

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

[DOI 10.35381/noesisin.v7i1.537](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.537)

## **Mejora de atención al usuario y el uso del sistema notarial en el Cantón Aguarico**

## **Improvement of user service and the notarial system use in the Aguarico Canton**

Ruth Alexandra Cruz-Estrada

[ruthce75@uniandes.edu.ec](mailto:ruthce75@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-0980-4301>

Nayibe Eloina Chacón-Gómez

[pg.docenteneg@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docenteneg@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0007-9460-4671>

Fernando de Jesús Castro-Sánchez

[fernandodcs.ainv@uniandes.edu.ec](mailto:fernandodcs.ainv@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-3937-8142>

Recibido: 15 de abril 2025

Revisado: 15 de mayo 2025

Aprobado: 15 de julio 2025

Publicado: 01 de agosto 2025

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

## RESUMEN

El objetivo de la investigación consiste en elaborar una propuesta de mejora en la atención al usuario y el uso adecuado del sistema notarial en el cantón Aguarico, a fin de garantizar el acceso eficiente a los servicios notariales. El análisis de los resultados evidencia que la ausencia de herramientas electrónicas actualizadas y de capacitaciones periódicas al personal de la Notaría limita la calidad del servicio, mientras que el Sistema Informático Notarial actual retrasa los tiempos de respuesta, generando discordancias jurídicas que afectan la eficacia y efectividad de la gestión. En este contexto, el presente trabajo, enmarcado en la línea de investigación de Derecho Notarial y Registral en el sistema jurídico ecuatoriano, busca analizar las variables involucradas para plantear soluciones viables. Asimismo, promueve el fortalecimiento de valores éticos y el trabajo en equipo, fundamentales para optimizar el desempeño institucional en entidades públicas o privadas, y garantizar servicios notariales de calidad.

**Descriptores:** Sistema Informático Notarial; Derecho Notarial y Registral; Herramientas electrónicas; servicios notariales. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of the research is to develop a proposal for improving customer service and the proper use of the notarial system in the Aguarico canton, in order to guarantee efficient access to notarial services. The analysis of the results shows that the lack of up-to-date electronic tools and regular training for notary staff limits the quality of service, while the current Notarial Computer System slows down response times, generating legal discrepancies that affect the efficiency and effectiveness of management. In this context, this study, which is part of the line of research on Notarial and Registry Law in the Ecuadorian legal system, seeks to analyze the variables involved in order to propose viable solutions. It also promotes the strengthening of ethical values and teamwork, which are fundamental for optimizing institutional performance in public or private entities and guaranteeing quality notarial services.

**Descriptors:** Notarial Computer System; Notarial and Registry Law; Electronic Tools; Notarial Services. (UNESCO Thesaurus).

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

## INTRODUCCIÓN

A nivel nacional las notarías se constituyen como un órgano auxiliar dentro de la gestión judicial. Conforme la Ley Notarial, las notarías tienen a su cargo trámites relacionados con la protocolización de instrumentos públicos y/o privados, autenticación de firmas, dar fe de actos entre personas naturales o jurídicas, certificaciones de fotocopias, legalización de compra y venta de bienes inmuebles y muebles, reconocimiento de firmas en diversos contratos privados, contratos de derechos fiduciarios, posesión efectiva, información sumaria, entre otras actividades relacionadas con el servicio notarial.

En el año 2012 el Consejo de la Judicatura convocó a todos los notarios del país, para presentar el proyecto informático que tenía como finalidad la automatización de los procesos y servicios notariales ejecutándose en el año 2015, es decir por primera vez se implementó una aplicación web denominada Sistema Informático Notarial (SIN), siendo de uso exclusivo y obligatorio en todas las notarías del territorio ecuatoriano. Esta herramienta digital hasta la presente fecha, ha tenido diferentes modificaciones técnicas pero no ha afectado su principal función como la facturación y generación de extractos por medio de esta herramienta se puede controlar el reporte mensual y los protocolos que se llevan a cabo en cada una de las notarías.

Según Cedeño (2017), este sistema notarial no satisface todas las expectativas para el logro de una gestión documental integral, considerando una vulneración a la armonía jurídica y evitando que los procedimientos sean más diligentes y que garanticen, por un lado, el 'buen vivir' y el 'trato digno'. Dentro del Servicio Notarial es necesario hacer referencia la aplicación de la tecnología en todas las notarías del Ecuador las mismas que han ido evolucionando, sin embargo existen muchos inconvenientes en la utilización de estas herramientas y que deben irse solucionando para volverlas útiles y eficientes y de esa manera evitar falta de seguridad jurídica esto se encuentra respaldado por los investigadores Lucas y Albert (2019), quienes manifiestan que

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

el servicio notarial contribuye a la seguridad jurídica en la medida en que se logra previsibilidad de los efectos del acto jurídico pasado ante la fe del notario.

Respecto a la actividad notarial es de vital importancia que los notarios tengan conocimiento sobre las acciones legales que pueden recaer en ellos en caso de no brindar los servicios notariales enmarcado a la ley y de brindar información fraudulenta en vista que, las actividades de las Notarías Públicas dentro del país se encuentra regulada por el Consejo de la Judicatura, este ente regulador es quien supervisa la actividad notarial y el pago de los aranceles que se cancela al estado amparado bajo el Código Orgánico de la Función Judicial y la Ley Notarial. Siendo relevante en esta investigación conocer las reformas como por ejemplo la Resolución 2010-2015 fue reformada y se expide el Reglamento Sistema Notarial Integral de la Función Judicial mediante Resolución 078- 2016.

El Consejo de la Judicatura ha establecido la libertad de accionar, a cada una de las notarías respecto al tema de contratación del personal y gestión tecnológica, esto incide de manera directa a la calidad de atención al usuario, debido a que existen operadores que no cuentan con habilidades para atender al usuario. Es por eso que ciertas notarías tienen falencias en el acceso a recursos tecnológicos ahí también se suma la falta de preparación académica en temas como el servicio al usuario, la falta de experiencia de este tema tan sensible como es el usuario los notarios y su equipo de trabajo muchas veces pone en riesgo la operatividad de las notarías, ya que son instituciones públicas que deben estar altamente capacitados para brindar un servicio de calidad y eficaz.

Según Novillo (2020) menciona que el servicio notarial, juega un papel muy importante dentro del ámbito profesional y social, pues el Notario, debe estar preparado para asumir retos que se presentan en el diario vivir. Consecuentemente es un tema muy sensible cuando hablamos de la atención al usuario y buen uso de la herramienta tecnológica el Sistema Notarial ya que es parte del sistema judicial en el país. Por ello, siempre es necesario elaborar un proyecto de capacitación al personal operativo del

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

sistema notarial para que de esta manera tengan conocimientos en temas como políticas de devolución de dinero cuando un trámite notarial no concluye y de esta manera evitar las molestias en los usuarios también permite tener un espacio de debate para conocer la situación actual del personal en relación a los tiempos de entrega de los documentos.

De acuerdo al investigador Calero (2022), el buen trato hace que la calidad del servicio supere las expectativas de los usuarios logrando la lealtad y fidelización a su vez genera una rentabilidad a la institución, y aumenta la posibilidad de obtener más usuarios que realicen sus trámites con confianza. Es necesario analizar este tema desde el punto estratégico, toda vez que representa una gran responsabilidad del notario mantener una buena relación con el usuario y generar confianza en el servicio notarial para que la ciudadanía no tenga la idea de que solo le interesa facturar el servicio sin opción a recuperar el dinero pagado en caso de desistir de los servicios notariales ya sean por varias circunstancias como no lograr un acuerdo entre los comparecientes.

Es por eso que la “Federación Ecuatoriana de Notarios (FEN) con el Centro de Estudios Notariales promueve e impulsa cursos de formación, actualización en servicios notariales, con actividades principales para la capacitación de notarios y notarias de todo el país” (Federación Ecuatoriana de Notarios, 2022a). En este sentido los notarios del Cantón Aguarico deben alinearse a la disposición del Consejo de la Judicatura el cual ha establecido las tasas notariales de acuerdo a los actos que se realizan, el mismo que fue creado con el fin de brindar un servicio eficiente a los requirentes del servicio. Sin embargo, esto muchas veces ha generado controversias ya que no todas las notarías tienen la misma manera de facturar generando una serie de diferenciaciones en la prestación del servicio a los usuarios.

En este contexto, cabe presentar un plan de capacitación sobre temas de generación de notas de créditos y facturación al personal operativo y notarios del cantón Aguarico. Cabe mencionar que, para la Federación Ecuatoriana de Notarios, es prioridad

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

“implementar diferentes estrategias como cursos y capacitaciones en temas específicos internos y también externos, actividades de socialización del personal y manejo o actualización de nuevas tecnologías” (Federación Ecuatoriana de Notarios, 2022b). Debido a que el notario es un profesional del derecho y es considerado como un conciliador, no debe existir resistencia al momento de brindar información adecuada al usuario sobre porque no es posible hacer la devolución total de los valores, ya que el sistema Notarial esta concatenado con entidades públicas que cobran por los servicios consultados y no todos los usuarios tienen conocimiento de estos temas

En otras palabras, según Pérez (2022), existen varios tipos de responsabilidad en los que pueden incurrir los notarios durante el desempeño de la función notarial ya sean por acción u omisión frente al principio de legalidad a que todo notario debe tener presente al momento de realizar el acto y hecho jurídico para así evitar sanciones o destituciones. Cabe señalar que se debe mantener el buen prestigio del servicio notarial ya que forma parte de la cadena de organizaciones e instituciones del sistema de justicia en el Ecuador; según la Federación Ecuatoriana de Notarios, el notariado es un órgano auxiliar de la función judicial, siendo el servicio notarial el encargado de la fe pública que rige en los actos, contratos y documentos determinados por la ley o en su presencia.

Esto es respaldado por González (2022), quien menciona que se debe recordar a los notarios, que el actuar de ellos no basta en tan solo en que este garantice y asegure el respeto por la voluntad, sino al contrario deben velar por el equilibrio de intercambio entre las dos partes, sin entrometer en el acuerdo como tal, sino más bien haciendo uso correcto en brindar el consentimiento informado. Evidentemente, la problemática de esta investigación es la mala atención al usuario y el manejo del sistema notarial, en tal razón se diseñó una propuesta de mejoramiento mediante una planificación de capacitación a los operadores del sistema notarial, es por eso que el objetivo general de esta investigación es elaborar una propuesta de mejoramiento de atención al usuario y

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

el buen uso del sistema notarial en el cantón Aguarico con el fin de garantizar el acceso a los servicios notariales.

Conforme lo menciona el investigador Biojo (2023), el recurso humano de una institución debe capacitarse constantemente ya que si se capacita al personal en los temas relacionados a su función permite la optimización del tiempo en la entrega del bien o servicio, por ello se debe tener en cuenta que al no contar con un personal capacitado en atención al cliente influye en la calidad del servicio y la administración del tiempo, se puede decir que el sistema notarial ha ido de manera paulatina evolucionando desde su ejecución ha sido un cambio con gran impacto en la ciudadanía. Sin embargo, no se pueden olvidar las prioridades de los usuarios ya que son ellos quienes al final del servicio deciden si volver o no a realizar un trámite en la notaría de Aguarico. Por eso es muy importante mantener la satisfacción del cliente para que desee volver una y otra vez hacer uso de los servicios que presta una institución pública.

## **MÉTODOS**

El presente estudio se enmarca en un enfoque cualitativo. La investigación utiliza métodos, técnicas, instrumentos y análisis orientados al estudio profundo y reflexivo, con el propósito de caracterizar el objeto de estudio. No se realizaron procedimientos de cuantificación de objetos ni de criterios.

A su vez, según su diseño es un estudio no experimental, con base en la teoría fundamentada y el análisis documental. Este enfoque permite valorar el fenómeno o tema de estudio en su contexto natural, complementando el análisis con la incorporación de criterios de personas expertas. El alcance ha sido analizar los factores que influyen en la atención al usuario y el uso del sistema notarial, con el fin de proponer mejoras y definir con precisión las características de este estudio.

Los métodos de nivel teórico utilizados son:

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

- Método inductivo-deductivo: Este método permitió alcanzar el objetivo general a partir de los objetivos específicos. Se partió de una serie de observaciones particulares y, tomando como referencia la Ley Notarial y resoluciones vigentes, se razonó de lo particular a lo general, obteniendo conclusiones válidas.
- Método histórico-lógico: Facilitó el análisis científico de hechos pasados, contrastándolos con acontecimientos actuales. A partir de este estudio se desarrolló un análisis crítico-jurídico sobre la atención al usuario y el uso adecuado de las herramientas notariales, lo que permitió proponer alternativas que garanticen la seguridad jurídica y los derechos de los usuarios del sistema notarial.
- Método de análisis documental: Propio de la investigación cualitativa, este método permitió recopilar y seleccionar información normativa relevante. En este caso, el análisis documental se enfocó en el marco legal ecuatoriano y otros instrumentos vinculados al tema, problema y objeto de estudio.

Del nivel empírico se aplicó una encuesta a una población previamente definida. Esta técnica facilitó la obtención de información que posteriormente se representó gráficamente, lo que permitió tener una visión estadística clara de la problemática que enfrentan los usuarios del servicio notarial.

Dicho instrumento se estructuró con 8 preguntas, diseñadas en función de las variables del estudio. Las preguntas se elaboraron a partir de las guías notariales disponibles en el sistema notarial y de las resoluciones vigentes, lo que permitió realizar comparaciones respecto a las funciones y obligaciones de los notarios en relación con el servicio notarial.

Para el cálculo de la muestra se consideró la totalidad de habitantes del cantón Aguarico, quienes son los clientes potenciales y reales de la Notaria del cantón Aguarico. La muestra fue representativa considerando el criterio de los participantes seleccionados. La población total del cantón es de 5538: masculina 3027 y femenina 2511. Para determinar la muestra se usó un muestreo no probabilístico intencional con



Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

un total de 100 personas. Los datos obtenidos se analizaron utilizando el método de triangulación, que contrasta la teoría con la realidad observada por el investigador. Este análisis permitió elaborar conclusiones fundamentadas sobre la atención a los usuarios y el funcionamiento del sistema notarial.

## **RESULTADOS**

### **Cuerpos normativos que garantizan y regula el servicio notarial**

Dentro de la doctrina notarial el notario no se encuentra bajo la dependencia de un jefe inmediato que le disponga realizar las diligencias o actos notariales o que reciba órdenes para realizar actividades acerca del tema del servicio notarial. En este contexto las notarías se encuentran vigiladas y regularizadas por el Consejo de la Judicatura y el ordenamiento jurídico establece que el notario es considerado como órgano auxiliar de este ente rector. Cabe mencionar que la función notarial no se encuentra tipificada en la Ley Orgánica del Servicio Público, de conformidad con el Art. 296 del Código Orgánico de la Función Judicial la función notarial es autónoma, exclusiva e imparcial. Ante lo expuesto es importante mencionar que en la notaría de Aguarico se deben implementar nuevas estrategias para brindar una atención al usuario de calidad y calidez.

El análisis realizado muestra que el 48% de los usuarios considera que la Constitución del Ecuador garantiza la calidad y calidez del servicio notarial, mientras que el 36% reconoce la Ley Notarial como el marco principal de regulación. Solo el 12% señala que las resoluciones del Consejo de la Judicatura también regulan este servicio, y un 4% menciona otros cuerpos normativos. Este resultado evidencia cierta desarticulación en el conocimiento de las competencias normativas y subraya la necesidad de fortalecer la difusión del marco legal vigente.

### **Atención brindada por los trabajadores de la notaría**

Los resultados reflejan la necesidad de fortalecer el servicio al usuario mediante estrategias orientadas a la excelencia. Según Araujo (2022), la implementación de

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

estrategias incrementa la calidad de los servicios al cliente y resalta la capacitación del personal administrativo como un recurso clave para mejorar la atención, sin que esto suponga un aumento en el costo de los trámites. Por lo tanto, la formación continua del personal se presenta como una herramienta esencial para optimizar la experiencia del usuario.

Más de la mitad de los encuestados (53%) califica como regular la atención de los trabajadores, mientras que solo el 16% la considera excelente. Este resultado evidencia deficiencias en la atención al usuario y la necesidad de implementar estrategias de capacitación y mejora del servicio.

### **Desempeño del notario**

Se evidencia que el rol del notario es central para garantizar seguridad jurídica y confianza en los trámites. Lucas (2021) subraya que, conforme al Principio de Obligatoriedad, los notarios, como funcionarios de un servicio público, tienen el deber de brindar un servicio de calidad y velar por la seguridad jurídica en todos los actos notariales. Este análisis destaca la importancia de la profesionalidad, transparencia y responsabilidad en el actuar notarial.

La percepción del servicio del notario es predominantemente regular (70%), seguida por un 22% que la considera buena y un 6% pésima. Este dato refuerza la necesidad de fortalecer el liderazgo y la atención personalizada que brinde confianza y seguridad jurídica a los usuarios.

### **Valoración del Sistema Informático Notarial**

Los encuestados expresaron que la herramienta tiene limitaciones en su operatividad, ya que no todos los colaboradores tienen acceso a las mismas funciones. Vivanco (2023) define este sistema como una plataforma destinada al registro, control y verificación de información a través de la página del Consejo de la Judicatura. Sin embargo, advierte que la asignación de roles diferenciados puede dificultar los procesos y generar demoras en los trámites, afectando la satisfacción del usuario. El 70%

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

considera que el sistema es lento, aunque funcional, y solo el 2% lo califica de excelente. Esto demuestra que, pese a avances tecnológicos, el sistema aún no satisface plenamente a los usuarios, por lo que es indispensable optimizar su rendimiento e invertir en capacitación.

### **Relación entre el sistema informático y la calidad de atención**

El 77% de los encuestados considera que existe una relación directa entre la calidad del sistema y la atención brindada. Este hallazgo enfatiza la necesidad de asignar roles claros y garantizar acceso controlado al sistema para optimizar la experiencia del usuario. Vivanco (2023) explica que el sistema informático incluye múltiples módulos (protocolos, diligencias, arrendamientos, certificaciones, actos notariales y facturación) y está interconectado con instituciones del Estado. No obstante, su diseño y funcionalidad requieren mejoras significativas e incluso la inclusión de nuevos módulos previstos en la ley para optimizar la atención.

### **Necesidad de modificaciones al sistema informático**

Los resultados indican consenso sobre la urgencia de innovar. El 84% coincide en que modificaciones y mejoras tecnológicas impactarían positivamente en la atención. Esto refleja que los usuarios perciben a la tecnología como clave para la eficiencia del servicio notarial. Parado y Rojas (2021) resaltan que, aunque los trámites notariales en Ecuador han evolucionado, persisten deficiencias estructurales que deben corregirse mediante nuevas tecnologías. Esto permitirá agilizar los procesos, reducir tiempos de espera y garantizar la seguridad jurídica. Asimismo, se destaca el impacto positivo que la modernización tecnológica puede tener en la percepción ciudadana del servicio notarial.

### **Implementación de nuevas herramientas digitales**

Los participantes coincidieron en la necesidad de adoptar nuevas soluciones tecnológicas. El 88% apoya la incorporación de nuevas tecnologías y herramientas digitales para optimizar procesos y reducir tiempos de atención. Esto resalta la urgencia

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

de innovar en infraestructura y formación del personal. Rodríguez (2021) señala que las TIC se han convertido en un aliado estratégico en la función notarial, agilizando procesos y facilitando el acceso inmediato a información crítica. Esta transformación tecnológica fortalece la operatividad del servicio, eleva su calidad y responde a las demandas de una sociedad cada vez más digitalizada.

### **Capacitación del personal en atención y tecnología**

Los resultados evidencian una carencia de formación especializada en estas áreas. El 93% de los encuestados afirma que los colaboradores no cuentan con capacitación en atención al usuario ni en nuevas tecnologías, lo cual representa un desafío prioritario. La formación constante del personal es esencial para mejorar la calidad y calidez del servicio notarial. Lugo (2023) destaca que la capacitación mejora las competencias técnicas y sociales del personal, promueve su desarrollo ético y motivacional, y contribuye a elevar la satisfacción del cliente. Invertir en formación se presenta, por tanto, como una estrategia clave para optimizar el desempeño institucional y la percepción de calidad en el servicio.

### **Análisis legislativo**

La Constitución de la República del Ecuador garantiza el pleno ejercicio de los derechos de todos los habitantes del territorio nacional. En este contexto, resulta esencial que el Estado asegure la seguridad jurídica en la prestación de los servicios notariales, contribuyendo así al bienestar y buen vivir de los ciudadanos. Actualmente, el servicio notarial ha experimentado una evolución en los ámbitos social, económico y tecnológico, lo que exige reforzar los mecanismos normativos que regulen su funcionamiento. En síntesis, la seguridad jurídica es un derecho fundamental sustentado en valores y principios del ordenamiento jurídico, cuyo objetivo es asegurar la justicia, el respeto a la dignidad humana y el bienestar social.

Los resultados indican que una parte significativa de los encuestados reconoce a la Constitución y la Ley Notarial como los principales cuerpos normativos que regulan el

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

servicio notarial. No obstante, es necesario enfatizar que el Consejo de la Judicatura es el ente rector encargado de vigilar, regular y normar el ejercicio notarial, garantizando el uso adecuado del sistema, la atención de calidad al usuario y la fijación de tarifas de los servicios notariales mediante resoluciones.

Así, aunque la Constitución y la Ley Notarial sientan las bases legales del servicio notarial, el marco regulatorio completo incluye las disposiciones emitidas por el Consejo de la Judicatura, las cuales buscan mantener la coherencia jurídica y asegurar la prestación de un servicio eficaz, eficiente y conforme al derecho del Buen Vivir, reconocido en la Carta Magna.

Lo antes mencionado es respaldado por Gutiérrez (2022), quien menciona que el derecho notarial está destinado a través de sus normas jurídicas, a regular la actividad del notario, a dotar de certeza y seguridad jurídica a los hechos e instrumentos públicos, a ciertos actos o contratos que se llevan a efecto ante él y la subsecuente custodia de documentos o valores, garantizando siempre el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian la necesidad urgente de implementar nuevas tecnologías en las notarías ecuatorianas, particularmente en el cantón Aguarico, una zona con condiciones socioeconómicas que limitan el acceso eficiente y oportuno a los servicios notariales. Si bien la normativa nacional ampara el uso de tecnologías en estas instituciones, se observa la ausencia de una regulación más robusta que no solo promueva la digitalización de procesos, sino que también establezca parámetros claros para la contratación y formación de personal especializado en atención al usuario y gestión documental digital.

Vivanco (2023) enfatiza que la Constitución ecuatoriana define al país como un Estado

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

Constitucional de Derechos y justicia social, con énfasis en el respeto y garantía de los derechos humanos y el Buen Vivir, incluyendo a grupos prioritarios y comunidades. En este contexto, se abre la posibilidad de reducir o exonerar tarifas notariales para grupos vulnerables, en concordancia con el principio de equidad y acceso universal a los servicios públicos.

La experiencia internacional refuerza esta perspectiva. En Colombia, por ejemplo, el sistema notarial digital permite que los usuarios solo acudan presencialmente una vez para el registro inicial, obteniendo claves que habilitan trámites posteriores en línea. Este modelo destaca la necesidad de que el Consejo de la Judicatura ecuatoriano modernice el Sistema Informático Notarial, garantizando que los actos notariales se almacenen digitalmente y sean gestionados por personal capacitado, promoviendo mayor seguridad jurídica, eficiencia y trazabilidad de los trámites.

Sin embargo, Rodríguez (2021) advierte que en Ecuador persiste un sistema mixto, donde la firma manuscrita sigue siendo la norma generalizada y la firma digital tiene un alcance limitado. Esta dualidad obliga a una transición gradual hacia sistemas plenamente digitales, evitando excluir a sectores de la población poco familiarizados con las herramientas tecnológicas. A pesar de estas limitaciones, la implementación progresiva de tecnologías representa una oportunidad estratégica para modernizar el derecho notarial, agilizar procesos y garantizar un acceso más equitativo, eficiente y transparente a los servicios.

Los resultados de la encuesta aplicada en el cantón Aguarico muestran que la mayoría de los usuarios reconoce la importancia de modernizar el sistema informático notarial. No obstante, también señalan que este cambio debe ir acompañado de una capacitación constante del personal, para asegurar que el desconocimiento técnico no afecte la experiencia del usuario ni la seguridad jurídica de los documentos.

En este sentido, el rol del notario como líder institucional es crucial. Lugo (2023) subraya que la formación ética de los empleados es tan importante como la

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

capacitación técnica, pues fomenta valores como responsabilidad, honestidad y trabajo en equipo, elementos esenciales para fortalecer la confianza ciudadana en el servicio notarial. Esta visión integral de la capacitación permitiría ofrecer un servicio eficiente, transparente y humanizado. Los hallazgos de esta investigación reafirman que la modernización tecnológica y la capacitación ética y técnica del personal son ejes fundamentales para transformar la función notarial en Ecuador. Un enfoque gradual, adaptado al contexto socioeconómico de los usuarios y respaldado por una normativa clara, permitiría consolidar un modelo notarial que combine eficiencia digital con seguridad jurídica y trato digno al ciudadano.

## **CONCLUSIONES**

Se evidencia una limitación en los roles asignados y el manejo del Sistema Informático Notarial por parte de los colaboradores de la Notaría del cantón Aguarico. Este déficit operativo genera demoras significativas en los trámites, afectando la percepción de confianza y satisfacción de los usuarios, quienes en algunos casos optan por desistir de sus gestiones debido a los prolongados tiempos de espera.

Es prioritario implementar un cronograma de capacitación continua para el personal, enfocado en competencias técnicas relacionadas con el uso de herramientas digitales y en habilidades blandas como la atención al usuario y la motivación personal. El liderazgo notarial debe fortalecer el desarrollo del talento humano para garantizar soluciones efectivas a las necesidades de los ciudadanos.

El deficiente manejo del sistema informático y las restricciones operativas contradicen el principio de una administración pública eficiente, cuya función es ofrecer servicios ágiles, seguros, confiables y transparentes. El notario, como garante de la seguridad jurídica y la fe pública, tiene la responsabilidad de optimizar procesos para cumplir con su rol de manera eficiente y efectiva.

Los resultados de esta investigación demuestran que los usuarios reconocen la

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

necesidad de modernizar el servicio notarial mediante la incorporación de tecnologías adaptadas a la realidad social. La implementación de una plataforma digital centralizada, segura y confiable es esencial para garantizar la confidencialidad y seguridad de las comunicaciones, así como para brindar un servicio de calidad.

La renovación tecnológica de las notarías y la capacitación integral de notarios y colaboradores son elementos estratégicos para consolidar un modelo de gestión notarial moderno, transparente y centrado en el usuario. Estas acciones permitirán generar confianza ciudadana y fortalecer el acceso equitativo a los servicios públicos notariales.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

Araujo Verde, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)

Calero Mayorga, D. E. (2022). *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Magíster en Dirección de Empresas]. <https://n9.cl/tqngxa>

Cedeño Vera, J. L. (2017). *Aplicación web de servidor documental para la gestión automatizada de procesos y servicios notariales de la Notaría Pública Quinta del Cantón Portoviejo* [Tesis de maestría]. <https://n9.cl/zymftr>

Código Orgánico de la Función Judicial. (2015). *El Pleno de la Comisión Legislativa y de Fiscalización*. <https://n9.cl/wm4o>



Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

- Consejo de la Judicatura. (2016). *Resolución 078-2016*. <https://n9.cl/ff1se>
- Federación Ecuatoriana de Notarios. (2022a). *Capacitación notarial*. <https://n9.cl/bg56y2>
- Federación Ecuatoriana de Notarios. (2022b). *Competencia interna notarial*. <https://n9.cl/di0pz>
- González Barrón, G. (2022). *Derecho registro notarial* (Vol. II). <https://n9.cl/hrxym>
- Gutiérrez Cabas, W. (2022). El notario de fe pública como garante de la seguridad jurídica preventiva en los documentos notariales. *Revista Investigación y Desarrollo*, 11(16), 129-142. <https://n9.cl/pcsyj>
- Lucas Baque, S. J. (2021). *Estudio comparativo entre los sistemas notariales latinos español y su influencia en el notariado ecuatoriano*. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. <https://n9.cl/3kwc67>
- Lucas Baque, S. J., & Albert Márquez, J. J. (2019). Los principios notariales como aporte a la justicia preventiva y a la seguridad jurídica. *Polo del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 4(11), 41-66. <https://n9.cl/6yru3>
- Lugo Hernández, L. T. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5160](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160)
- Novillo Espinoza, M. G. (2020). *El notario y la unidad de acto frente a la seguridad*. [Tesis de maestría]. Repositorio Digital. <https://n9.cl/55h62s>
- Pérez Bautista, C. P. (2022). *Régimen de responsabilidad del notario de fe pública por acción u omisión de sus actos en documentos públicos, frente al principio de legalidad en el Estado boliviano*. <https://n9.cl/qd1u84>
- Prado-Calderón, E. B., & Rojas-Ochoa, S. P. (2021). Los servicios digitales notariales en contexto del COVID-19 en el Ecuador. *Iustitia Socialis*, 6(1), 395-407. <https://doi.org/10.35381/racji.v6i1.1479>
- Ramírez Mamani, A. S. (2023). *Regulación para la reposición de firmas protocolos notariales en la vía administrativa ante las direcciones departamentales del notariado*. [Tesis de maestría]. <https://n9.cl/eaubj>

Ruth Alexandra Cruz-Estrada; Nayibe Eloina Chacón-Gómez; Fernando de Jesús Castro-Sánchez

Rodríguez Arce, P. S. (2021). *Documento público notarial: El principio de inmediación y unidad de acto notarial: Su incorporación a las nuevas tecnologías*. [Trabajo de graduación, Universidad del Azuay]. <https://n9.cl/6hyri5>

Vivanco Rojas, C. M. (2023). *Los adultos mayores y la tarifa notarial*. [Tesis de maestría en Derecho Notarial y Registral]. <https://n9.cl/kpvlr>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)