que los resultados sean pertinentes para la formulación de políticas públicas relacionadas con la digitalización.

Tabla 1. *Muestra*

Grupos	Muestra
Notario	1
Asistentes	2
Abogados	
Notariales	12
Usuarios	120
Secretaria	2
Total	137

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como métodos para la recolección de datos, se utilizó una encuesta dirigida a los funcionarios de la notaría, abogados notariales y otra a los usuarios del servicio, cuyo instrumento fue un cuestionario estructurado basado en la escala de Likert, una buena alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social (Canto de Gante et al., 2020). Para el análisis estadístico, se empleó el software SPSS 25.0, que abarca la interpretación de datos, así como la generación de tablas y figuras estadísticas.

Se logró obtener información directa de los participantes en la encuesta, lo que permitió evaluar su percepción, conocimiento y experiencia respecto al tema de la digitalización de los actos notariales y registrales.

El proceso investigativo se desarrolló a través de una secuencia de pasos racionales que iniciarán con la revisión del estado actual de la infraestructura tecnológica. Posteriormente, se ejecutaron herramientas de campo dirigidas a los actores previamente determinados. Luego, se realizó un análisis de los datos recolectados, garantizando la confidencialidad y el respeto a las normas éticas en el manejo de la información pública vinculada al sector notarial.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada a los funcionarios y abogados notariales de los servicios notariales del Cantón Santa Elena

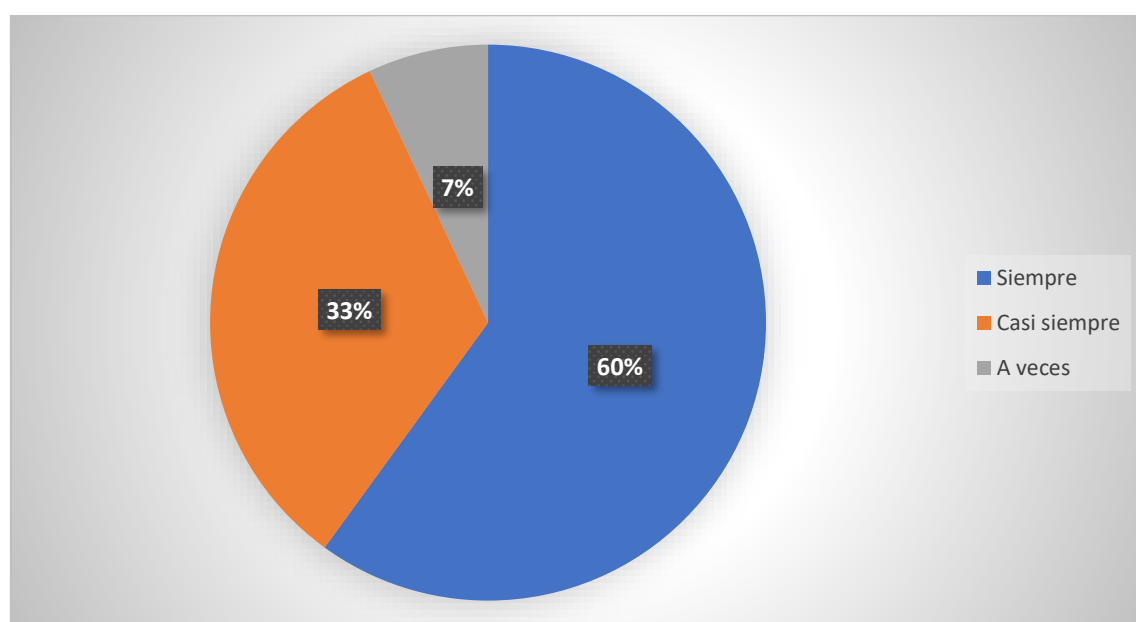
Pregunta 1. Infraestructura e Interoperabilidad (Variable Independiente). *¿Es estable el servicio de internet que le permita operar los sistemas digitales sin interrupciones en la notaría?*

Tabla 2. *Conexión a Internet para operar los sistemas digitales*

	Porcentaje	Funcionario/Abogados
Siempre	61	11
Casi siempre	33	5
A veces	6	1
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 1. *Conexión a Internet para operar los sistemas digitales*



Según la encuesta, 60 % de los funcionarios y abogados especialistas en derecho notarial y registral del cantón Santa Elena manifiestan que la notaría cuenta con conectividad y servicio de Internet sin interrupciones y casi siempre 33%. En consecuencia, todo el proceso notarial dentro del sistema no tiene obstáculos para ser más ágil y eficiente el servicio notarial en el cantón Santa Elena.

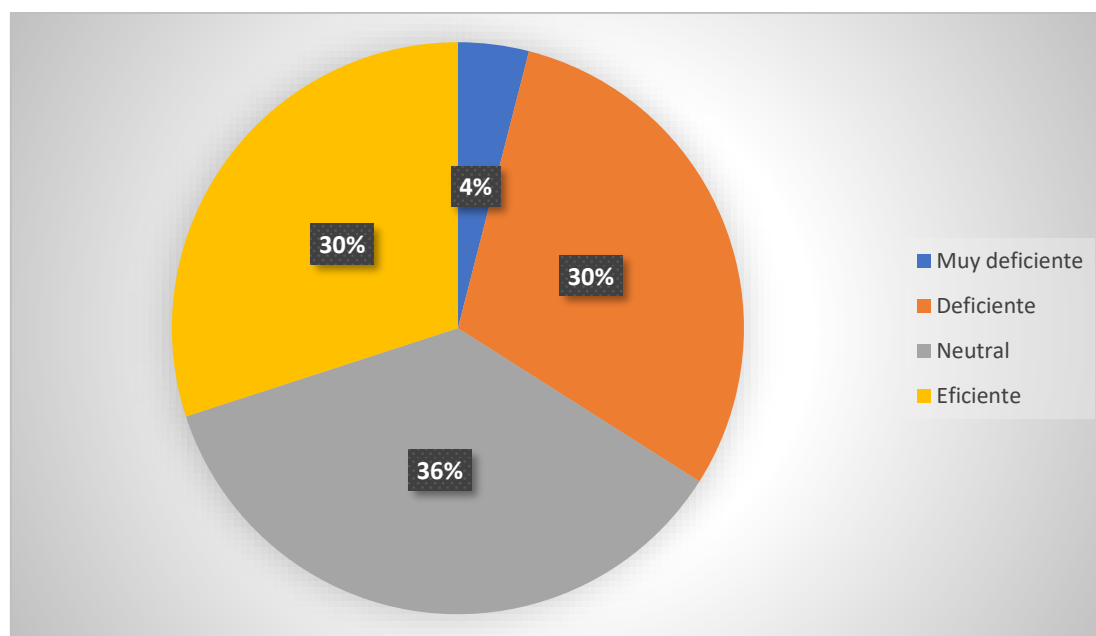
Pregunta 2. *¿Las bases de datos de otras instituciones (DINARP, Registro Civil, ¿etc.) se integran con la Notaria?*

Tabla 3. *Integración con otras bases de datos*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Muy deficiente	4	1
Deficiente	30	5
Neutral	36	6
Eficiente	30	5
Muy eficiente		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 2. *Integración con otras bases de datos*



El 30% de los encuestados manifiestan que no se integran el sistema de la notaría del cantón Santa Elena con la base de datos de otras instituciones públicas, con lo cual no

cumple con las expectativas para un funcionamiento eficiente. Un 30% considera que la integración es eficiente, reconocen todos los esfuerzos para mejorar los servicios notariales. El 36% califica de manera neutral (ni deficiente y ni eficiente), a pesar de que los sistemas funcionan, se requieren mejora, como por ejemplo implementar nuevas soluciones tecnológicas, es aconsejable una base de datos interconectada y una plataforma para el intercambio de información, podría contribuir significativamente a elevar la calidad del servicio. Según nuestros resultados, la integración de sistemas en las notarías puede mejorarse, pero observamos un margen considerable para su mejora. Con la tecnología adecuada e innovadora, las evaluaciones existentes podrían ser mucho más positivas.

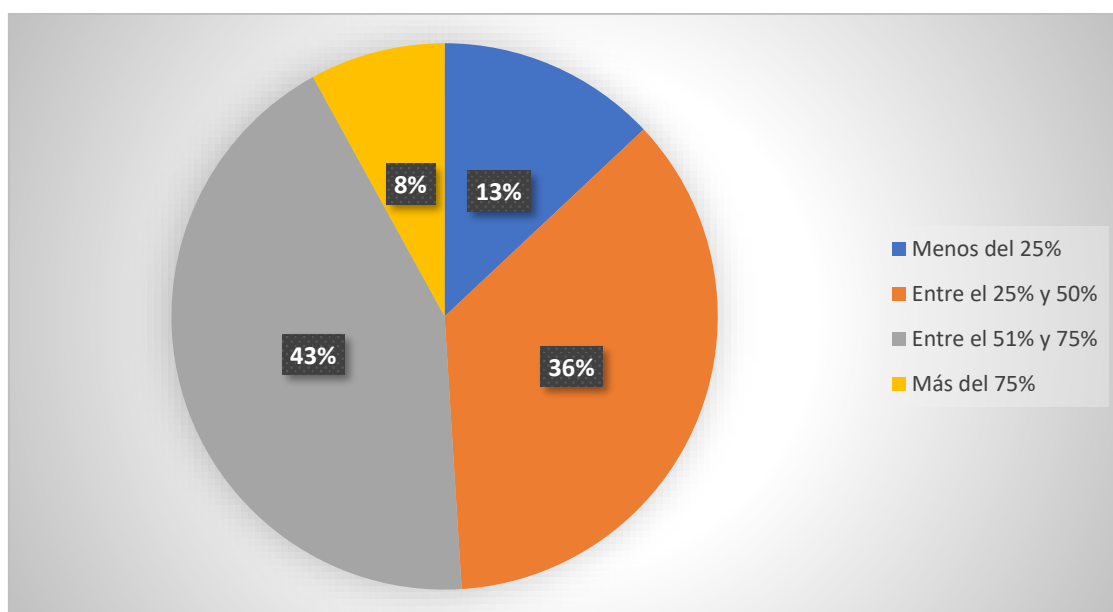
Pregunta 3. ¿Los trámites que se gestiona actualmente en la notaría se realizan de forma 100% digital?

Tabla 4. *Porcentaje de trámites de manera digital*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Menos del 25%	13	2
Entre el 25% y 50%	36	6
Entre el 51% y 75%	43	8
Más del 75%	8	1
Ns/Nc		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 3. *Porcentaje de trámites de manera digital*



La respuesta de la pregunta 3 evidencia que el 43% del grupo de funcionarios y abogados notariales, manifiestan que los trámites que se realizan en la notaría se lo hacen de forma digital, un 36% se lo hace entre un 25% y 40% digitalizado, un 13% inferior al 25%. Se puede observar el interés de que se ofrezcan más servicios y tramites de manera digital en la notaría del cantón Santa Elena. A pesar que algunos trámites inician su proceso de manera presencial, terminan de manera digital.

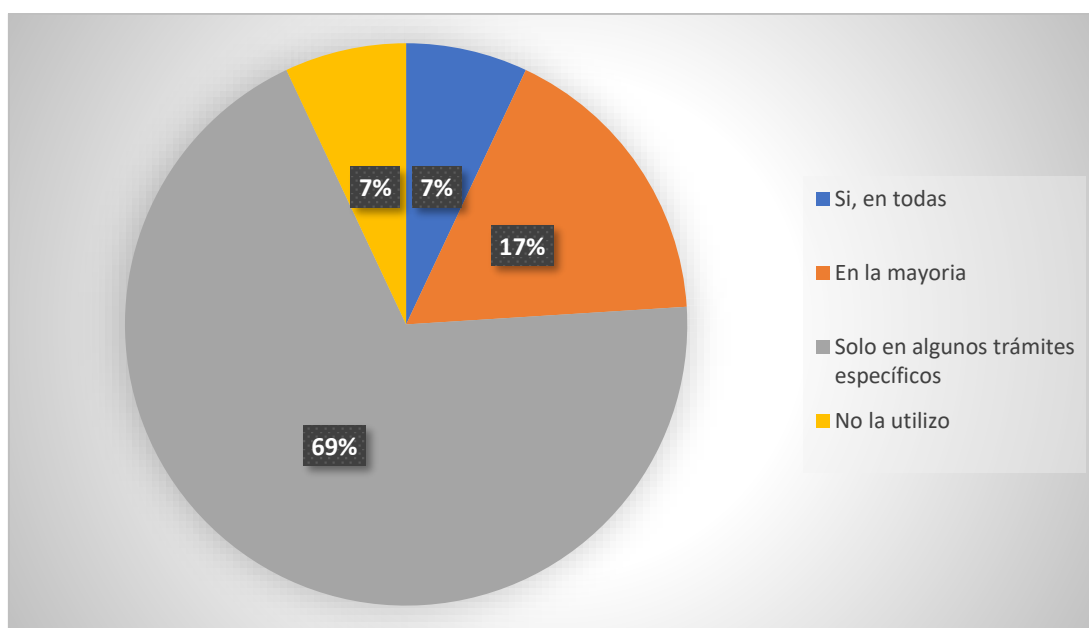
Pregunta 4. ¿La firma electrónica se utiliza en todos los documentos que la normativa vigente permite?

Tabla 5. *¿Utiliza la firma electrónica en todos los procesos?*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Si, en todas	7	1
En la mayoría	17	3
Solo en algunos trámites específicos	69	12
No la utilizo	7	1
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 4. *¿Utiliza la firma electrónica en todos los procesos?*



El 69% de los funcionarios y abogados especializados en asunto notariales manifiestan que solo utilizan la firma electrónica en algunos trámites específicos, un 17% en la mayoría y un 7% en todos los procesos, a pesar que permite formalizar los documentos digitales con la misma validez que la firma manuscrita en los actos y contratos notariales. Se constituye en una herramienta muy importante para la gestión notarial, en tanto y cuanto los usuarios también le den importancia, ya que nos brinda seguridad y rapidez.

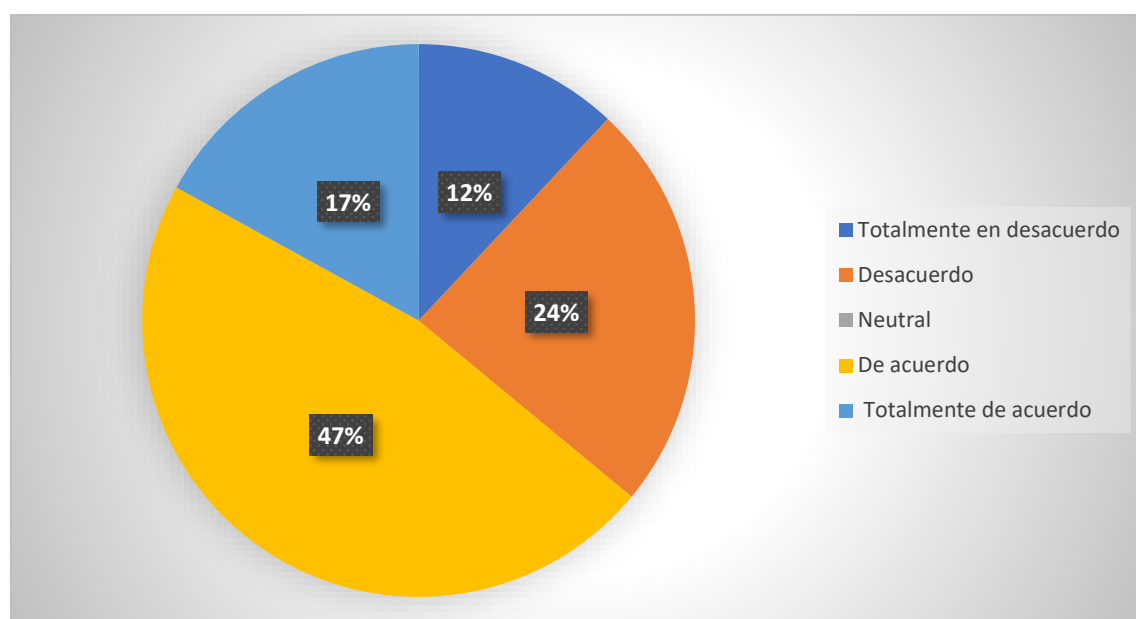
Pregunta 5. Eficiencia Operativa y Gestión (Variable Dependiente). ¿El tiempo promedio para la emisión de certificados y actos notariales ha disminuido desde la implementación de herramientas digitales en la notaría?

Tabla 6. *Reducción Tiempo promedio para emitir certificados y actos notariales*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Totalmente en desacuerdo	12	2
Desacuerdo	24	4
Neutral		
De acuerdo	47	8
Totalmente de acuerdo	17	3
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 5. *Reducción Tiempo promedio para emitir certificados y actos notariales*



Un 64% de los funcionarios y abogados notariales manifiestan que están de acuerdo que el tiempo para emitir certificados y actos notariales en la notaría ha disminuido, 36% están en desacuerdo. Definitivamente para disminuir el tiempo promedio para la emisión de certificados y actos notariales es necesario digitalizar y simplificar los procesos, lo que se busca es el mejoramiento de la gestión notarial en el cantón santa Elena y ser más eficientes ante los usuarios.

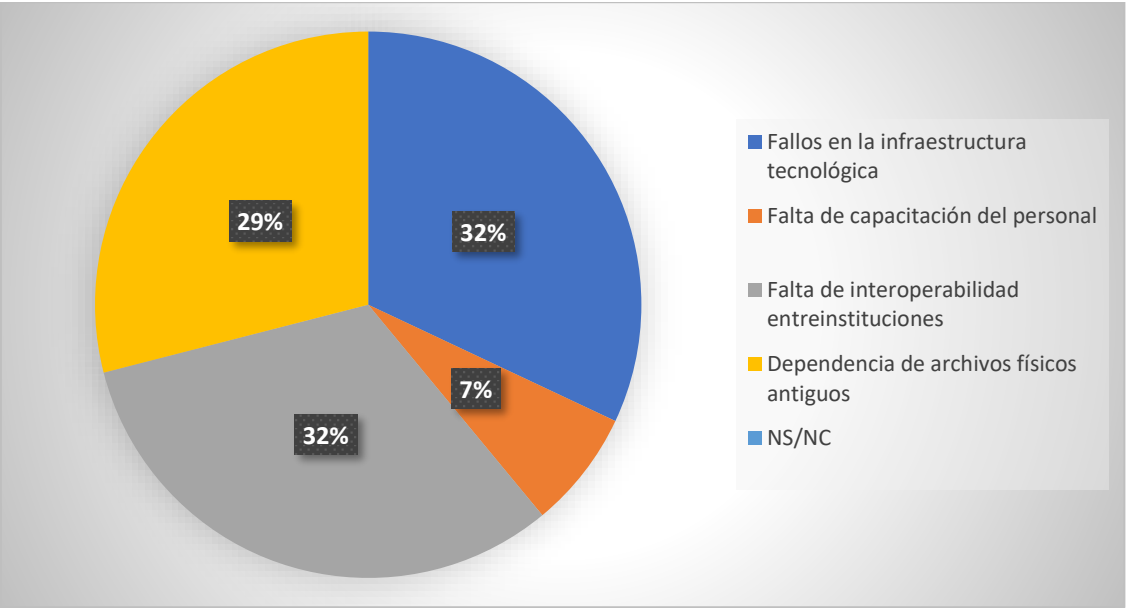
Pregunta 6. ¿Cuál es el principal obstáculo que impide una mayor celeridad en los trámites notariales del cantón?

Tabla 7. *Obstáculos para una mayor celeridad en los trámites*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Fallos en la infraestructura tecnológica	33	6
Falta de capacitación del personal	7	1
Falta de interoperabilidad entre instituciones	32	6
Dependencia de archivos físicos antiguos	29	4
NS/NC		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 6. *Obstáculos para una mayor celeridad en los trámites*



En cuanto a esta pregunta se pudo evidenciar que existen problemas en los tiempos de ejecución de trámites y servicios notariales ya sea por fallas en la infraestructura tecnológica con 33%, falta de interoperabilidad entre instituciones públicas 32% y dependencia de archivos físicos un 29%, los mismos que afecta la celeridad en los trámites. Se necesita de herramientas tecnológicas que simplifiquen los tiempos. Además,

los notarios deben establecer sistemas de información con el objetivo de organizar procesos y disminuir los tiempos de atención, asegurándose de que estos cumplan con las normativas del Consejo de la Judicatura.

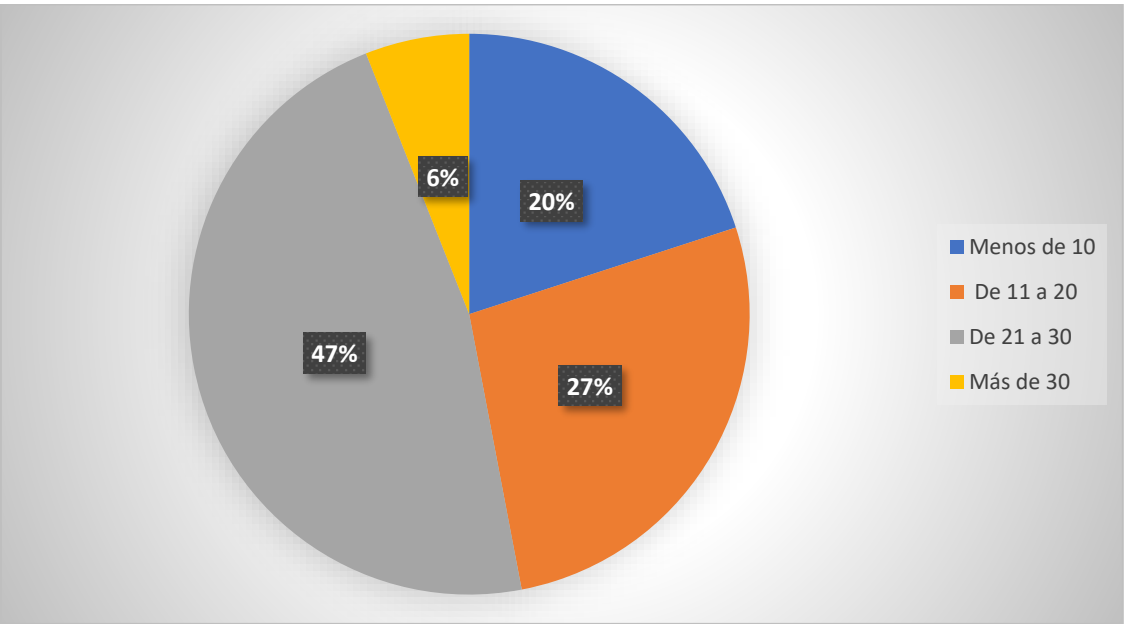
Pregunta 7. En una jornada laboral en la notaría, ¿Gracias al uso de sistemas digitalizados y automatizados, ¿cuántos trámites logra resolver satisfactoriamente?

Tabla 8. *Cuántos trámites se hace de manera digital por día*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogado
Menos de 10	20	3
De 11 a 20	27	5
De 21 a 30	47	8
Más de 30	6	1
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 7. *Cuántos trámites se hace de manera digital por día*



El promedio de trámites y servicios notariales en una jornada laboral, se logran resolver satisfactoriamente gracias al uso de sistemas digitalizados y automatizados, un 47% manifiestan que más de 20 trámites, el 27% de funcionarios y abogados notariales de 11

a 20 trámites y menos de 10 al día 20%. En todo caso el porcentaje es aceptable, nos damos cuenta que en la notaría de Santa Elena se están realizando cada vez más trámites digitalizados, sin dejar a un lado el trámite presencial, por lo que existen actos que se los puede hacer de manera telemática.

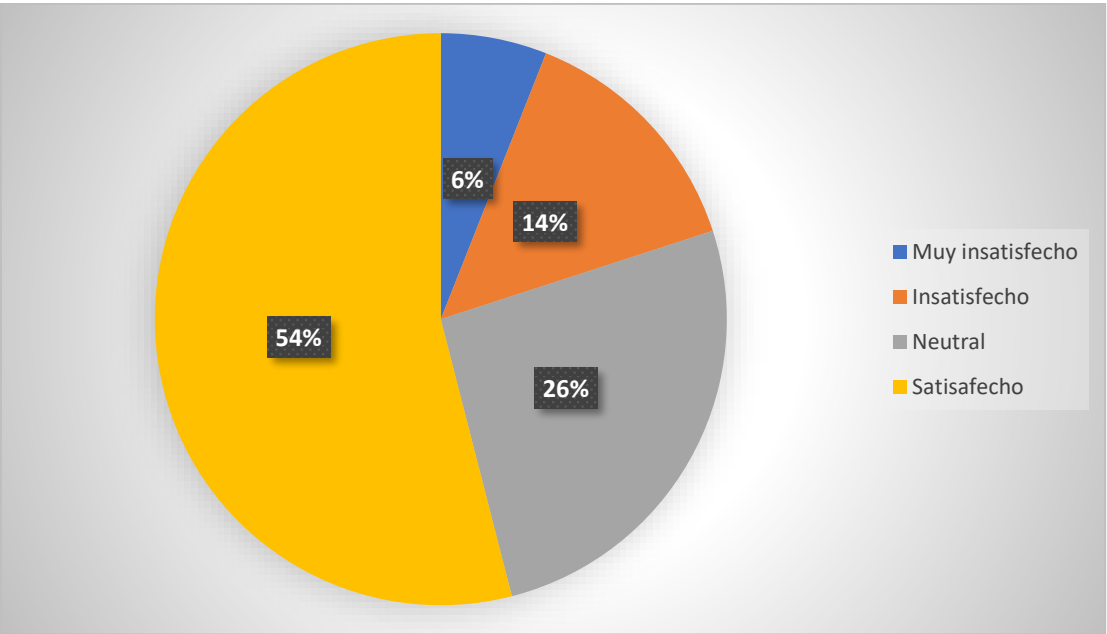
Pregunta 8. Calidad, Transparencia y Seguridad. ¿La satisfacción de los usuarios respecto a la agilidad de los servicios digitales brindados, como la percibe?

Tabla 9. *Satisfacción de los usuarios respecto a agilidad de los servicios digitales*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Muy insatisfecho	6	1
Insatisfecho	14	2
Neutral	26	5
Satisfecho	54	9
Muy satisfecho		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 8. *Satisfacción de los usuarios respecto a agilidad de los servicios digitales*



El 54% de los funcionarios y abogados notariales manifiestan que los usuarios se sienten satisfechos en cuanto a la agilidad de los servicios digitales, un 40% expresaron de manera neutral y 14% insatisfecho. En consecuencia, la implementación de servicios digitales en la notaría de Santa Elena satisface a la gran mayoría de usuarios y que facilita a funcionarios y usuarios los procesos y servicios notariales.

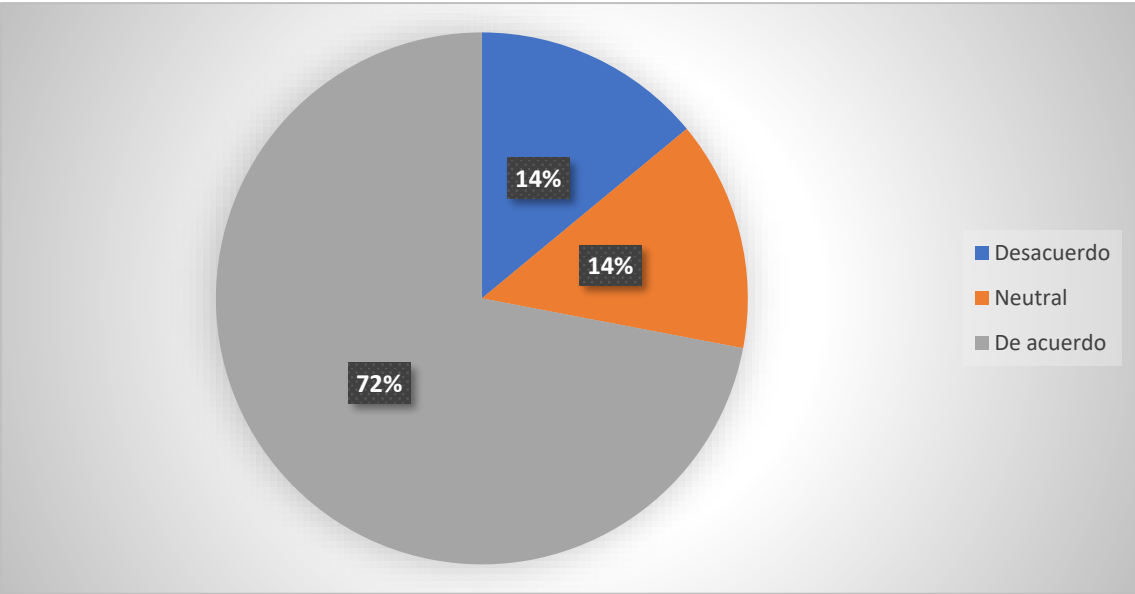
Pregunta 9. ¿Para verificar la autenticidad de los documentos y evitar fraudes, los sistemas digitales actuales ofrecen herramientas robustas?

Tabla 10. *Sistemas digitales actuales ofrecen herramientas para autenticar documentos*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Totalmente en desacuerdo		
Desacuerdo	14	2
Neutral	14	2
De acuerdo	72	13
Totalmente de acuerdo		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 9. *Sistemas digitales actuales ofrecen herramientas para autenticar documentos*



En cuanto a esta pregunta el 72% está de acuerdo que los sistemas digitales actuales ofrecen herramientas robustas para verificar la autenticidad de los documentos y evitar fraudes. En desacuerdo y neutral lo manifiestan 28% de los funcionarios y abogados especializados en procesos notariales, no confían por desconocimiento y desconfianza. Es importante ampliar y mejorar el servicio propuesto a incrementar el desarrollo digital de los actos notariales, con el propósito de ofrecer a los usuarios la seguridad jurídica que necesitan en estos procesos.

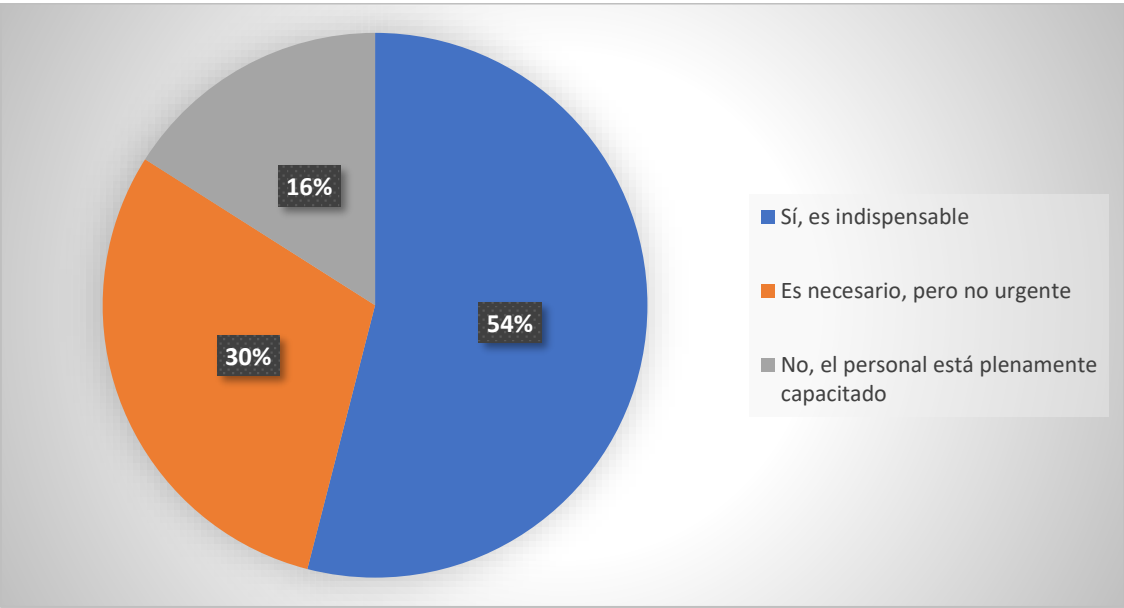
Pregunta 10. ¿Para optimizar el uso de las herramientas de gestión documental digital, el personal administrativo requiere capacitarse?

Tabla 11. *Capacitación para optimizar uso de herramientas digitales*

	Porcentaje	Funcionarios/ Abogados
Sí, es indispensable	54	9
Es necesario, pero no urgente	30	5
No, el personal está plenamente capacitado	16	3
Ns/Nc		
Total	100%	17

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios y abogados notariales Cantón Santa Elena, 2025

Figura 10. *Capacitación para optimizar uso de herramientas digitales*



El 54% considera que el personal administrativo requiere mayor capacitación técnica para optimizar el uso de las herramientas de gestión documental digital, para un 30% es necesario, pero no urgente y para el 16% el personal está plenamente capacitado. Consecuentemente, la formación constante en temas legales y tecnológicos aseguraría que los notarios permanezcan informados y en consonancia con la normativa actual, lo que a su vez reforzaría la seguridad jurídica y la confianza del público en el sistema ecuatoriano.

Pregunta 11. Retroalimentación Abierta. ¿Para que la digitalización en la notaría de Santa Elena sea plenamente eficiente, qué mejora tecnológica o cambio normativo considera necesario?

La digitalización debe realizarse con avances tecnológicos y mediante regulación en la oficina notarial de Santa Elena. Las áreas de importancia incluyen mejorar la seguridad de la información, transitar rápidamente a archivos digitales, los archivos físicos, integrarse con el registrador de la propiedad, acelerar el uso de firmas electrónicas y el desarrollo de tecnología que corresponda con los requisitos legales. El compromiso y la empatía, y la capacitación del personal, particularmente en seguridad de datos, son igualmente necesarios. Se precisa coordinación con otras instituciones públicas e inversiones en tecnología para brindar mayor rapidez en el servicio junto con una mayor interoperabilidad. La tecnología debería significar un acceso más rápido a la información del usuario, incluso mientras se le presta la debida atención. En general, para que los trámites y servicio notarial sea exitosa, se deben integrar la notaría con las instituciones públicas a través de sistemas de interoperabilidad, la capacitación sistemática y la tecnología que proporcione protección de seguridad para la información.

3.2 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios notariales del Cantón Santa Elena

Resultados de confiabilidad (α de Cronbach)

El análisis de consistencia interna de la encuesta, arrojó un alfa de Cronbach de 0.894, lo que evidencia una alta fiabilidad del instrumento. Las preguntas presentan coherencia y miden de forma estable la percepción de los usuarios sobre la digitalización de los servicios notariales. En consecuencia, la encuesta se considera estadísticamente confiable para sustentar el estudio.

Accesibilidad y Disponibilidad Tecnológica (Dimensión: Infraestructura)

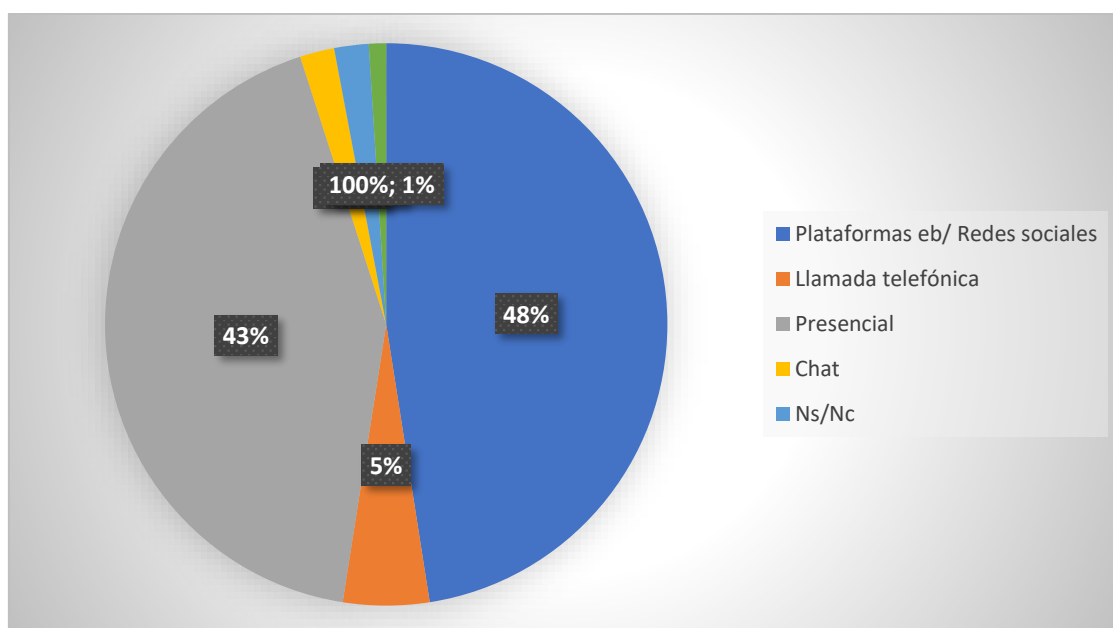
Pregunta 1. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para informarse sobre los requisitos de un trámite notarial en Santa Elena?

Tabla 12. *Información sobre requisitos de trámites Notariales*

Información trámites	Porcentaje	Usuarios
Plataformas Web/ Redes sociales	48	58
Llamada telefónica	5	6
Presencial	43	52
Chat	2	2
Ns/Nc	2	2
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 11. Información sobre requisitos de trámites notariales



El 43% de los encuestados aún prefiere asistir a la notaría de manera presencial, mientras que el 48% de los usuarios se informan de los diferentes trámites a través de plataformas en línea o redes sociales, lo cual es evidente las preferencias hacia los medios digitales en Santa Elena. Lo que determina que la digitalización no reemplaza por completo los métodos tradicionales. Por esto es importante fortalecer las estrategias digitales para mejorar el acceso a los servicios notariales.

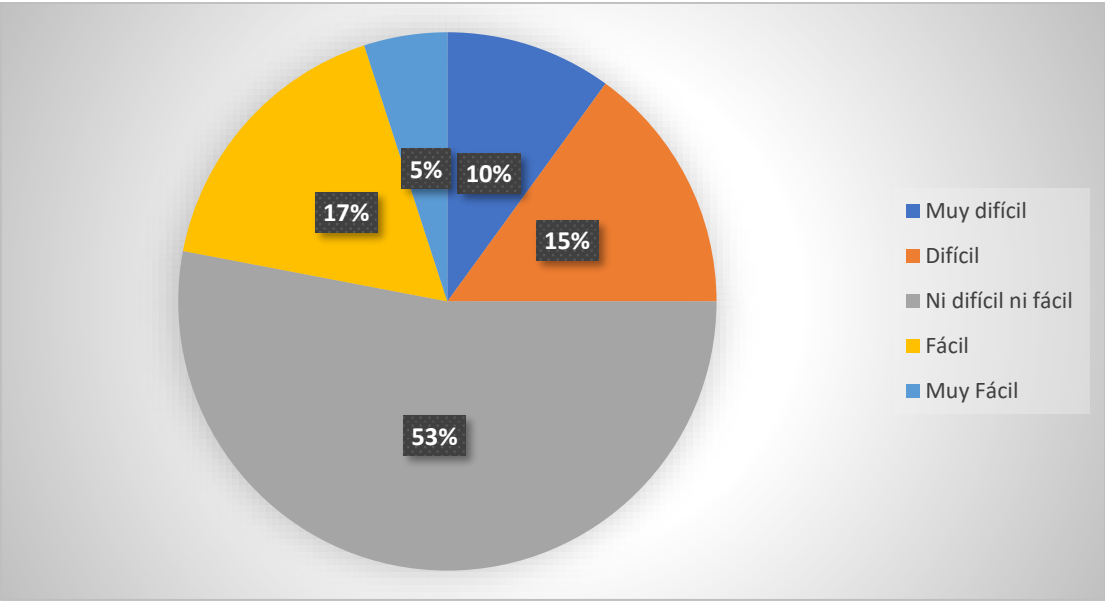
Pregunta 2. ¿Las plataformas digitales notariales son fáciles de usar y están disponibles cuando las necesito?

Tabla 13. Facilidad al usar plataforma digital notarial

Facilidad	Porcentaje	Usuarios
Muy difícil	10	12
Difícil	15	18
Ni difícil ni fácil	53	64
Fácil	17	20
Muy Fácil	5	6
	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 12. *Facilidad al usar plataforma digital notarial*



El 53% de los encuestados, según los resultados, sienten que las plataformas digitales notariales no son ni fáciles ni difíciles; tienen una usabilidad neutral. El 25% las describe como difíciles, y solo el 17.5% las identifica como fáciles. Esto indica dificultades en la usabilidad y el acceso. Aunque Santa Elena cuenta con herramientas digitales, es crucial mejorar la experiencia del usuario para lograr una digitalización efectiva de los servicios notariales.

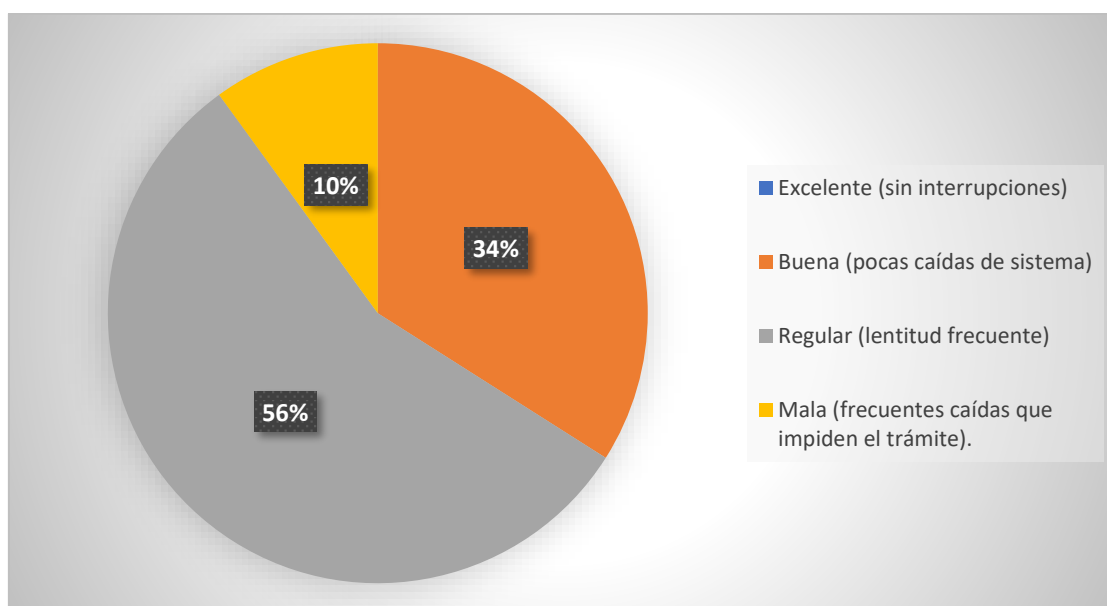
Pregunta 3. ¿Al momento de realizar un trámite digital en la notaría cómo califica la conectividad y estabilidad del sistema?

Tabla 14. *Calificación Conectividad y estabilidad del sistema*

Calificación conectividad	Porcentaje	Usuarios
Excelente (sin interrupciones)	0	0
Buena (pocas caídas de sistema)	34	41
Regular (lentitud frecuente)	56	67
Mala (frecuentes caídas que impiden el trámite).	10	12
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 13. *Calificación conectividad*



Según los resultados, la conectividad y estabilidad del sistema es regular, muy lento, lo confirma el 56%, buena 34% y los que manifiestan que las caídas del sistema son frecuentes 10%, lo que indica que existen limitaciones en los trámites digitales, que influyen en calidad del servicio. Por eso es importante mejorar la infraestructura tecnológica en los servicios notariales de Santa Elena para garantizar continuidad, fiabilidad y calidad en la gestión administrativa digital.

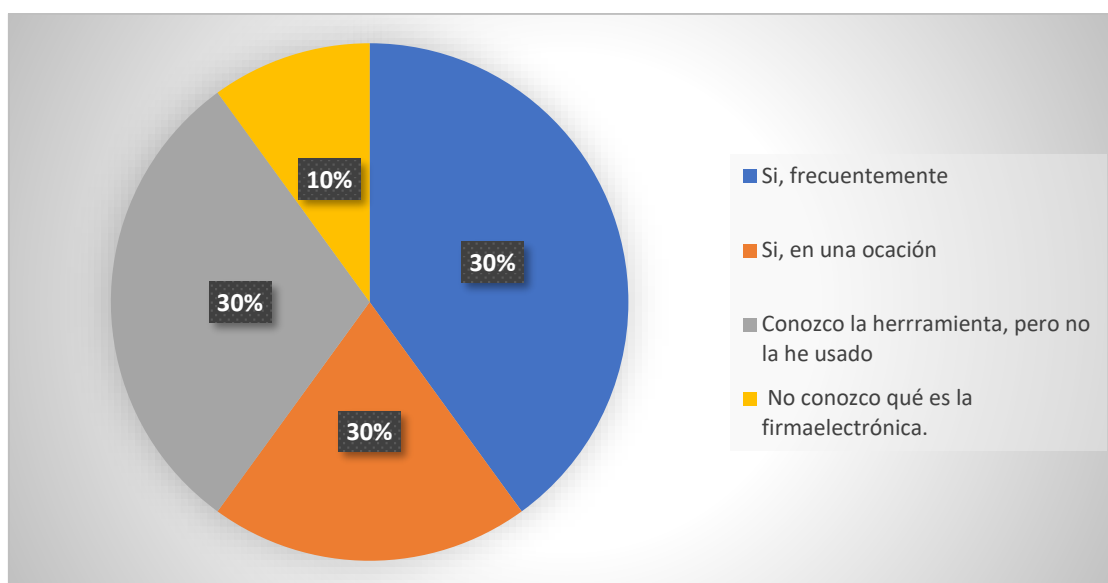
Pregunta 4. ¿La firma electrónica valida sus documentos en los servicios notariales del cantón?

Tabla 15. *Uso firma electrónica*

	Porcentaje	Usuarios
Si, frecuentemente	30	36
Si, en una ocasión	30	36
Conozco la herramienta, pero no la he usado	30	36
No conozco qué es la firma electrónica.	10	12
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 14. *Uso firma electrónica*



Los resultados indican los que están familiarizados con la firma electrónica representa un 30%, pero no lo usan. El 30% la utiliza regularmente, un 30% lo utiliza frecuentemente y 10% desconoce de esta herramienta, lo cual confirma una baja adopción tecnológica. En consecuencia, estos resultados destacan la necesidad de implementar estrategias efectivas de capacitación y promoción para fomentar el uso adecuado de la firma electrónica en la modernización administrativa.

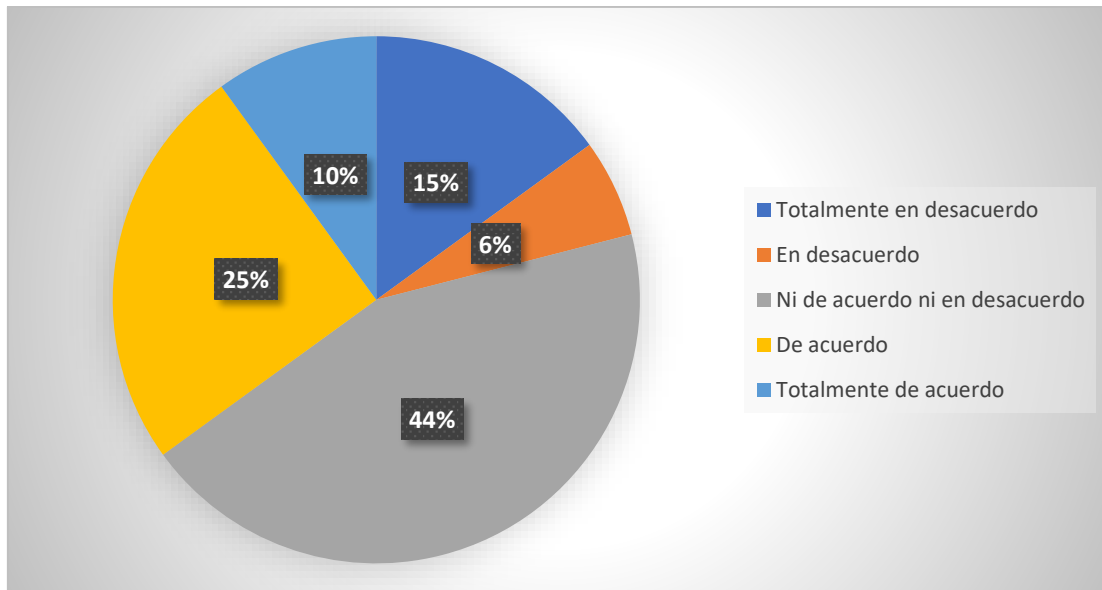
Pregunta 5. El respaldo digital de mis documentos notariales me brinda más tranquilidad que el archivo físico tradicional.

Tabla 16. *Tranquilidad con el respaldo digital*

Tranquilidad con el respaldo digital	Porcentaje	Usuarios
Totalmente en desacuerdo	15	18
En desacuerdo	6	7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	53
De acuerdo	25	30
Totalmente de acuerdo	10	12
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 15. *Tranquilidad con el respaldo digital*



Los resultados indican que el 44% de los encuestados manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la proposición de que el respaldo digital le da mayor tranquilidad que el archivo tradicional, 35% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo de darle más seguridad el archivo digital, pero 21% expresa desacuerdo o fuerte desacuerdo, lo que demuestra desconfianza en la seguridad del soporte digital. En la era de la modernización de los servicios notariales en Santa Elena, estos datos indican que, para lograr una aceptación pública más profunda, hay una necesidad urgente de mejorar la percepción de la seguridad y confianza a los sistemas digitales.

3.3. Eficiencia y Tiempo de Respuesta (Dimensión: Eficiencia Operativa)

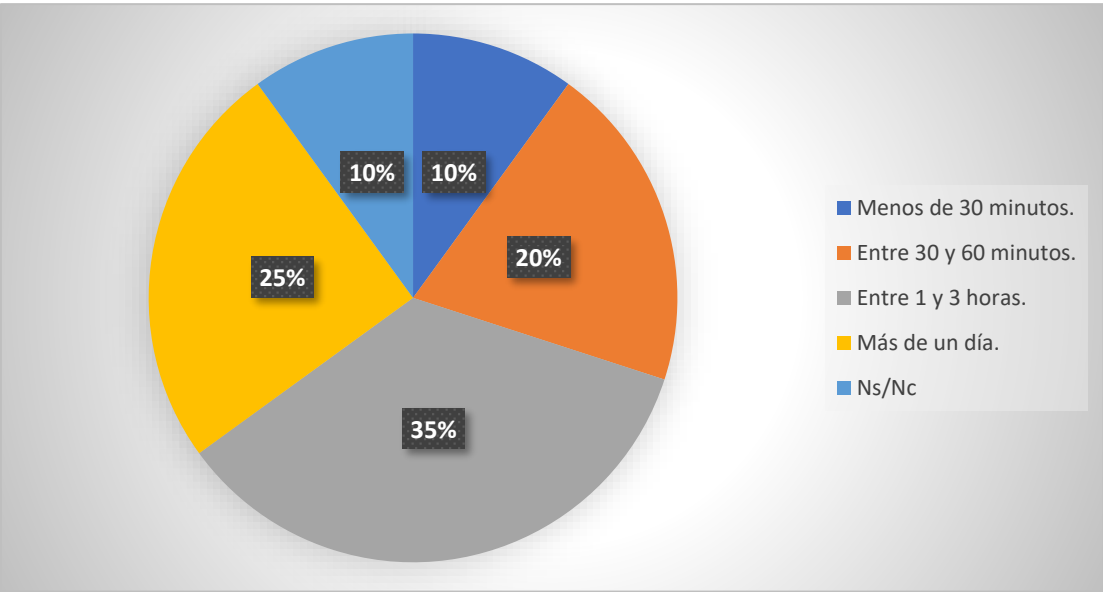
Pregunta 6. ¿Emitir un certificado o acto notarial desde el inicio del proceso actualmente que tiempo promedio toma?

Tabla 17. *Tiempo para conseguir certificado o acto notarial*

	Porcentaje	Usuarios
Menos de 30 minutos.	10	12
Entre 30 y 60 minutos.	20	24
Entre 1 y 3 horas.	35	42
Más de un día.	25	30
Ns/Nc	10	12
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 16. *Tiempo para conseguir certificado o acto notarial*



De conformidad con los resultados, obtener un certificado o acto notarial toma entre 1 y 3 horas, lo manifiesta 35% de usuarios, más de un día 25%, lo que se evidencia retrasos en los trámites. Aunque el 20% indica que el proceso se completa entre 30 y 60 minutos, refleja poca estandarización y variabilidad en el proceso. Por esta razón es necesario mejorar la gestión interna, optimizando procesos, utilizando herramientas tecnológicas.

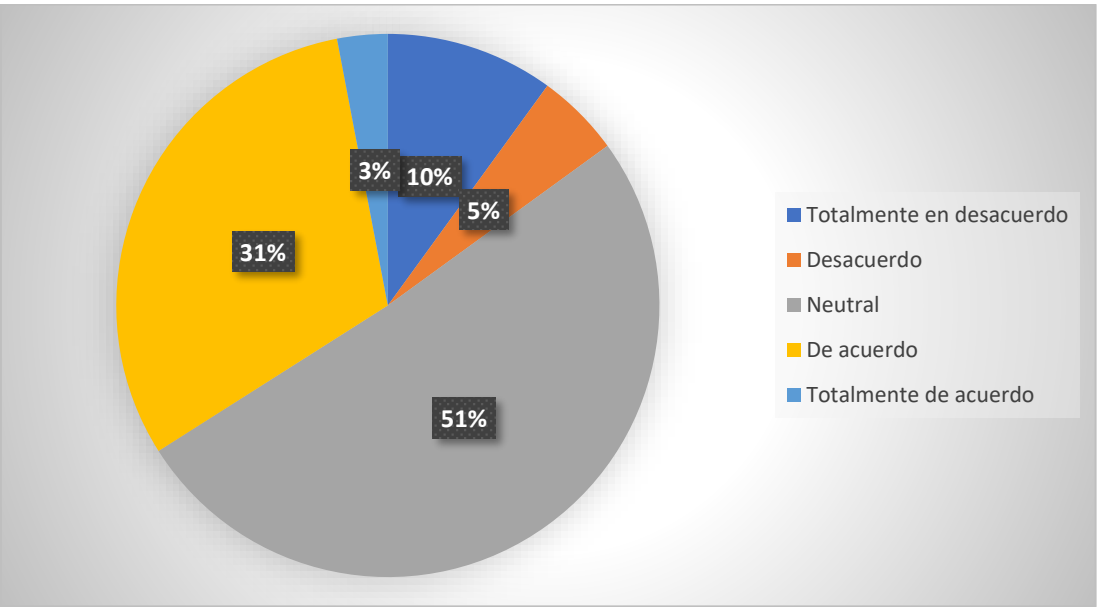
Pregunta 7. ¿Ha disminuido notablemente la necesidad de acudir físicamente a la notaría con la implementación de procesos automáticos?

Tabla 18. *Implementación de procesos automáticos disminuya presencialidad*

	Porcentaje	Usuarios
Totalmente en desacuerdo	10	12
Desacuerdo	5	6
Neutral	51	61
De acuerdo	31	37
Totalmente de acuerdo	3	4
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 17. *Implementación de procesos automáticos disminuya presencialidad*



Según información de la Tabla 7, el 51 % de los encuestados se muestra neutral sobre la disminución de visitas presenciales por la automatización de procesos en la notaría, mientras que el 31% está de acuerdo. Mientras que un grupo 10% manifiesta totalmente en desacuerdo, lo que confirma un impacto desigual de la automatización de procesos. De manera que estos resultados evidencian avances parciales y la necesidad de fortalecer la implementación tecnológica para automatizar los procesos para reducir la presencialidad.

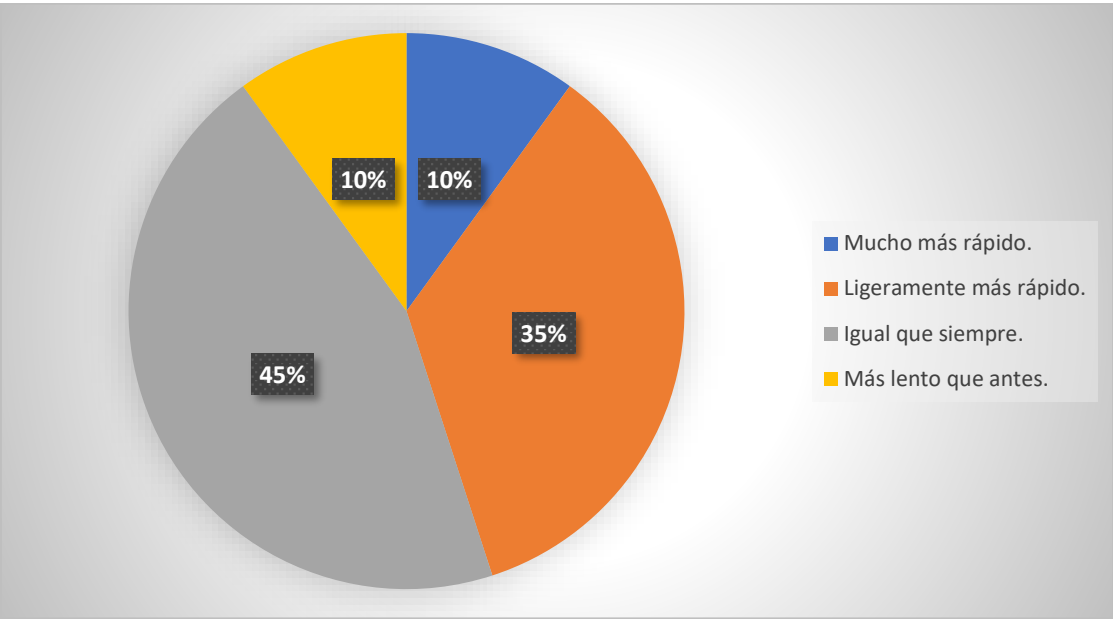
Pregunta 8. ¿Cómo se percibe la agilidad actual en la resolución de sus trámites, en comparación con años anteriores?

Tabla 19. *Percepción en resolución de trámites*

	Porcentaje	Usuarios
Mucho más rápido.	10	12
Ligeramente más rápido.	35	42
Igual que siempre.	45	54
Más lento que antes.	10	12
Total	100	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 18. *Percepción en resolución de trámites*



De acuerdo a las respuestas, 45% de los encuestados siente que la rapidez en la resolución de trámites es igual, mientras que un 35% manifiesta que ha mejorado ligeramente. Sin embargo, un 10% considera que el proceso es más lento que antes, lo que se requiere cambios en los procesos de resolución de los trámites notariales. Estos datos reflejan mejoras parciales, pero insuficientes para generar una percepción positiva de mayor eficiencia.

3.4. Calidad y Satisfacción (Dimensión: Calidad del Servicio)

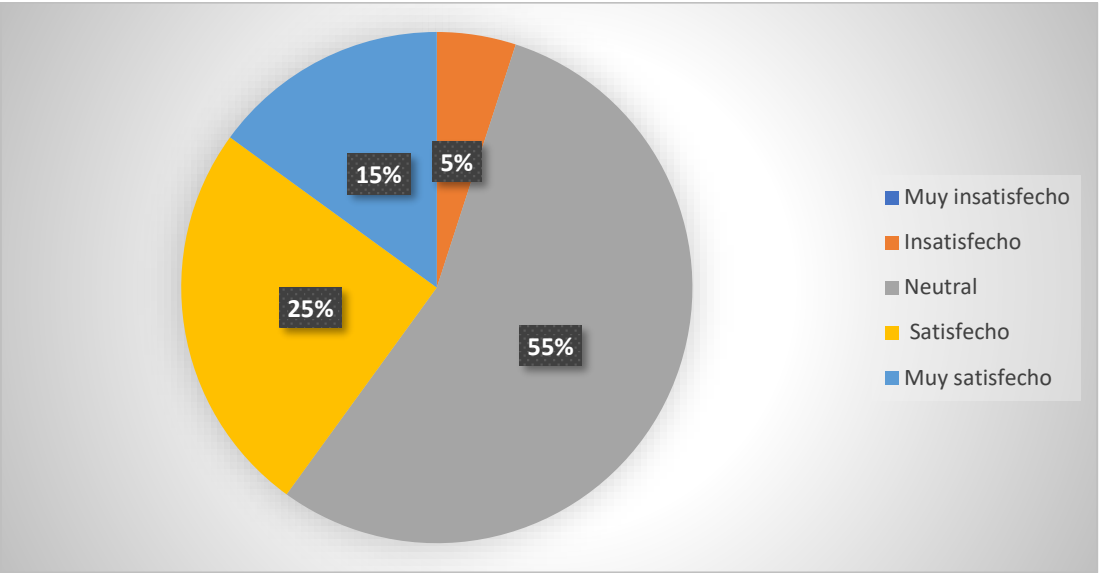
Pregunta 9. ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida a través de los canales digitales de la notaría?

Tabla 20. Satisfacción por atención recibida

	Porcentaje	Usuarios
Muy insatisfecho		
Insatisfecho	5	6
Neutral	55	66
Satisfecho	25	30
Muy satisfecho	15	18
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 19. Satisfacción por atención recibida



El 55% no se encuentran satisfechos ni insatisfechos por la atención recibida por los canales digitales, un 40% se muestra satisfecho y muy satisfecho, 5% insatisfecho.

Estos resultados reflejan avances importantes y la necesidad de optimizar la atención digital para mejorar la percepción de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio notarial en el cantón Santa Elena.

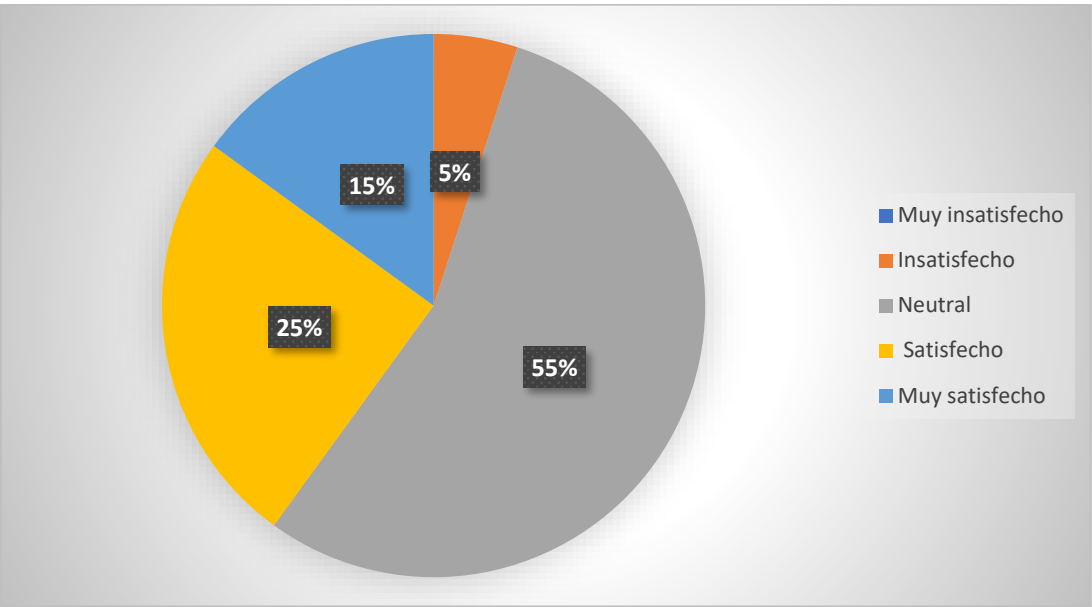
Pregunta 10. ¿El personal de la notaría en el manejo de las herramientas digitales durante su atención, demuestra dominio?

Tabla 21. *Dominio técnico manejo de herramientas digitales*

	Porcentaje	Usuarios
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	5	6
Neutral	55	66
Satisfecho	25	30
Muy satisfecho	15	18
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 20. *Dominio técnico del personal notarial*



De acuerdo a los encuestados la mayoría, el 55% % tienen una opinión neutral sobre el dominio técnico del personal en el manejo de las herramientas digitales, el 40 %

está satisfecho. Sin embargo, 5% indican que la percepción sobre el manejo de las herramientas es mínima. Estos datos motivan a reforzar la formación sobre el manejo de herramientas digitales en los servicios notariales del cantón Santa Elena para mejorar la atención a los usuarios.

3.5. Seguridad Jurídica y Transparencia (Dimensión: Transparencia)

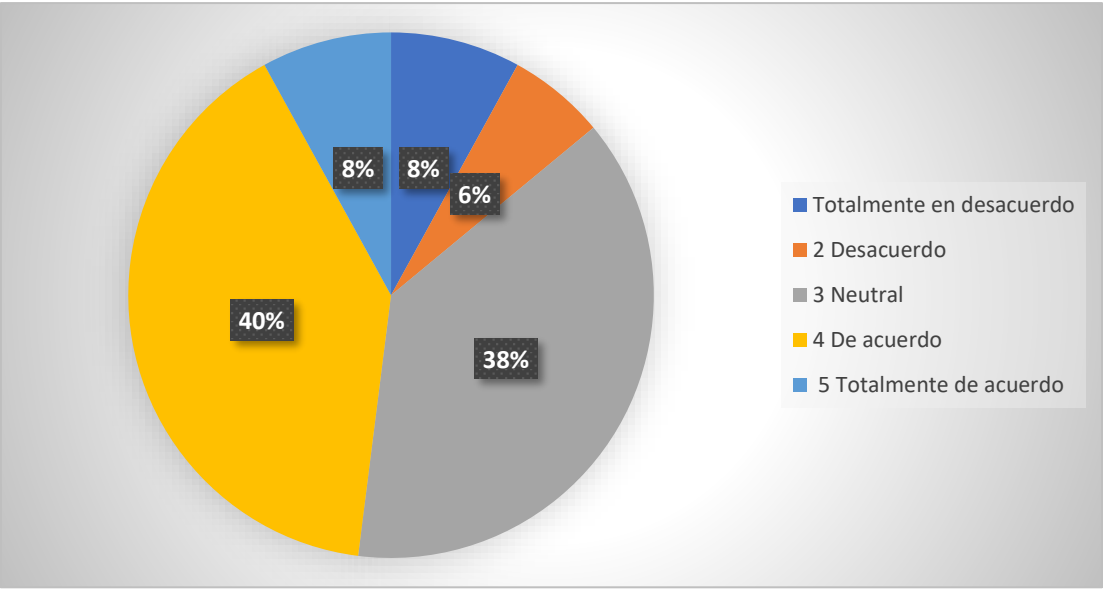
Pregunta 11. ¿Confío plenamente en la autenticidad y seguridad de los documentos notariales que se generan de forma digital?

Tabla 22. *Autenticidad y seguridad de documentos notariales*

	Porcentaje	Usuarios
Totalmente en desacuerdo	8	10
Desacuerdo	6	7
Neutral	38	45
De acuerdo	40	48
Totalmente de acuerdo	8	10
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 21. *Autenticidad y seguridad de documentos notariales*



El 40% de los participantes confía en la autenticidad y seguridad de los documentos notariales que se generen de forma digital, un 38% se muestra neutral. Solo un 8% expresa desacuerdo, lo que indica que la confianza en los documentos digitales aún no está consolidada. Estos resultados resaltan la necesidad de cambiar la percepción sobre la seguridad jurídica y la transparencia en los procesos digitales en el cantón Santa Elena. Es necesario establecer una buena comunicación con los usuarios para informar sobre los beneficios de la creación de documentos digitales en las notarías.

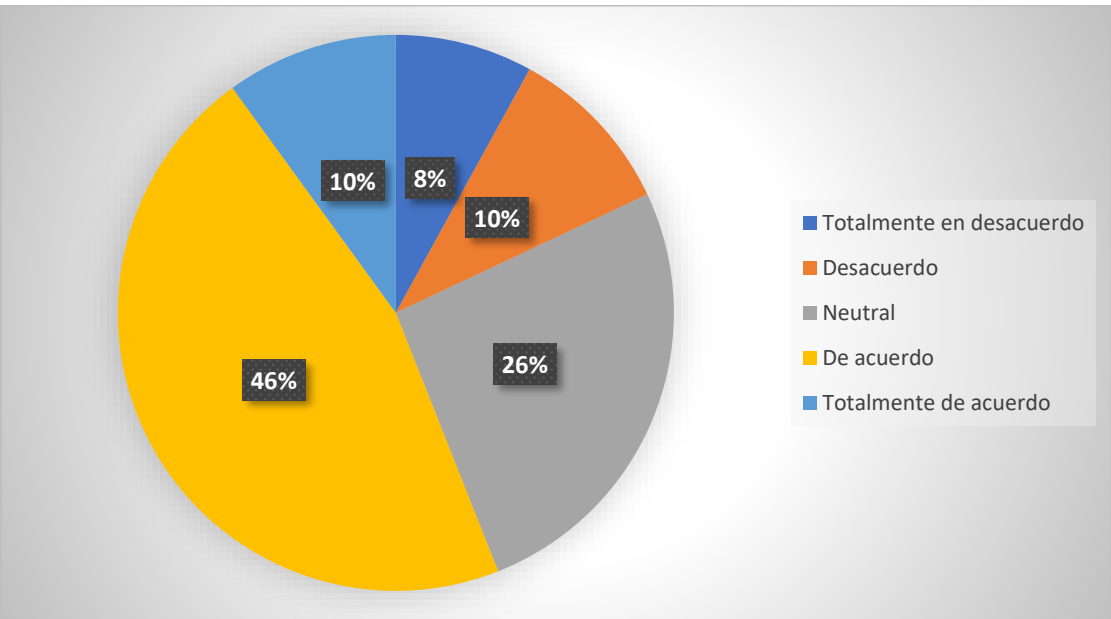
Pregunta 12. ¿La digitalización facilita que pueda verificar la validez de mis documentos en cualquier momento y lugar?

Tabla 23. *Digitalización facilita validez de documentos notariales*

	Porcentaje	Usuarios
Totalmente en desacuerdo	8	10
Desacuerdo	10	12
Neutral	26	31
De acuerdo	46	55
Totalmente de acuerdo	10	12
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 22. *Digitalización facilita validez de documentos notariales*



Según información presentada, 46% de los encuestados cree que la digitalización facilita la validación de documentos en cualquier momento, 10% está completamente de acuerdo. Mientras, un 26% es neutral y hay un porcentaje menor que se opone, representa 8%, lo que indica que existe un porcentaje alto que desconocen del benéfico. Los resultados muestran avances en accesibilidad digital, aunque aún se necesita mejorar su uso y difusión.

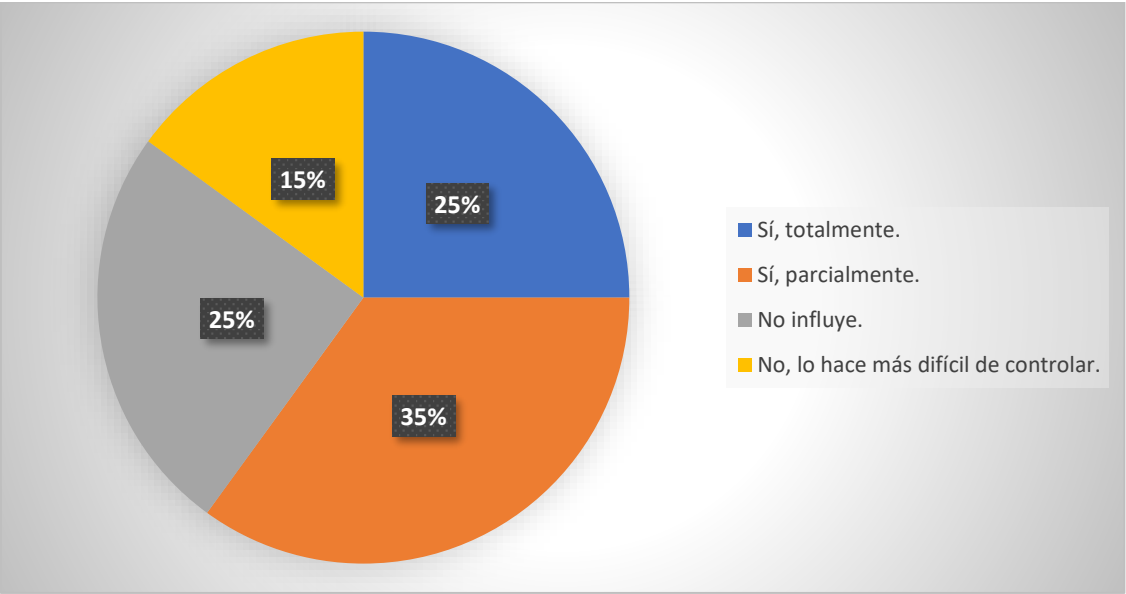
Pregunta 13. ¿Cree usted que la automatización de procesos reduce la posibilidad de actos de corrupción o falta de transparencia?

Tabla 24. *Automatización reduce actos de corrupción*

	Porcentaje	Usuarios
Sí, totalmente.	25	30
Sí, parcialmente.	35	42
No influye.	25	30
No, lo hace más difícil de controlar.	15	18
Total	100%	120

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de servicios notariales, Cantón Santa Elena, 2025

Figura 23. *Automatización reduce actos de corrupción*



Los resultados indican que 35% opina que la automatización disminuye los casos de corrupción en las notarías, 25% está convencido que disminuye totalmente, mientras que otro 25% sostiene que no tiene ninguna influencia y 15% considera que lo hace más difícil de controlar. Aunque hay opiniones positivas en la automatización en las notarías para disminuir actos de corrupción, todavía hay dudas de su eficacia en acortar riesgos administrativos.

Pregunta 14. ¿Para que la atención notarial en Santa Elena sea 100% digital y eficiente, qué aspecto considera importante mejorar?

Basado en el análisis cualitativo de las respuestas, se puede afirmar que para que los usuarios logren una eficiencia completa, es muy importante que las organizaciones puedan interoperar, así como tener una infraestructura tecnológica suficiente para esa interoperabilidad. Necesitan un sistema unificado que pueda autenticar identidades y permitir el uso de firmas electrónicas en tiempo real. Sobre seguridad y conectividad, los encuestados indican que la confianza ciudadana está directamente relacionada con la fortaleza técnica del sistema actualmente en uso.

De esta manera, hay que promover la alfabetización digital y ofrecer formación tanto a los funcionarios de las notarías como a los que necesitan de los servicios notariales, específicamente grupos vulnerables como los ancianos y personas que viven en el sector rural. La resistencia al cambio y la falta de conocimientos son limitaciones para adoptar servicios en línea. Es así que, la inversión tecnológica se la debe hacer junto a guías de uso y canales de comunicación para conseguir una atención de servicios notariales de calidad.

Identificación de las variables

Variable 1. Digitalización de los servicios notariales.

Esta variable se refiere al grado en que los servicios de la notaría han incorporado herramientas tecnológicas y plataformas digitales que facilitan el acceso y uso de los servicios por parte de los usuarios.

Variable 2. Calidad del servicio notarial.

Esta variable se relaciona con la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención recibida a través de los canales digitales de la notaría.

Justificación de la selección de las preguntas

Estas preguntas seleccionadas de la encuesta representan las variables del estudio en términos directos. Por ejemplo, en cuanto a la noción de conveniencia del usuario y la disponibilidad de plataformas notariales digitales, se pueden medir la percepción de los niveles de digitalización de los servicios notariales de los usuarios, ya que evalúa algunas dimensiones básicas de la implementación tecnológica, a saber, la accesibilidad, funcionalidad y disponibilidad de sus canales digitales, aspectos importantes de la implementación tecnológica. Pero la cuestión del nivel de satisfacción del usuario al utilizar el servicio a través de los canales digitales del notario también constituye una métrica de la calidad del servicio notarial, ya que, en esta etapa, la satisfacción del usuario se considera un criterio significativo para evaluar la calidad del servicio en el ámbito de la gestión pública y privada. Así, ambas preguntas permiten investigar la probable correlación entre la implementación de servicios digitales en el notario y la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado, lo cual es adecuado para los objetivos de la investigación.

Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis nula (H_0):

No existe relación significativa entre la digitalización de los servicios notariales y la calidad del servicio notarial.

Hipótesis alternativa (H_1):

Existe relación significativa entre la digitalización de los servicios notariales y la calidad del servicio notarial.

Tabla 25. *Percepción de los usuarios*

Detalle	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Neutral	Satisfecho	Total
Difícil	9	0	0	9	0	18
Fácil	0	0	3	6	12	21
Muy difícil	6	0	0	3	3	12
Muy Fácil	0	0	0	6	0	6

Ni fácil ni difícil	3	3	0	42	15	63
	18	3	3	66	30	120

Con un nivel de significancia 5% y 16 grados de libertad. Los resultados de la prueba de chi-cuadrado muestran que la digitalización de los servicios notariales está estadísticamente relacionada de manera significativa con la calidad del servicio notarial percibida por los usuarios. Esto implica que la facilidad de uso y la disponibilidad de plataformas notariales digitales afectan la satisfacción del usuario en los servicios notariales a través de los canales digitales ofrecidos al usuario.

Tabla 26. *Prueba de Chi cuadrado de Pearson*

Detalle	Valor	df	Sig. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	73,004 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	70.963	16	0.000
N de casos válidos	120		

Los resultados evidencian una asociación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. La recolección de datos permitió que la hipótesis “Existe relación significativa entre la digitalización de los servicios notariales y la calidad del servicio notarial.” pueda ser comprobada a través del estadístico Chi-Cuadrado. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, por cuanto el valor calculado es mayor que el valor crítico, se rechaza la hipótesis nula. Con un total de 120 casos válidos, se concluye que existe una relación significativa entre las variables en estudio.

3.6. Discusión

Una de las condiciones para que los trámites y servicios notariales del cantón Santa Elena sean exitosos debe contar con conectividad y servicio de Internet sin interrupciones. Los encuestados manifiestan que no tiene dificultad con el acceso a Internet, sin embargo, no se integra el sistema de la notaría con la base de datos de otras

instituciones públicas, con lo cual no cumple con las expectativas para un funcionamiento eficiente. Como lo respalda Criado (2025) lo que va a facilitar el intercambio eficiente de datos con las instituciones públicas es la interoperabilidad lo cual integra aspectos técnicos, normativos y organizativos.

En igual forma, un gran porcentaje de los trámites que se realizan en la notaría se lo hacen de forma digital, muy acorde a lo que manifiestan Alwaely et al., (2024) que la transformación digital en el sector público, incide de manera estratégica en las instituciones, permite ajustarse rápidamente a entornos más dinámicos y cambiantes. Así mismo se formalizan los procesos y servicios de manera aceptable con la firma electrónica con la misma validez que la firma manuscrita en los actos y contratos notariales. Se constituye en una herramienta muy importante para la gestión notarial, en tanto y cuanto los usuarios también le den importancia, ya que nos brinda seguridad y rapidez.

Es así que el tiempo para emitir certificados y actos notariales en la notaría ha disminuido. Según Nasser (2021), los países exitosos en gobierno digital tienen estrategias a largo plazo que incluyen liderazgo fuerte, dirección clara, marcos normativos, firma electrónica, identidad digital, protección de datos y ciberseguridad. En definitiva, para disminuir el tiempo en la emisión de certificados y actos notariales, es importante digitalizar y simplificar los procesos, para mejorar la gestión notarial en el cantón santa Elena y ser más eficientes con los usuarios.

También hay problemas con el tiempo de los procedimientos y servicios notariales como fallas en la infraestructura tecnológica, ausencia de interoperabilidad entre las instituciones públicas, uso de archivos físicos, todos estos factores reducen la velocidad de estos procedimientos. Para la Encuesta de Gobierno Electrónico (2024), se necesitan herramientas tecnológicas para simplificar los tiempos de procesamiento. Los notarios también deben establecer sistemas de información con el objetivo de organizar los procesos y reducir los tiempos de servicio, de modo que cumplan con las regulaciones del Consejo de la Judicatura.

El promedio de trámites y servicios notariales en una jornada laboral, se logran resolver satisfactoriamente gracias al uso de sistemas digitalizados y automatizados, nos damos cuenta que en la notaría de Santa Elena se están realizando cada vez más trámites digitalizados, sin dejar a un lado el trámite presencial, por lo que existen actos que se los

puede hacer de manera telemática. De acuerdo a Mashakaa, (2025) esta confirmación de la virtualidad como alternativa a la presencia física surge de la necesidad de crear marcos normativos que garanticen la validez legal de los documentos, así como para optimizar la eficiencia operativa al reducir costos y tiempos de traslado para los usuarios.

El personal administrativo requiere mayor capacitación técnica para optimizar el uso de las herramientas de gestión documental digital. Consecuentemente, la formación constante en temas legales y tecnológicos aseguraría que los notarios permanezcan informados y en consonancia con la normativa actual, lo que a su vez reforzaría la seguridad jurídica y la confianza del público en el sistema ecuatoriano. Es necesario mejorar la formación en capacidades digitales tanto para los funcionarios como para los usuarios para disminuir la presencialidad y buscar eficiencia en los trámites legales (Prado, et al., 2021). Para los usuarios de la notaría en el cantón Santa Elena la conectividad y estabilidad del sistema es aceptable, consecuentemente es importante mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar continuidad, fiabilidad y calidad en la gestión administrativa digital.

En lo que tan un poco familiarizado es con el uso de la firma electrónica, desconocen de esta herramienta, lo cual confirma una baja adopción tecnológica. En efecto, estos resultados destacan la necesidad de implementar estrategias efectivas de capacitación y promoción para fomentar el uso adecuado de la firma electrónica en la modernización administrativa. Por otra parte, en conformidad con los resultados, obtener un certificado o acto notarial ha disminuido considerablemente, pero con poca estandarización y variabilidad en el proceso. Por esta razón es necesario mejorar la gestión interna, optimizando procesos, utilizando herramientas tecnológicas.

La disminución de visitas presenciales por la automatización de procesos en la notaría, ha disminuido se evidencian avances parciales y la necesidad de fortalecer la implementación tecnológica para automatizar los procesos para reducir la presencialidad. De que la rapidez en la resolución de trámites notariales ha mejorado, es necesario generar una percepción positiva de mayor eficiencia. Consecuentemente los usuarios se encuentran medianamente satisfechos por la atención recibida por los canales digitales, se reflejan avances moderados y la necesidad de optimizar la atención digital para mejorar la percepción de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio notarial en el cantón

Santa Elena. Según Moore (1994) un funcionario público tiene como tarea principal crear valor para la sociedad, a través de beneficios sociales recibidos por los ciudadanos uno de ellos es la satisfacción ciudadana.

Se fortalece la confianza en la autenticidad y seguridad de los documentos notariales que se generen de forma digital, hay que resaltar la necesidad de cambiar la percepción sobre la seguridad jurídica y la transparencia en los procesos digitales en el cantón Santa Elena. Es necesario establecer una buena comunicación con los usuarios para informar sobre los beneficios de la creación de documentos digitales en las notarias.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Estrategia de transformación digital para la optimización de la experiencia del usuario:
caso notaría del cantón Santa Elena

Introducción

La composición demográfica del cantón Santa Elena es heterogénea con segmentos de diferentes niveles de alfabetización digital. Por esta razón, la digitalización de los servicios notariales debe ser inclusiva, prestando la atención a usuarios que están familiarizados con tecnologías digitales como a quienes requieren atención tradicional o asistida. Esta propuesta se elabora respetando el marco legal establecido en la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que promueve la simplificación, transparencia y accesibilidad en los procedimientos públicos. El Gobierno está actuando favorablemente hacia la digitalización inclusiva y equitativa de nuestro cantón, implementando puntos digitales sin costo en la provincia, proporcionando tecnología, formación y recursos digitales a miles de personas. Más de 77 mil residentes de las parroquias Colonche y Manglaralto tienen acceso a capacitación digital y conectividad, con estas instalaciones, Santa Elena cuenta ahora con un total de 25 puntos digitales gratuitos (Ministerio de Telecomunicaciones, 2026).

Objetivo

Diseñar una estrategia de transformación digital que priorice la experiencia del usuario, a través de la implementación de diversas acciones tácticas y tecnológicas, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio en la Notaría del Cantón Santa Elena

4.1. Estrategias de Implementación Tecnológica

4.1.1. Ventanilla única virtual con modelo híbrido

Desarrollo de una plataforma digital intuitiva acompañada de puntos de atención presencial en sedes notariales en el cantón y centros comunitarios, como los puntos digitales. Estos espacios estarán equipados con personal capacitado para asistir a usuarios con bajos conocimientos tecnológicos, garantizando acceso universal.

4.1.2. Firma electrónica conforme a normativa

Incorporar la firma electrónica respaldada legalmente por la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y la normativa relacionada con la firma digital en Ecuador, facilitando sobre la base del reconocimiento jurídico la validación electrónica de documentos.

4.1.3. Automatización y gestión de turnos mixtos:

Implementar un sistema híbrido que permita a los usuarios elegir entre reserva digital de turnos y convocatoria presencial directa, con registro manual y apoyo telefónico para quienes no acceden a la digitalización.

4.1.4. Integración segura con bases de datos públicas

Mejorar interconexión digital con portales y repositorios de las instituciones públicas para validación automatizada y expedita de documentos, contribuyendo a disminuir los tiempos, errores y el exceso de trámites en la comprobación de documentos.

4.2. Capacitación y Cambio Organizacional

4.2.1. Formación integral con inclusión digital

Capacitación en competencias digitales para el personal notarial, con un módulo adicional orientado al acompañamiento y empatía hacia usuarios con brecha digital, fortaleciendo habilidades comunicativas y de asistencia personalizada para mejorar el servicio notarial.

4.2.2. Promoción de la cultura de servicio digital inclusiva

Estrategias comunicacionales internas que fortalezcan el compromiso con una atención equitativa, orientada a facilitar el acceso y asegurar que ningún ciudadano quede excluido debido a limitaciones en las capacidades y habilidades tecnológicas e incorporar talleres para reconocer diferencias culturales, generacionales y tecnológicas de los usuarios, asegurando que el personal pueda brindar atención adaptada a cada perfil.

4.2.3. Programa de gestión del cambio basado en la ley orgánica de optimización

Alineación del proceso de transformación digital de la notaría con los principios legales de simplificación, descentralización y eficiencia administrativa, garantizando que

el equipo notarial se adapte ordenadamente a los nuevos flujos de procesos orientados al usuario y tecnologías.

4.3. Protocolos de Atención al Usuario

4.3.1. Estándares de respuesta con modelo multicanal

Implementar tiempos máximos de respuesta claros para atención digital y presencial, con canales alternativos como teléfono, radio comunitaria y atención en centros locales, ampliando la cobertura a zonas con baja conectividad y notificar mediante plataformas digitales (correo, SMS, WhatsApp) y mensajes por medios tradicionales o asistencia presencial para usuarios sin acceso digital.

4.3.2. Atención personalizada y asistida

Disponibilidad de asistentes digitales y personales en sedes notariales y puntos comunitarios para acompañar usuarios en sus trámites, con especial atención a adultos mayores y personas con limitaciones en el acceso a tecnología.

4.3.4. Registro digital y presencial de reclamos y sugerencias

Sistema híbrido para recepción y seguimiento al ciudadano que contemple entrada digital y formato físico, asegurando transparencia y acceso para todos los usuarios.

4.4. Plan de Seguimiento y Evaluación

4.4.1. KPIs con Enfoque Inclusivo

Indicador	Descripción	Meta Inicial	Periodicidad
Tiempo promedio de atención digital y presencial	Medición diferenciada para cada modalidad	≤ 1 hora digital / ≤ 2 horas presencial	Mensual
Índice de satisfacción general y segmentado digital/presencial	Evaluación cruzada para identificar brechas	$\geq 85\%$ general, $\geq 80\%$ para población con brecha digital	Trimestral

Indicador	Descripción	Meta Inicial	Periodicidad
Monitoreo del uso de canales digitales y plataformas asistidos	Monitoreo del uso de combinado de asistencia presencial	y $\geq 70\%$ digital, $\leq 30\%$ asistido	Semestral
Resolución efectiva de reclamos híbridos	Porcentaje de reclamos atendidos en plazo definido	$\geq 90\%$	Mensual
Tasa de adopción de firma electrónica	Porcentaje de trámites autenticados digitalmente	$\geq 60\%$	Trimestral

4.4.2. Herramientas de evaluación

Encuestas en línea, encuestas telefónicas y en sitio, análisis cualitativo y cuantitativo de uso de plataformas, visitas de auditoría presencial, con especial atención al cumplimiento de disposición legal y enfoques inclusivos.

4.4.3. Mecanismos de retroalimentación continua

Foros periódicos y espacios comunitarios para recoger opiniones sobre barreras digitales, permitiendo ajustar la estrategia y fomentar la participación social.

5. Fundamentación legal de la propuesta

Se emite la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de los Trámites Administrativos (LOOETA) y su respectivo reglamento, que busca simplificar procesos, reducir cargas administrativas y promover la implementación de medios electrónicos en el sector público, garantizando derechos de acceso y atención. Su principal objetivo es facilitar la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través de la simplificación de trámites, la reducción de gastos y el uso de recursos tecnológicos. El documento impone ciertas prohibiciones, como solicitar documentos que ya se encuentran en bases de datos de las instituciones públicas o exigir copias de documentos de identidad y certificados de votación. Las regulaciones sobre firma Electrónica y documentos Digitales validan el uso de herramientas digitales como alternativas legales a los documentos tradicionales. Complementariamente las normativas de inclusión digital y accesibilidad de los servicios

notariales deben estar al alcance de toda la población, sin discriminación por condición tecnológica o socioeconómica.

Este marco garantiza que las propuestas se ejecuten de manera legítima, con seguridad jurídica y respeto a los derechos ciudadanos. Implementar un modelo digital y presencial para los servicios notariales en el Cantón Santa Elena basado en tecnologías accesibles y apoyo humano, mejorará la brecha digital existente y ofrecerá un buen servicio al usuario. Los sistemas administrativos públicos serán más eficientes y garantizará que usen las regulaciones de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de los Procedimientos Administrativos, fortaleciendo los estándares de calidad, equidad y transparencia en la gestión notarial pública.

6. Presupuesto estimado para la implementación de la Ventanilla Única Virtual

El presupuesto considera los componentes tecnológicos, operativos, de capacitación y seguimiento necesarios para la puesta en funcionamiento de la Ventanilla Única Virtual con un modelo híbrido tanto digital como presencial en la Notaría del cantón Santa Elena.

Componente	Actividad	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Costo Total (USD)
Desarrollo tecnológico	Diseño y desarrollo de la plataforma web de Ventanilla Única Virtual	1	15.000	15.000
Desarrollo tecnológico	Aplicación móvil e integración de servicios	1	6.000	6.000
Infraestructura tecnológica	Servidor en la nube, hosting, dominio y certificados SSL (12 meses)	1	3.500	3.500
Infraestructura tecnológica	Equipos informáticos para puntos de atención	5	1.500	7.500
Infraestructura tecnológica	Equipamiento para módulos de atención asistida	3	1.200	3.600
Interoperabilidad	Integración con plataformas gubernamentales	1	8.000	8.000
Seguridad informática	Firewall, antivirus corporativo, respaldo automático y monitoreo	1	5.000	5.000

Componente	Actividad	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Costo Total (USD)
Firma electrónica	Licencias y configuración del sistema	15	200	3.000
Capacitación	Formación del personal notarial	25 participantes	180	4.500
Comunicación	Campaña de promoción ciudadana y alfabetización digital	1	4.000	4.000
Gestión del cambio	Talleres participativos	1	3.500	3.500
Evaluación	Encuestas de satisfacción, auditorías y seguimiento de indicadores	1	2.500	2.500
Contingencias	Imprevistos	1	6.260	6.260
TOTAL, ESTIMADO				\$71.360

Cronograma de implementación (Diagrama de Gantt). Duración estimada: 12 meses

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Diagnóstico levantamiento de información	■	■										
Diseño práctico de la Ventanilla Única Virtual		■	■									
Creación de la plataforma			■	■	■							
Adquisición de infraestructura tecnológica			■	■								
Implementación de servidores y sistema de seguridad				■	■							
Articulación con instituciones públicas (Interoperabilidad)					■	■	■					
Inicio uso de firma electrónica					■	■						
Pruebas tecnológicas						■	■					
Proceso de formación de los colaboradores						■	■	■				
Acción de capacitación sobre alfabetización digital para los usuarios							■	■	■			
Prueba piloto								■	■			
Ajustes para optimizar el sistema									■	■		
Implementación definitiva										■	■	

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Seguimiento y evaluación de indicadores												

La propuesta se organiza adoptando un enfoque basado en la gestión de proyectos, abarcando las fases de planificación, desarrollo, ejecución, monitoreo y evaluación. También incorpora principios de gobierno digital, manejo del cambio organizacional, interoperabilidad, seguridad de la información y mejora continua, lo que contribuye a su viabilidad técnica y su consonancia con la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, así como con las políticas de transformación digital del sector público ecuatoriano.

En definitiva, el presupuesto estimado para la implementación de la Ventanilla Única Virtual asciende a USD 71.360 e integra los recursos tecnológicos, operativos y formativos necesarios para su ejecución. Su distribución responde a criterios de viabilidad técnica, seguridad informática, interoperabilidad y atención inclusiva. El cronograma contempla un periodo de doce meses, organizado en fases sucesivas de diagnóstico, diseño, desarrollo, pruebas, capacitación e implementación. Esta planificación permite coordinar de manera ordenada las actividades, los responsables y los recursos disponibles. Asimismo, facilita el seguimiento del proyecto y la evaluación progresiva del cumplimiento de las metas establecidas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos del proyecto de investigación, se determinó que la digitalización ofrece ventajas considerables para el Estado, las organizaciones y la sociedad en general. En lo que respecta al sector notarial, esta transformación digital contribuye a optimizar tanto la imagen del servicio público como el rendimiento de las funciones notariales.

A pesar de que se realizan tramites digitales en la notaría del cantón Santa Elena, no existe inconvenientes en cuanto a la usabilidad y la conectividad, la infraestructura actual es suficiente para ser más ágiles los procesos, un aspecto muy valorado por funcionarios, abogados notariales y usuarios, pero existen limitaciones, es importante atender los problemas vinculados a la seguridad jurídica, sobre todo en lo que respecta a la protección de datos y la integridad de los registros en espacios digitales. Además, para que la notaría trabaje de manera articulada con otras instituciones públicas, se debe priorizar la interoperabilidad y una infraestructura tecnológica adecuada para alcanzar una eficiencia total. Es necesario invertir en infraestructura tecnológica interconectada con el Registro Civil, DINARDAP y Registradores de la Propiedad.

Hay que reforzar la formación sobre el manejo de herramientas digitales en los servicios notariales para mejorar la atención a los usuarios, es crucial promover la alfabetización digital. Estos resultados reflejan avances importantes y la necesidad de optimizar la atención digital para mejorar la percepción de los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio notarial en el cantón Santa Elena, a pesar de que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.

A pesar de que la tecnología ha permitido ser más ágil el sistema notarial, todavía existen ciertos desafíos relacionados con la ciberseguridad y la protección de datos. Es necesario adoptar políticas claras, hay que actualizar los sistemas de seguridad y fomentar la capacitación continua de los profesionales del sector para fortalecer sus capacidades y habilidades digitales. El sistema notarial del cantón Santa Elena debe sustentarse en cuatro factores seguridad jurídica, interoperabilidad, protección de datos y formación continua de los funcionarios.

RECOMENDACIONES

Se requieren políticas de gestión de seguridad de la información como el cifrado de datos, el control de acceso, la trazabilidad operativa y la copia de seguridad sistemática de los registros digitales. De la misma forma, es necesario actualizar la infraestructura de seguridad y políticas de protección de datos personales.

Esto requiere también mejorar la interoperabilidad, que los sistemas sean compatibles con otras instituciones públicas para el movimiento seguro y eficiente de información. Esto significa una inversión en infraestructura tecnológica suficiente para disminuir los costos operativos, mayor transparencia en la administración y una atención al usuario más eficiente y personalizada.

Diseñar e institucionalizar procesos para la capacitación en alfabetización digital, enfocándose en las mejores prácticas para el servicio digital, como las aplicaciones de las herramientas de soporte tecnológico, la gestión electrónica de documentos y las prácticas de servicio digital. Al mismo tiempo, la promoción de la alfabetización digital del usuario debe implementarse a través de guías y asistencia técnica, así como mediante canales de soporte basados en el contacto, para mejorar la accesibilidad, la experiencia de servicio y la confianza en los procedimientos notariales digitales, la capacitación debe ser inclusiva y darle seguimiento con KPIs en la notaría del cantón.

REFERENCIAS

- Agudelo, M., Chomali, E. y Torres, L. (2024). *Hacia el cierre de la brecha digital*. Caracas. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2272>
- Alvarado, R., Acosta, K., & Buonaffina, Y. V. (2018). *Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones*. InterSedes, 19(39), 17–31.
- Alwaely, S. A., Alzubaidi, R. S. M., Altaher, A. E., El Sheikh El Tayeb, U. A., Abusalma, A., Sayed Saad, A. O., Hassan, K. A., & Darawsheh, S. R. (2024). Transformación digital y los desafíos asociados a la aplicación de tecnologías digitales para lograr flexibilidad estratégica en la administración pública: un estudio de caso en Jordania. *Revista Internacional de Ciencia de Datos y Redes*, 8, 1793–1800.
- Andrade Mendoza, A. (2025). *Modernización de sistema notarial en trámites telemáticos a partir de la pandemia COVID-19*, Trabajo de titulación de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual*. Registro Oficial N.º 245
- Caicedo Zúñiga, N. E. (2021). *El sistema notarial en Ecuador: Propuesta de mejoramiento al acceso de la información de archivo a nivel nacional*, Trabajo de titulación de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Castro Morales, L., Arias Collaguazo, W., Maldonado Gudiño, C., Castro Armas, D. (2025). *Análisis de la influencia del área de residencia en el acceso a Internet: Un enfoque basado en la prueba de Chi-cuadrado*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: XII Número: 3 Artículo no.: 49
- CEPAL. (2023). *Transformación digital y modernización del Estado en América Latina*

- Coba Molina, E., Diaz Córdova, J., Tapia Panchi, E., & Aranguren, W. (2017). *La información gerencial y los sistemas de información en las PyMES*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (INFACES)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Un camino digital para el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe* (LC/CMSI.8/3). Naciones Unidas
- Consejo de la Judicatura. (2020, 08 de julio). Resolución 075-2020: *Reglamento para la implementación progresiva de actos, contratos y diligencias notariales a través del uso de medios electrónicos y reducción de tarifas*. Pleno del Consejo de la Judicatura.
- Consejo de la Judicatura. (2022). *Informe de gestión del sistema notarial ecuatoriano*.
- Consejo de la Judicatura. (2025). Servicio Notarial. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/>
- Corporación Andina de Fomento. (2021). *Experiencia. Datos e Inteligencia Artificial en el sector público* (M. C. Rodríguez, Red.). CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1824>
- Criado, J. I. (2025). *Estudio sobre experiencias de interoperabilidad en servicios de gobierno digital en Iberoamérica*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD); Secretaría General Iberoamericana (SEGIB)
- Dirección Nacional de Registros Públicos. (2025). *El Sistema de Actos Notariales y Registrales facilitará el trabajo entre notarías y registros de la propiedad y mercantiles del país*
- Espinosa, V., & Pino, A. (2024). *E-Government as a Development Strategy: The Case of Estonia*. *International Journal of Public Administration*, 47(4). <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2316128>
- Espinoza, J. & Vallejos, C. (2021). *Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática*. *Tzhoecon*, 13(2), 84–93.
- European Commission. (2022). *Digitalisation of justice and notarial services*.
- Gaibor-Castillo, J. V., Chacón-Gómez, N. E., y Castro-Sánchez, F. J. (2025). *Errores notariales en Ecuador: análisis comparativo y repercusiones en los derechos de los usuarios*. *Noesis. Revista Electrónica de Investigación*, 7(2, Edición Especial II), 36-50
- Gallegos Valarezo & Neira. (15 de junio de 2023). *Digitalización de trámites notariales en Ecuador*. GVN Abogados

- Gante, Á. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo, J., & Santillán Fernández, A. (2020). *Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un*
- García, A., & Martínez, L. (2020). *Derecho Notarial y TIC: Hacia un protocolo electrónico seguro*. Ediciones Legales.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hood, C. (1991) *¿Una gestión pública para todos los tiempos?* Public Administration, 69, 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Visualizador de Datos - Censo Ecuador*. Recuperado el 23 de enero de 2026, de <https://cubos.inec.gob.ec/AppCensoEcuador/>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). *Understanding the Service Quality*
- Loor Zambrano, R. A., Alarcón Díaz, O., Oviedo Oviedo, N. M., Muñiz Sánchez, P. J., Bravo Decimavilla, R. R., & Gonzales Vásquez, C. (2024). *La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria*. Revista de Climatología, 24(Edición Especial Ciencias Sociales), 1489-1494. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1489-1494>
- Mashakaa, A. (2025). *An Examination of Traditional Notarization Steps into Digital Notarization: Benefits in Tanzania*. East African Journal of Law and Ethics, 8(1), 434-446. <https://doi.org/10.37284/eajle.8.1.3876>
- Mazacon, C., Barragán, S., Wasbrum, W., Borbor, X. y Bustos, A. (2018). Los sistemas BPM y su aplicación en los procesos internos a nivel organizacional. International Journal of Health Sciences, Vol. 6, No. 4, pp. 28-32. DOI: 10.15640/ijhs.v5n4a5
- Mergel, I., Edelmann, N., Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*, Government Information Quarterly, Volume 36, Issue 4, 2019, 101385, ISSN 0740-624X, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2026). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/mas-conectividad-para-el-pais-el-gobierno-de-daniel-noboa-inaugura-tres-puntos-digitales-gratuitos-en-santa-elena-en-beneficio-de-13-mil-personas/>

- Moncayo, A. y Delgado, C. (2025). *El impacto de la digitalización en el ejercicio notarial en Ecuador: Un análisis con estudio de caso práctico*. Pol. Con. (Edición núm. 114) Vol. 11, No 1. DOI: 10.23857/pc.v11i1.11071
- Moore, M. H. (1994). *Public value as the focus of strategy*. Australian Journal of Public Administration, 53(3), 296–303
- Muñoz, Espinoza, Y., & Saltos, Catagua, L. (2022). *Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: Caso Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)*. Revista Polo del Conocimiento, 7(6), 2114–2131. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4184>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47018>
- OECD. (2023). Digital Government Index: Results and key findings (OECD Public Governance Policy Papers). OECD Publishing.
- OECD. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework*.
- Oficina de Notariado Internacional-ONPI. (2025). *ESTONIA La verificación remota notarial es importante no solo en situación de pandemia sino también en circunstancias normales*. <http://www.onpi.org.ar>.
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OECD). (2024).
- Ortegón, L. (2022). *Notarías digitales: impacto de la transformación digital en el control y gestión del servicio público notarial en Colombia*. Tesis doctoral, Universitat de València, Departamento de Informática.
- Prado-Calderón, E. B., & Rojas-Ochoa, S. P. (2021). *Los servicios digitales notariales en contexto del COVID-19 en el Ecuador*. Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas, 6(1), 395–407. <https://doi.org/10.35381/racji.v6i1.1479>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2020). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID 19*, Decreto Ejecutivo No. 1165. Registro Oficial Suplemento 303.

- Presidencia de la República del Ecuador. (2019). Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos Decreto Ejecutivo 743. Registro Oficial Suplemento 505
- Proaño, M., Orellana, S., & Martillo, I (2018). *Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual*. Revista Espacios, 39(45).
- Quevedo & Ponce Estudio Jurídico (2020). Principales Trámites en línea, <https://quevedoponce.com/wp-content/uploads/2023/09/Implementacion-electronica-y-reduccion-de-tarifas-para-notarias.pdf>
- Rodríguez, X. E. S., Barahona, C. A. Z., & Villacreses, K. L. S. (2020). *La nueva gestión pública: retos y oportunidades*. Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional, 5(9), 371–381.
- Sánchez, Peralta, R. (2025). *La digitalización de los actos notariales y registrales*. Artículo científico previo a la obtención del grado académico de Magíster en Derecho, con mención en Derecho Notarial y Registral, Uniandes
- Segovia Cárdenas, L. A. (2025). *Impacto de la digitalización en los servicios notariales en el cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi* (Trabajo de titulación de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales).
- Thomas Signe (2025). <https://www.thomas-signe.co/blog/digitalizacion-de-notarias-en-latinoamerica-como-vamos-y-como-avanzar-con-plena-seguridad-juridica>. Soluciones Tecnológicas Globales
- UNIR. (2025). *Brecha digital: ¿qué es y cuáles son sus consecuencias? Una forma más de desigualdad*. Revista UNIR. <https://www.unir.net/revista/educacion/brecha-digital-que-es/>
- United Nations. (2024). *E-Government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>.
- Vino Vizarras, M. J. (2024). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2024*, Tesis Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Escuela de Posgrado

World Bank. (2021). GovTech maturity index.

Zambrano, J. (2025). *Innovación en el sector notarial: ¿digitalización o resistencia?* Yousing,
<https://yousign.com/es-es/blog/innovacion-en-el-sector-notarial-digitalizacion>

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Digitalización en la administración pública de los servicios notariales del cantón Santa Elena	La información generada en las notarías no está centralizada ni plenamente digitalizada, lo que provoca lentitud en la emisión de certificados, dificultades en la trazabilidad y verificación de autenticidad, y dependencia de trámites presenciales	Analizar la incidencia de la digitalización y automatización de procesos en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios notariales del cantón Santa Elena	(Ho): La digitalización de la administración pública no incide positivamente en la eficiencia y calidad de los servicios notariales del cantón Santa Elena, hipótesis alterna	Variable independiente: Digitalización de los servicios notariales	Infraestructura tecnológica	Disponibilidad de sistemas digitales, conectividad, equipamiento tecnológico	Enfoque mixto
			(Ha): La digitalización de la administración pública incide positivamente en la eficiencia y calidad de los servicios notariales del cantón Santa Elena		Gestión documental digital	Nivel de digitalización de archivos, uso de firma electrónica, respaldo digital	Diseño no experimental
					Interoperabilidad	Integración entre notarías, acceso a bases de datos institucionales	Transversal
				Variable dependiente:	Eficiencia operativa	Tiempo promedio de emisión de certificados,	Población: usuarios y

**Matriz de
Consistencia**

Título	Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
				calidad del servicio notarial		número de trámites resueltos	personal notarial
					Calidad del servicio	Satisfacción del usuario, reducción de reclamos	Técnicas: encuesta y entrevista
					Transparencia y seguridad jurídica	Percepción de autenticidad documental, facilidad de verificación	Instrumentos: cuestionario y guía de entrevista

Encuesta sobre Digitalización y Calidad en los Servicios Notariales. Funcionarios

Estimado profesional del sector notarial. La presente encuesta busca recolectar información valiosa para analizar cómo la digitalización y automatización de procesos impactan en la eficiencia y calidad del servicio que usted brinda en el Cantón Santa Elena. Sus respuestas son confidenciales y fundamentales para el desarrollo de una investigación académica que busca proponer mejoras tecnológicas en la administración pública. Le agradecemos de antemano por sus 5 minutos de tiempo.

Sección I: Infraestructura e Interoperabilidad (Variable Independiente)

1. ¿Con qué frecuencia cuenta con una conexión a internet estable que le permita operar los sistemas digitales sin interrupciones?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

2. ¿Cómo califica la integración actual entre los sistemas de su notaría y las bases de datos de otras instituciones (DINARP, Registro Civil, ¿etc.)?

1 (Muy deficiente) - 2 - 3 - 4 - 5 (Excelente)

3. ¿Qué porcentaje aproximado de los trámites que gestiona actualmente se realizan de forma 100% digital?

- a) Menos del 25%
- b) Entre el 25% y 50%
- c) Entre el 51% y 75%
- d) Más del 75%
- e) NS/NC

4. El equipamiento tecnológico (computadoras, scanners, servidores, etc) de la notaría es suficiente para la demanda actual de procesos digitales.

- 1 (Totalmente en desacuerdo) - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo)

5. ¿Utiliza la firma electrónica en la totalidad de los documentos que la normativa vigente permite?

- a) Sí, en todos.
- b) En la mayoría.
- c) Solo en algunos trámites específicos.
- d) No la utilizo.

Sección II: Eficiencia Operativa y Gestión (Variable Dependiente)

6. Desde la implementación de herramientas digitales, el tiempo promedio para la emisión de certificados y actos notariales se ha reducido significativamente.

1 (Totalmente en desacuerdo) - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo)

7. ¿Cuál es el principal obstáculo que impide una mayor celeridad en los trámites notariales del cantón?

- a) Fallos en la infraestructura tecnológica.
- b) Falta de capacitación del personal.
- c) Falta de interoperabilidad entre instituciones.
- d) Dependencia de archivos físicos antiguos.
- e) NS/NC

8. En una jornada laboral promedio, ¿cuántos trámites logra resolver satisfactoriamente gracias al uso de sistemas automatizados?

- a) Menos de 10
- b) De 11 a 20
- c) De 21 a 30
- d) Más de 30

9. La digitalización ha facilitado la trazabilidad y el respaldo de los documentos, reduciendo el riesgo de pérdida de información.

1 (Nada de acuerdo) - 2 - 3 - 4 - 5 (Muy de acuerdo)

Sección III: Calidad, Transparencia y Seguridad

10. ¿Cómo percibe la satisfacción de los usuarios respecto a la agilidad de los servicios digitales brindados?

1 (Muy insatisfechos) - 2 - 3 - 4 - 5 (Muy satisfechos)

11. Los sistemas digitales actuales ofrecen herramientas robustas para verificar la autenticidad de los documentos y evitar fraudes.

1 (Totalmente en desacuerdo) - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo)

12. ¿Con qué frecuencia recibe quejas o reclamos de usuarios debido a fallas en el sistema o lentitud en los procesos digitales?

a) Diariamente

b) Semanalmente

c) Mensualmente

d) Casi nunca

13. La automatización de procesos ha mejorado la transparencia y la seguridad jurídica en la administración pública notarial de Santa Elena.

1 (Totalmente en desacuerdo) - 2 - 3 - 4 - 5 (Totalmente de acuerdo)

14. ¿Considera que el personal administrativo requiere mayor capacitación técnica para optimizar el uso de las herramientas de gestión documental digital?

a) Sí, es indispensable.

b) Es necesario, pero no urgente.

c) No, el personal está plenamente capacitado.

d) NS/NC

Sección IV: Retroalimentación Abierta

15. ¿Qué mejora tecnológica o cambio normativo considera prioritario para que la digitalización en la notaría de Santa Elena sea plenamente eficiente?

Muchas gracias por su valiosa colaboración. Sus respuestas contribuirán directamente a fortalecer la modernización de los servicios notariales en nuestro cantón.

Encuesta a usuarios de los servicios notariales del Cantón Santa Elena

Estimado ciudadano, la presente consulta tiene como objetivo evaluar el impacto de la tecnología en los servicios notariales del Cantón Santa Elena. Su opinión es fundamental para identificar si la digitalización actual contribuye a una atención más rápida, segura y accesible. La información proporcionada es confidencial y se utilizará exclusivamente para fines académicos. Agradecemos su honestidad y tiempo.

Sección I. Accesibilidad y Disponibilidad Tecnológica (Dimensión: Infraestructura)

1. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para informarse sobre los requisitos de un trámite notarial en Santa Elena?

- a) Plataformas web o redes sociales institucionales.
- b) Llamada telefónica.
- c) Acudiendo de forma presencial a la notaría.
- d) Chat o mensajería instantánea.
- e) Ns/Nc

2. Las plataformas digitales notariales son fáciles de usar y están disponibles cuando las necesito.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

3. ¿Cómo califica la conectividad y estabilidad del sistema al momento de realizar un trámite digital en la notaría?

- a) Excelente (sin interrupciones).
- b) Buena (pocas caídas de sistema).
- c) Regular (lentitud frecuente).
- d) Mala (frecuentes caídas que impiden el trámite).

Sección II. Gestión y Firma Electrónica (Dimensión: Gestión Documental)

4. ¿Ha utilizado la firma electrónica para la validación de sus documentos en los servicios notariales del cantón?

- a) Sí, frecuentemente.

- b) Sí, en una ocasión.
- c) Conozco la herramienta, pero no la he usado.
- d) No conozco qué es la firma electrónica.

5. Considero que el respaldo digital de mis documentos notariales me brinda mayor tranquilidad que el archivo físico tradicional.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Sección III: Eficiencia y Tiempo de Respuesta (Dimensión: Eficiencia Operativa)

6. ¿Cuánto tiempo promedio le toma actualmente la emisión de un certificado o acto notarial desde que inicia el proceso?

- a) Menos de 30 minutos.
- b) Entre 30 y 60 minutos.
- c) Entre 1 y 3 horas.
- d) Más de un día.
- e)Ns/Nc

7. La implementación de procesos automáticos ha reducido notablemente mi necesidad de acudir físicamente a la notaría.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

8. En comparación con años anteriores, ¿cómo percibe la agilidad actual en la resolución de sus trámites?

- a) Mucho más rápido.
- b) Ligeramente más rápido.
- c) Igual que siempre.
- d) Más lento que antes.

Sección IV. Calidad y Satisfacción (Dimensión: Calidad del Servicio)

9. En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida a través de los canales digitales de la notaría?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Neutral
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

10. El personal notarial demuestra dominio técnico en el manejo de las herramientas digitales durante su atención.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Sección V: Seguridad Jurídica y Transparencia (Dimensión: Transparencia)

11 Confío plenamente en la autenticidad y seguridad de los documentos notariales que se generan de forma digital.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

12. La digitalización facilita que yo pueda verificar la validez de mis documentos en cualquier momento y lugar.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

13. ¿Cree usted que la automatización de procesos reduce la posibilidad de actos de corrupción o falta de transparencia?

- a) Sí, totalmente.
- b) Sí, parcialmente.
- c) No influye.
- d) No, lo hace más difícil de controlar.
- e) Ns/Nc

Sección VI. Retroalimentación

14. ¿Qué aspecto considera prioritario mejorar para que la atención notarial en Santa Elena sea 100% digital y eficiente?

Principales Servicios Notariales en Ecuador

Actos y Contratos con Cuantía Determinada

Transferencias de Dominio

(Art. 26 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Promesas de celebrar contratos, cesión de derechos

(Art. 27 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Constitución de hipoteca abierta o cerrada y mutuo hipotecario

(Art. 28 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Constitución de prenda

(Art. 29 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Comodato

(Art. 30 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Cesión de derechos hipotecarios con cuantía determinada

(Art. 31 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Transferencia de dominio con constitución de hipoteca

(Art. 32 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Dación de pago

(Art. 33 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Liquidación de la sociedad conyugal o liquidación de la sociedad de bienes en unión de hecho

(Art. 34 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Renuncia de gananciales

(Art. 35 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Partición y adjudicación

(Art. 36 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Caución e inventario en el usufructo

(Art. 37 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Contrato de novación

(Art. 38 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Transferencias gratuitas u onerosas del fiduciario

(Art. 39 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Celebración de contratos de arrendamientos por escritura pública

(Art. 40 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Inscripción de contratos de arrendamiento

(Art. 41 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Emisión de obligaciones y titularizaciones

(Art. 42 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Actos, Contratos, y Diligencia con Cuantía Indeterminada

Concesiones y titulaciones

(Art. 57 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Garantía económica

(Art. 58 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Acuerdos transaccionales

(Art. 59 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Fideicomisos mercantiles

(Art. 60 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Restitución fiduciaria

(Art. 61 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Cancelación de hipoteca

(Art. 62 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Cesión de derechos hipotecarios con cuantía indeterminada

(Art. 63 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Cancelación de contrato de prenda

(Art. 64 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Levantamiento de protestos

(Art. 65 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Reconocimiento o autenticación de firmas (Autenticación de firmas puestas ante el notario, en documentos que no sean escrituras públicas) (Acto únicamente presencial)

(Art. 66 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Registro de firmas de funcionarios y representantes legales de personas jurídicas (Acto únicamente presencial)

(Art. 67 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Oficios, avisos o carteles previstos en la ley

(Art. 68 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Razones y marginaciones

(Art. 69 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Aclaratoria, ampliatoria, modificatoria, rectificatoria y ratificatoria

(Art. 70 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Ratificación o aceptación de compra a través de agencia oficiosa

(Art. 71 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Resciliación

(Art. 72 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Protocolización de documentos públicos o privados

(Art. 73 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Certificación de documentos

(Art. 74 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Certificación de documentos materializados desde página web o de cualquier soporte electrónico

(Art. 75 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura. Artículo reformado a través de Resolución 011-2022)

Certificación electrónica de documentos desmaterializados

(Art. 76 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura. Artículo reformado a través de Resolución 011-2022)

Certificación electrónica de documento electrónico

(Art. 76 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura. Artículo reformado a través de Resolución 011-2022)

Capitulaciones matrimoniales u otro acto similar en la unión de hecho

(Art. 78 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Unión de hecho

(Art. 79 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Disolución de la sociedad conyugal o disolución de la sociedad de bienes en la unión de hecho

(Art. 80 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Divorcio por mutuo consentimiento

(Art. 81 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Terminación de unión de hecho

(Art. 82 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Autorización de salida del país (Autorización de salida del país de menores de edad) (Acto únicamente presencial)

(Art. 83 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Insinuación para la donación

(Art. 84 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Posesión efectiva

(Art. 85 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Testamentos

(Art. 86 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Apertura y publicación de testamento (Apertura y publicación de testamento cerrado) (Acto únicamente presencial)

(Art. 87 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Aceptación o repudio de herencia

(Art. 88 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Partición de bienes hereditarios

(Art. 89 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Constitución de patrimonio familiar

(Art. 90 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Extinción de patrimonio familiar

(Art. 91 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Declaración de extinción de usufructo, uso y/o habitación

(Art. 92 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Declaratoria de interdicción de la persona privada de la libertad

(Art. 93 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Fe de la supervivencia de personas naturales (Acto únicamente presencial)
(Art. 94 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Declaraciones juramentadas
(Art. 95 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Declaración juramentada para tramitar la posesión notoria del estado civil
(Art. 96 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Informaciones sumarias y de nudo hecho
(Art. 97 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Unificación de lotes
(Art. 98 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Servidumbre
(Art. 99 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Fraccionamiento, subdivisión o desmembración de inmuebles
(Art. 100 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Adosamiento
(Art. 101 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Autorización de inscripción de matrículas de comercio
(Art. 102 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Cesión de derechos de socios
(Art. 103 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Acta de acuerdo de jubilación patronal
(Art. 104 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Autorización de trabajo de menores de edad
(Art. 105 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Emancipación voluntaria del hijo adulto
(Art. 106 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)
Designación de administrador común
(Art. 107 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Notificación de la recepción de pleno derecho en materia de contratación pública

(Art. 108 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Notificación de traspaso de créditos, y traspaso o cesiones de derechos o créditos personales (Acto únicamente presencial)

(Art. 109 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Requerimiento para el cumplimiento de la promesa de contrato, entrega de la cosa debida y ejecución de obligaciones

(Art. 110 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Requerimiento al deudor para constituirlo en mora

(Art. 111 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Negativa de recepción de tributos o documentos

(Art. 112 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Desahucio

(Art. 113 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Amojonamiento y deslinde de inmuebles

(Art. 114 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)

Requerimiento para el cumplimiento de la promesa de contrato, entrega de la cosa debida y ejecución de obligaciones (Acto únicamente presencial)

(Art. 115 de la Resolución 216-2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura)