

## Uso de las TICs en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19

### Use of ICTs in notaries of the city of Guayaquil in the face of the COVID-19 pandemic

Cedeño Jurado, Karen Annabell; Pizarro Vásquez, Guillermo Omar



Karen Annabell Cedeño Jurado  
kcedenaj@est.ups.edu.ec  
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador  
Guillermo Omar Pizarro Vásquez  
gpizarro@ups.edu.ec  
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador

Ecuadorian Science Journal  
GDEON, Ecuador  
ISSN-e: 2602-8077  
Periodicidad: Semestral  
vol. 6, núm. 2, 2022  
esj@gdeon.org

Recepción: 29 Octubre 2021  
Aprobación: 28 Abril 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133001/>

DOI: <https://doi.org/10.46480/esj.6.2.128>

Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra sus sitios web personales o en depósitos institucionales, después de su publicación en esta revista, siempre y cuando proporcionen información bibliográfica que acredite su publicación en esta revista.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

Cómo citar:: Cedeño Jurado, K. A., & Pizarro Vásquez, G. O. (2022). Uso de las TICs en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19. Ecuadorian Science Journal, 6(2), 1-16. <https://doi.org/10.46480/esj.6.2.128>

**Resumen:** El presente artículo de investigación tiene como objetivo analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su incidencia en la prestación de servicios en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19 para conocimiento de la realidad del uso de herramientas tecnológicas en procesos laborales. Esta investigación es aplicada, a razón que se determina los efectos de la TIC en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19 y el enfoque de la investigación fue es mixto, con los fundamentos teóricos como antecedentes para la parte cualitativa y la aplicación de la encuesta para la investigación de campo. La población analizada fueron las notarías de Guayaquil que dan un número de 80, mientras que, la muestra determinada por la fórmula de población finita con el 95% de confianza y 5% de margen de error, da como valor de 67 a quienes se les empleó la encuesta. Los resultados determinaron que después de la pandemia surgieron varios cambios, como un mayor uso de los recursos tecnológicos, pero que a su vez las restricciones limitan la atención a clientes y que el sistema Sanyr aún no es usado en mayor cantidad en beneficio de los usuarios. Una de las principales conclusiones de la investigación fue que es necesario que el personal sea capacitado en el uso de las TIC para complementar y agilizar los procesos en las notarías.

**Palabras clave:** toma de decisiones, gestión laboral, ciencia de datos.

**Abstract:** The objective of this research article is to analyze the use of Information and Communication Technologies (ICT) and its incidence in the provision of services in the notaries of the city of Guayaquil in the face of the COVID-19 pandemic in order to know the reality of the use of technological tools in labor processes. This research is apply, because it determines the effects of ICT in the notaries of the city of Guayaquil in the face of the COVID-19 pandemic and the focus of the research was mixed, with the theoretical foundations as antecedents for the qualitative part and the application of the survey for field research. The population analyzed were the notaries of Guayaquil that give a number of 80, while the sample determined by the finite population formula with 95% confidence and 5% margin of error, gives a value of 67 to those who are used the survey. The results determined that several changes arose after the pandemic, such as a greater use

of technological resources, but that in turn restrictions limit customer service and that the Sanyr system is not yet use in greater quantities for the benefit of customers. One of the main conclusions of the research was that it is necessary for staff to be trained in the use of ICT to complement and streamline processes in notaries.

**Keywords:** decision management, labor management, data science.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia ocasionada por el COVID-19 ha transformado el comercio, las pequeñas empresas se han visto en la obligación de adaptarse ante la tendencia del uso de redes sociales, aplicaciones y páginas web, entre otros medios digitales, para continuar con sus actividades económicas, ante un mercado que cada vez es más inseguro e impredecible.

El impacto social y económico que ha provocado esta pandemia es importante analizarlo para determinar su impacto en las empresas; en especial, en Notarías, ante esta situación y cómo han podido superar las limitaciones a pesar de la fuerte recesión existente en el Ecuador y aunque las Notarías son instancias importantes del quehacer jurídico de los ciudadanos en un país, se encuentra poca literatura científica sobre ellas en el ámbito regional latinoamericano; tales como: las garantías laborales de los trabajadores (Velez, 2022) o responsabilidad social de los notarios (González, 2019); aunque cabe mencionar que si se encuentra ampliamente investigada en tesis de grado o posgrados.

El impacto económico afecta especialmente a las pequeñas empresas donde su comercio no consideraba los medios digitales, y al enfrentar la realidad tuvieron que tomar medidas de actualización y adaptación por la falta de innovación ante una situación que cada día se torna más hostil.

En la ciudad de Guayaquil, existen 80 notarías (Consejo de la Judicatura, 2021), las funciones del notario son de dar “fe pública para autorizar, a requerimiento de parte, los actos, contratos y documentos determinados en las leyes” (Ley notarial, 2014). El funcionamiento de las notarías consiste en otorgar Derechos a las personas, dando fe a los actos jurídicos con la finalidad de garantizar veracidad y seguridad (Código Orgánico de la Función Judicial, 2015).

Según la disposición transitoria décimo segunda de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario (2020) para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19 aprobada en la Asamblea Nacional, afirma que luego de 15 días que entró en vigencia esta ley, se reiniciaba el servicio notarial y en donde el Consejo de la Judicatura determinó el tipo de trámite que se podía hacer presencial y cuál se lo podía realizar por medios tecnológicos (telemáticos, electrónicos y remotos), teniendo ambos la misma validez y eficacia, admitidas como prueba de juicio. Es el Consejo de la Judicatura que debe brindar todos los medios de interconexión para los notarios y las fuentes de datos necesarios para el otorgamiento de actos y escrituras públicas notariales de manera electrónica y se coordina con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la Dirección Nacional de Datos Públicos, Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás instituciones públicas que sean del caso, con quienes se darán facilidades y colaboración para este fin.

Dado el escenario anterior, se crea una herramienta tecnológica a notarías y otras instancias públicas del Ecuador, por parte de MINTEL (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), para que sigan ejerciendo sus funciones a la comunidad aún en las condiciones antes descritas (Ministerio de Telecomunicaciones, 2020). Este tipo de innovación no solo se ha dado en Ecuador, también se ha dado en otros lugares como Argentina (Carrera, 2020).

El objetivo general de este trabajo de investigación es la de analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su incidencia en la prestación de servicios en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19, con la finalidad de tener conocimiento de la realidad del uso de herramientas tecnológicas en sus procesos laborales.

Además, por la afectación que ha causado la pandemia en las notarías de Guayaquil se pretende determinar qué tan influyente ha sido la tecnología digital y como ha mitigado la pérdida en prestación de los servicios.

Asimismo, en este artículo se pretende realizar un análisis estadístico de como la tecnología influye y facilita la prestación de los servicios, con el fin de determinar como la innovación y la adaptación práctica les permite a las empresas continuar con sus actividades económicas. Posee una gran importancia económica porque se pretende determinar como la tecnología influye directamente en la demanda de servicios.

A continuación, en la sección de la Revisión de la Literatura se analizará un poco el estado actual del uso de las TICs y la prestación de los servicios; luego, en la metodología, se explica cómo se realizó la investigación; después, en la sección Resultados, se realiza un análisis descriptivos de las encuestas realizadas en las notarías y mostrar si existe correlación entre las variables; finalmente, en la sección conclusión, se presentan los criterios brindados por los autores ante la evidencia de los datos presentados.

## Revisión de la Literatura

### *Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)*

Las TICs han llegado a la vida del ser humano para revolucionar y reestructurar la vida cotidiana y el desarrollo mundial en especial en la economía, la política, la cultura, la educación, entre otros ámbitos (Islas, 2017). Desde un enfoque globalizado, las TIC son recursos con los que se puede procesar, almacenar, distribuir y difundir la información desde diversas fuentes, siendo un mecanismo de innovación para las sociedades modernas, que influyen en el aprendizaje de las personas y la transformación del conocimiento (De la Hoz y otros, 2019).

Se han otorgado hasta un total de nueve funciones a las TICs, que se describen como: medio de expresión, canal de comunicación, herramienta para procesar la información, fuente abierta de información, mecanismo para la gestión, herramienta de diagnóstico, medio didáctico, creador de nuevos contextos formativos y mecanismo lúdico para el desarrollo cognitivo (Arufe y otros, 2020).

En la actualidad, tanto las organizaciones como los individuos han obtenido beneficios del uso de las TICs; donde el cambio cultural y social es cada vez más evidente, desde las pequeñas y más aún en las grandes ciudades del mundo (Díaz y otros, 2020). Existen cambios en los estilos de vida y se satisfacen necesidades por medio de las TIC (Pérez y otros, 2018), este es uno de los grandes cambios que se han logrado divisar con la llegada de la pandemia del COVID-19, el mundo entero experimentó un cambio en la comunicación e interacción total (Lalaleo y otros, 2021).

Las TICs originalmente estaban destinadas a apoyar el intercambio de información, pero en la vida moderna están desempeñando un papel cada vez más importante en el entorno del ser humano. Dichas actividades incluyen recopilar, procesar, almacenar e intercambiar información de forma rápida y sencilla, así como ofrecer métodos alternativos para trabajar, mejorar las cadenas de suministro, controlar transporte, suministro de energía, entre otros. (Mendoza y otros, 2018).

A nivel empresarial, las TICs se han convertido en un excelente recurso que permite generar valor agregado a las actividades internas y externas para el consumidor final, buscando ventajas competitivas para la consolidación en el mercado global (Bernal & Rodríguez, 2019). Las TICs han mostrado una inversión económica de gran importancia, no sólo por su desarrollo, sino también en su utilización y adaptación en las organizaciones. Su ejecución puede darse en cualquier fase de desarrollo de una empresa, desde su parte

operativa, pasando por la transportación, hasta llegar a la fase comercial en la búsqueda de información en el mercado, la distribución, pagos y el servicio pos-venta (Oliveros & Martínez, 2017)

La estrategia de integración de las TICs mejora el intercambio de información y conocimiento, genera un mínimo de paralizaciones, realiza una reducción en los impactos negativos de la empresa y consigue que la información tenga una mejor fluidez, alcanzando beneficios como la automatización de procesos y de los servicios hacia el consumidor final, un e-commerce más eficiente y se maneja una pluralidad de información (Duche-Pérez y otros, 2020).

El comercio electrónico o e-business, siendo el proceso de la compra y venta de bienes o servicios usando internet (Janita & Chong, 2013), puede ser de mucha utilidad para las empresas para tener un mejor ahorro sobre sus costos, incrementar sus ingresos y ganancias, reducir los tiempos de entrega de los productos para sus clientes, menores costos administrativos y mejora en la atención al cliente (Perdigón y otros, 2018).

Según Katz, Jung & Callorda (2020) en su trabajo de investigación “El estado de digitalización en América Latina frente a la pandemia del COVID-19”, explican que, a partir de las medidas sanitarias, se evidenció la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el aislamiento y facilitar el funcionamiento del sistema económico. Mencionan que existen estudios de que la mejor manera como se contrarrestó el Virus SARS-COV en el 2003, fue a través de infraestructuras de banda ancha, esto permitió mitigar en un 75% las pérdidas económicas.

Hernández & Rey (2020) en su trabajo de investigación “Barómetro de empresas”, explican entre sus principales conclusiones generales la importancia de poner el foco de la inversión en el desarrollo de nuevas tecnologías, Inteligencia Artificial, y Ciberseguridad que son las de mayor importancia. Explican que el impacto del coronavirus por sectores de actividad, siendo el sector de Telecomunicaciones, como los Medios de Comunicación, el de mayor impacto detectado.

### *Nivel de prestación de servicios de una empresa*

Una empresa se refiere a una organización o institución, establecida y conformada por una persona o conjunto de individuos, que se dedica a una actividad económica con la finalidad de alcanzar objetivos y metas que se transforman en beneficios internos y satisfacción en la atención de su mercado (Mero, 2018). También es importante comprender que el análisis del direccionamiento estratégico logra identificar diferentes factores internos y externos que configura la gestión de la organización para alcanzar los objetivos planteados (Quevedo y otros, 2019).

El éxito de una organización obedece esencialmente de la demanda de sus clientes, que influye de manera positiva en la gestión sobre la calidad, sus actividades y finalmente alcanzar el éxito de las empresas (Zavala & Vélez, 2020). También se puede considerar que la calidad del servicio antecede a conseguir la satisfacción al cliente, y esta a su vez, se convierte en el antecedente para obtener la lealtad del mismo (Bonilla y otros, 2018).

Hay que comprender que equilibrio de la satisfacción al cliente que obtiene la empresa se basa en cinco actores que participan en su estructura integral siendo estos: los trabajadores, inversionistas o dueños, proveedores, consumidores y la sociedad en general (Tejedor, 2019). Es imprescindible que se alcance la satisfacción al cliente por medio del servicio, y luego esto se pueda conservar al cliente, porque es importante comprender que el buen servicio es la esencia de una organización (Silva y otros, 2019).

La experiencia del cliente debe considerarse y gestionarse como un proceso estratégico integral para crear valor, diferenciación, satisfacción del cliente, lealtad y ventaja competitiva para el cliente (Jain y otros, 2017). Los líderes empresariales creen que la experiencia del cliente es fundamental para la competitividad de la empresa y los especialistas en marketing la consideran la base fundamental para la gestión de esta área (Becker & Jaakkola, 2020).

El servicio es la actividad que implica la relación de la empresa con el cliente, buscando su satisfacción ante sus necesidades y requerimientos, siendo orientada a actividades que generan una venta que sea de manera

proactiva, con la interacción con los clientes, sea en el formato presencial o telemática (Dong & Sivakumar, 2017). Otro de los objetivos que busca cumplir el servicio es la eficiencia operacional (Sotelo & Figueroa, 2017).

### *Prestación de servicios en tiempos de pandemia*

Según Papadopoulos, Baltas & Balta (2020) explican que los gobiernos de todo el mundo han emitido políticas e implementado planes de acción que incluyen restricciones para prevenir la propagación del brote de COVID-19; tales como: reducción de actividades, problemas de recursos humanos y la interrupción de las cadenas de suministros, estas restricciones han tenido un impacto más severos para las PYMES, siendo estas más vulnerables por tener menos recursos de capital, por lo que se espera desarrollar estrategias emergentes para las operaciones comerciales sostenibles, estando la investigación de esta manera centrada en como la experiencia de las Pymes y como los actores organizacionales interactúan durante la pandemia.

Cowling, Brown & Rocha (2020) menciona que una de las respuestas de políticas públicas más común es el cierre temporal de la actividad empresarial no esencial, reducción o suspensión de una proporción de los ingresos salariales.

Según Antonescu (2020) explica que a nivel mundial los gobiernos tuvieron que implementar políticas para salvaguardar el mayor número de empresas y que uno de los sectores más afectados por el COVID-19 fue el de las PYMES.

Según Villarreal & Granizo (2020) la pandemia ha provocado una crisis económica global, y que se ha producido un efecto similar a la crisis de 2008. La demanda se ha visto afectada por la incertidumbre porque los consumidores se han tenido que quedar en casa y no existe un consumo habitual; y la oferta una contracción por el cierre de empresas o la reducción de la producción.

Según Escudero (2020) explica que al mundo le espera escenarios inciertos en el futuro, y cita a varios escritores académicos, en donde Fukuyama sostiene que la crisis como la pandemia tiene consecuencias importantes e imprevistas, y Kissinger afirma que el mundo nunca será el mismo después del virus.

Según Vásquez (2020) indica que Ecuador a diferencia de otros países como Argentina, Perú, Colombia o Chile, el gobierno no ha priorizado en la sostenibilidad del consumo ni en la liquidez de las empresas para mantener la oferta y el empleo, por lo que recomienda que en momentos de crisis es ideal aumentar el gasto público, generar sistemas de transferencias monetarias directas, y acceder a líneas de crédito barato y no condicional en organismos multilaterales.

## METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación tiene un enfoque mixto con un alcance descriptivo y correlacional. La población de estudio son las 80 notarías del sector sur de la ciudad de Guayaquil, la muestra consiste en un total de 67 notarías, considerando el 95% de confiabilidad y un 5% de error.

Se envió una encuesta electrónica mediante Google Forms a las notarías. Se realizó el cálculo del alpha de Chronbach para validar la confiabilidad del instrumento dando como resultado un 0.74 que sería un valor aceptable para los fines de investigación.

A continuación, se muestra en la Tabla 1, las variables descriptivas utilizadas en esta investigación.

**TABLA 1.**  
**Variables Descriptivas.**

Tabla 1. Variables Descriptivas.

ID	Variables
P_1	Sexo del notario principal.
P_2	Edad del notario principal.
P_3	Años de actividad notarial.
P_4	Ubicación de la notaría
VI_01_antes	Uso de plataforma tecnológica (antes de la pandemia).
VI_01_despues	Uso de plataforma tecnológica (después de la pandemia).
VI_02_antes	Dispositivos utilizados para la comunicación del cliente (antes de la pandemia)
VI_02_despues	Dispositivos utilizados para la comunicación del cliente (después de la pandemia)
VI_03_antes	Tipos de recursos tecnológicos utilizados en la prestación de servicios (antes de la pandemia).
VI_03_despues	Tipos de recursos tecnológicos utilizados en la prestación de servicios (después de la pandemia).
VD_01_antes	Cientes atendidos (antes de la pandemia)
VD_01_despues	Cientes atendidos (después de la pandemia)
VD_02_antes	Información contable (antes de la pandemia)
VD_02_despues	Información contable (después de la pandemia)
VD_03	Formas de pago
VD_04	Medios de Facturación



Autor

En la Tabla 2, se muestran las variables que se correlacionaron mediante el coeficiente Tau-A de Kendall, dado que es el coeficiente utilizado en este tipo de variables categóricas ordinales (López-Roldán & Fachelli, 2015)(Ver Tabla2).

Los datos tabulados y procesados de la encuesta realizada a las Notarías se encuentran en el siguiente repositorio: <https://github.com/omarjcm/inv-notarias>

## RESULTADOS

Entre los resultados obtenidos en la investigación de campo se tiene que el número de hombres es mayor al de las mujeres en referencia al notario principal de las unidades existentes en la ciudad de Guayaquil, donde el primero representa el 73%, mientras que la segunda ocupa el 27% de la muestra participante.

Por otro lado, la edad en la que se ubican los principales representantes de las notarías en Guayaquil se encuentra entre los 46 a 55 años con el 42% de los resultados, seguido entre los 36 a 45 años con el 28%. Mientras que existen un 1% de notarios que tienen edades entre los 18 y 25 años; lo cual, refiere que son personas que están entre las edades de mayor participación de la PEA (Población Económicamente Activa).

Sobre los años en la actividad notarial, se tiene que el 66% de los encuestados en la muestra tienen 11 años o más ejerciéndola, seguido del 28% que tienen entre 6 a 10 años y en último lugar tienen una experiencia entre 1 a 5 años, lo que indica que existe una trayectoria amplia sobre las actividades que se realizan en las notarías.

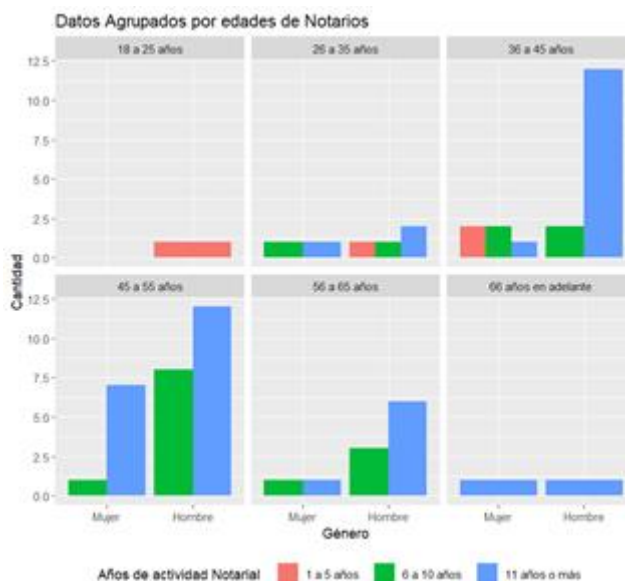


FIGURA 1.  
Visualización de las variables P\_1, P\_2 y P\_3.

Autor.

En la Figura 1, se puede visualizar los datos agrupados por edades de notarios (P\_2) y los colores hacen referencia a los años de actividad notarial (P\_3), dato que fue analizado en el párrafo anterior; adicional a esto se pueden ver dos grupos de datos, el primero relacionado con las mujeres y el segundo con respecto a los hombres (P\_1).

El sector en el que se ubica la notaría (ver Figura 2), el 64% lo ocupa el centro de la ciudad de Guayaquil, seguido por el norte con el 30% y sólo un 6% ocupa el sur, por lo que se evidencia que las notarías tienen una mayor concentración en el centro de la ciudad y muy poco en el sur, por lo que se debe mejorar la dispersión de estos negocios de atención al usuario, para que la movilización de ellos sea menor y están más cerca de

los hogares en una ciudad que crece cada vez más. Otra opción es el hecho de sacar provecho las nuevas tecnologías para dar un mayor alcance a la población y menor necesidad de traslado para los trámites.

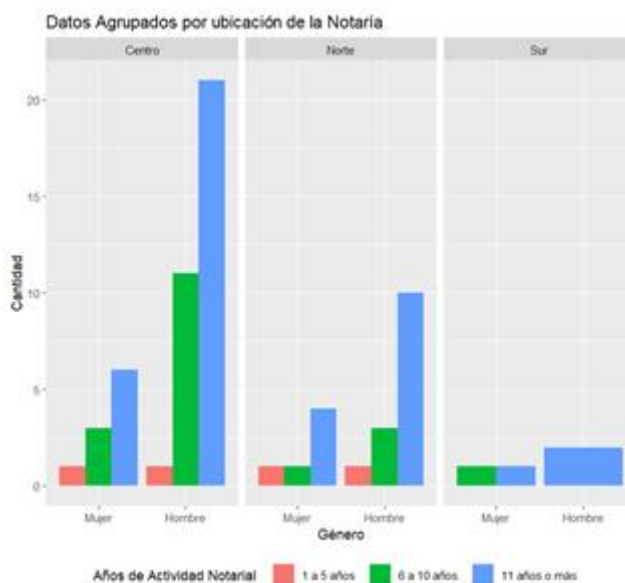


FIGURA 2.  
Visualización de las variables P\_1, P\_3 y P\_4.  
Autor.

Ya partiendo en las preguntas relacionadas sobre la atención dentro de las notarías, se conoce que diariamente antes de pandemia lograban atender más de 20 clientes con el 85% de resultados; mientras que en la reanudación de las actividades luego de la paralización por pandemia y cumpliendo protocolos por las autoridades, la atención a clientes bajó, ya que en el 61% de los casos atienden entre 11 y 15 clientes a diario, mermando su capacidad de atención regular y prologando los procesos y los servicios que requieren los usuarios (Ver Tabla 3).

Al tener en cuenta este dato sobre la cantidad de clientes atendidos diariamente, se realizó una pregunta sobre su facturación mensual, con lo cual dijeron que antes de pandemia se lograban ingresos entre \$10.000 y \$50.000 con el 73%, mientras que posterior a la pandemia, su facturación bajó a estar entre \$5.000 y \$10.000 con 49% y en el 42% de los casos refieren que se mantienen entre los \$10.000 y \$50.000.

Tomando en consideración la parte más influyente de la investigación y es el uso de las TIC, se preguntó sobre el uso avanzado de herramientas tecnológicas, para lo cual refirieron que antes de pandemia era indiferente utilizarlo con el 63%, a diferencia que después de la pandemia este sí se convirtió en un uso habitual, al responder totalmente de acuerdo con el 79%. Se demuestra que se ha dado un cambio en la forma de trabajo por parte de las notarías, adaptándose a nuevas formas de comunicación con la tecnología.

Sobre los dispositivos electrónicos usados para la comunicación con el cliente, los más utilizados antes de pandemia por parte de la notaría eran las computadoras, el teléfono celular inteligente (Smartphone) y las tablets con el 28% cada una y un 1% usaba fax. Después de la pandemia en cambio el único cambio es el hecho que ya el fax dejó de ser usado y se incrementó el uso de las tablets con el 30%, mientras que las computadoras y los teléfonos celulares inteligentes se mantienen con el 28% cada uno.

Sobre los recursos tecnológicos que se han usado para la prestación los servicios de la notaría, antes de pandemia eran usados con frecuencia los correos electrónicos (26%), las redes sociales (25%), la mensajería instantánea (25%) y las llamadas celulares (22%); mientras que después de pandemia, existen nuevas aplicaciones y programas informáticos que se suman al uso común en las notarías para brindar el servicio de forma más efectiva y eficiente, ocupando el primer lugar la mensajería instantánea (22%), seguido por los correos electrónicos (21%), las redes sociales (20%) y las videoconferencias por Zoom, Meet, Webinar,



WhatsApp y Telegram (20%), haciendo que las llamadas celulares bajen a un 17%. Demuestra que las videoconferencias han desplazado a los otros servicios, haciendo una forma para concretar los requerimientos de los servicios y reduciendo las posibilidades de contagio y de aglomeración en las oficinas.

Actualmente, los pagos que se realizan por los servicios solicitados por los clientes lo hacen principalmente en efectivo con el 70% de las respuestas, aunque también aceptan transferencias bancarias con el 22% y cobros con tarjeta de débito o crédito ocupa el 7%; existe también un 1% de las notarías que están ofreciendo el pago por PayPal como otra forma de recaudación y adaptándose a las nuevas tecnologías. Eso quiere decir que se diversifican cada vez más los métodos de pago y ya no sólo con el dinero en efectivo.

Por otro lado, el método de facturación que regularmente realizan en las notarías es aún mediante el formato de facturas físicas con el 83% de los resultados, mientras que las facturas electrónicas solo representan el 17% de lo dicho por los notarios encuestados, evidenciando que aún no se adaptan a nuevas formas de facturación y en la reducción del papel para los clientes y el propio negocio.

También se planteó la pregunta sobre la capacitación en el personal sobre el uso de las TIC con la finalidad que se optimice el tiempo de atención al cliente y el uso de recursos, a lo cual respondieron que no es el caso al estar en desacuerdo (34%) y totalmente desacuerdo (33%) y solamente un 3% dijo estar totalmente de acuerdo, es decir que muy pocas notarías toman en consideración nuevos conocimientos en tecnología lo que puede causar dificultades a futuro entre sus colaboradores y rezagarse con la competencia.

Respecto a la aplicación del Sistema de Actos Notariales y Registrales (Sanyr) para las actividades notariales, estos no son aplicados de forma fácil, ya que el 42% dijo estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 13% dijo que si ha sido fácil su aplicación, lo que va de la mano la poca importancia en capacitar al personal de las notarías que repercute en el uso del sistema que ayuda también a los clientes.

Con la aplicación de Sanyr en las notarías, el 52% indica que se han mejorado los tiempos de respuesta entre entidades como el Registro Mercantil y el Registro de la Propiedad, y sólo un 16% dijo estar en desacuerdo con aquello. Esto indica que, a pesar de que han tenido dificultades en su aplicación en las notarías, este sistema si ha demostrado que tiene un mejor resultado sobre el tiempo que toman los procesos entre entidades de similar práctica.

Por otro lado, el 49% los encuestados dijo estar totalmente en desacuerdo en que el cliente actualmente tiene participación activa en el uso del Sanyr, lo que demuestra que no han acercado al cliente para que se familiarice y hacer los procesos mucho más rápidos, eficientes y con menores riesgos de contagio y de pérdida de tiempo, en donde también se evitan las aglomeraciones.

Acerca de la mejora de los tiempos de atención al cliente con el uso de las TIC, este tiene como resultado que en un 43% de los casos si se han logrado notables resultados al estar totalmente de acuerdo, mientras que sólo un 3% dijo estar totalmente en desacuerdo, mostrando que las notarías si se ven influidas por el uso correcto de las TIC, en donde se pueden mejorar los tiempos y los recursos son optimizados.

Con respecto a la pregunta de investigación si el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) incide en la prestación de servicios en las notarías de la ciudad de Guayaquil ante la pandemia del COVID-19, se analizan las variables mencionadas en la Tabla 2.

Los valores de correlación se encuentran en la Tabla 4, donde se puede verificar que sus valores son muy cercanos a cero; por lo tanto, no existe relación entre las variables; esto quiere decir, que el uso de las TICs es independiente a la prestación de servicios en las notarías de la ciudad de Guayaquil; en otras palabras, este es un servicio necesario a la mayoría de los ciudadanos que deseen tramitar sus documentos, existan o no los recursos tecnológicos de por medio; por supuesto, facilita y agiliza el servicio pero no condiciona el servicio ofrecido por parte de las notarías.

**TABLA 4.**  
Correlación entre la variable dependiente e independientes.

Tabla 4. Correlación entre la variable dependiente e independientes.

Variables Independientes	Variables Dependientes	Coefficiente de Correlación Tau-A de Kendall
VI_01 (antes)	VD_05	-0.0232
	VD_06	-0.0084
	VD_07	0.0056
	VD_08	0.0002
	VD_09	0.0082
VI_01 (después)	VD_05	-0.0234
	VD_06	-0.0103
	VD_07	0.0021
	VD_08	-0.0020
	VD_09	0.0047

Autor.

## DISCUSIÓN

Como lo explica Rodríguez (2019) que habla de la necesidad de una industria conectada, en la que se utilizan nuevas formas de relacionarse con los clientes y proveedores por nuevas herramientas digitales y esto a su vez crea nuevos productos y nuevos modelos de negocios, demuestra la importancia de siempre debe tener la empresa en conocer su mercado y de igual forma brindar nuevas formas de atenderlos y que agilicen sus procesos.

En ese sentido, es válido que en las notarías se elija en mayor grado los recursos tecnológicos que existen actualmente y que en estos tiempos de pandemia en el que debe preponderar la salud y seguridad de todos, es una buena forma de evitar que los usuarios se expongan y lo mismo por parte del personal que labora en ellas. No debe existir miedo sobre su uso y más aun tomando en cuenta que existe el sistema Sanyr que promueve procesos más eficientes, rápidos y con menor necesidad de trasladarse diariamente o cumplir con las otras instituciones públicas que también participan en este sistema.

De igual forma, también como lo indica Cano-Pita (2018) es determinante que la tecnología sea introducida en los procesos de la empresa teniendo un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, además de planificar detalladamente los requerimientos de tecnología adaptada a la empresa y que los recursos tecnológicos sean incorporados de forma paulatina, por medio de una capacitación en su uso para que sea seguro y confiable su aplicación final en beneficio de la empresa y los clientes. Es así que la capacitación se transforma en el parámetro determinante para que esta acción resulte, es decir, que las TIC sean adecuadamente usadas por el personal de las notarías y que estos sean más eficientes en relación a los tiempos y cumplimientos de los procesos.

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la investigación, desde el enfoque cualitativo con los estudios previos y también a nivel cuantitativo con la investigación de campo se ha podido concluir que se ha dado el análisis de cómo ha cambiado la prestación de servicios de las notarías con respecto al uso de las TICs, y ha sido notorio, en el que

los recursos tecnológicos han sido implementados de mayor forma, junto con la adaptabilidad para brindar un servicio de mejor forma para los clientes.

De igual forma, se ha determinado en qué medida influyó el uso de las TICs en las finanzas de las notarías, en el que se ve el efecto sobre la cantidad de personas que se atienden luego de la pandemia, que se ha visto reducido sobre todo por cumplir protocolos y medidas de bioseguridad en cada oficina, y en el cual no se ha sacado provecho para hacer por videoconferencias, a pesar de que respondieron que si lo usan como recurso alternativo.

También se ha logrado la identificación de las buenas prácticas en la prestación de servicios con respecto al uso de las TICs, que han sido de manera primordial a través de las videoconferencias y que tienen acceso al sistema Sanyr en el que se pueden comunicar los procesos entre entidades y así reducir los tiempos de atención para el beneficio al cliente, pero que aún falta por mejorar por el hecho de que no están completamente capacitados en el área.

Finalmente, aunque es independiente el uso de las TICs con respecto a la prestación de servicios que ofrecen las notarías (dada la naturaleza de este servicio), se ha evidenciado descriptivamente que no se puede evitar dejar las TICs sobre todo por el efecto financiero que podría ocasionar.

## **Fortalezas y limitaciones**

Tomando en cuenta todo lo desarrollado en la investigación, se considera como fortaleza el hecho de que se ha estudiado un sector que poco se tomado en cuenta como lo son las notarías, en donde los procesos pueden mejorados con el uso de las tecnologías y que estos benefician especialmente a los usuarios y más aún en tiempos de pandemia, porque se reducen los riesgos de contagio y de aglomeraciones y se promueve una eficiencia en la atención al cliente. Analizar un sector que requiere ser utilizado permanentemente a nivel legal por parte de la ciudadanía, hace que este no se paralice como sucedió anteriormente, teniendo en cuenta que se puede adaptar a un servicio on line y con la misma calidad y de seguridad para el usuario.

Por otro lado, se encuentran las limitaciones que son el hecho de que sólo se abarcó una ciudad, que a pesar de ser una de las más grandes del país, no brindaría toda la información sobre el comportamiento integral de sus procesos por el tipo de usuario por las otras ciudades. Además, aun se pudo observar que el sistema creado para las notarías aun no funciona al 100%, lo que hace que no se observen los resultados de eficiencia hacia el usuario y merma la calidad del servicio.

## **Futuras líneas de investigación**

Debe considerarse una mayor amplitud del sector investigado, llegando a ser estudiadas más ciudades en donde operan las notarías. Además, se debe investigar exclusivamente la forma de uso del sistema Sanyr, para profundizar su aplicación y si este está siendo utilizado de manera correcta y es funcional a las necesidades de las entidades y de los usuarios.

ANEXOS

**TABLA 2.**  
Variables de Investigación.

Tabla 2. Variables de Investigación.

Tipo de Variable	ID	Variables
Variable Independiente	VI_01_antes	¿La notaría ha hecho uso avanzado de herramientas tecnológicas? (antes de la pandemia)
	VI_01_después	¿La notaría ha hecho uso avanzado de herramientas tecnológicas? (después de la pandemia)
Variable Dependiente	VD_05	¿El personal ha sido capacitado sobre el uso de las TIC para que se optimice el tiempo de atención al cliente y de los recursos?
	VD_06	¿Ha sido fácil la aplicación del Sistema de Actos Notariales y Registrales (Sanyr) en sus actividades diarias?
	VD_07	¿Los tiempos de respuesta entre entidades (Registro Mercantil, Registro de la Propiedad y Notarías) han mejorado con la aplicación del sistema?
	VD_08	¿El cliente actualmente tiene participación activa en el uso del Sanyr?
	VD_09	¿Considera que se mejoraron los tiempos de atención al cliente con el uso de las TIC?

Fuente: Autor.

**TABLA 3.**  
Resultados de variables antes y después de la pandemia.

Tabla 3. Resultados de variables antes y después de la pandemia.

	Antes	Después
Promedio de atención diario de clientes que solicitan los servicios de notaría.		
5 a 10 clientes	0%	30%
11 a 15 clientes	6%	61%
16 a 20 clientes	9%	3%
21 clientes o más	85%	6%
Facturación mensual		
Menor a \$5.000	1%	9%
De \$5.000 a \$10.000	24%	49%
De \$10.000 a \$50.000	73%	42%
De \$50.000 a \$100.000	1%	0%
Mayores a \$100.000	0%	0%
Dispositivos usados para la comunicación con el cliente		
Computadora	28%	28%
Teléfono celular inteligente (smartphone)	28%	28%
Fax	1%	0%
Tablets	28%	30%
Webcam	14%	14%
Otro	0%	0%
Tipo de recursos tecnológicos que han usado en la prestación de sus servicios		
Redes Sociales	25%	20%
Correos Electrónicos	26%	21%
Llamadas celulares	22%	17%
Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram)	25%	22%
Videoconferencia (Zoom, Meet, Webinar, WhatsApp, Telegram)	3%	20%
Otro	0%	0%
Ninguno	0%	0%

Fuente: Autor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonescu, D. (2020). Supporting small and medium size enterprises through the COVID-19 crisis in Romania. *Central European Journal of Geography and Sustainable Development*, 38-57.
- Arufe, V., Cachón, J., Zagalaz, M., Sanmiguel, A., & González, G. (2020). Equipamiento y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los hogares españoles durante el periodo de confinamiento. *Asociación con los hábitos sociales, estilo de vida y actividad física de los niños menores de 12 años. RLCS, Revista Latina de Comunicación Social*, 78(1), 183-204. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1474>
- Asamblea Nacional. (2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19*. Quito: Asamblea Nacional.
- Becker, L., & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 630-648. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Bernal, M., & Rodríguez, D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24(1), 85-96. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Bonilla, D., Guerrero, A., & López, O. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista científica Ciencia y Tecnología*, 18(19), 165-180. <https://doi.org/http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/186/294>
- Carrera, C. S. (2020). El notariado y las TIC: normativa, seguridad jurídica y desafíos. / Notary public and ICT: regulation, legal certainty and challenges. *Revista De Derecho Notarial Y Registral | Universidad Blas Pascal*, (5 (2018)), 12-21. Recuperado a partir de <https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/derecho-notarial-registral/article/view/165>
- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Recuperado el 30 de Julio de 2021, de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Código Orgánico de la Función Judicial. (22 de Mayo de 2015). Código Orgánico de la Función Judicial. Obtenido de Consejo de la Judicatura del Ecuador: [https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo\\_organico\\_fj.pdf](https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_organico_fj.pdf)
- Consejo de la Judicatura. (1 de Enero de 2021). Notaría Guayaquil. Obtenido de Consejo de la Judicatura: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/NOTARIAS%20GUAYAS-GUAYAQUIL.pdf>
- Cowling, M., Brown, R., & Rocha, A. (2020). Did you save some cash for a rainy COVID-19 day? The crisis and SMEs. *International Small Business Journal*, 1-12.
- De la Hoz, E., Martínez, O., Combata, H., & Hernández, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global. *Información tecnológica*, 30(1), 255-262. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- Díaz, E., Díaz, J., Gorgoso, Ana, Sánchez, Y., Riverón, G., & De la Cruz, D. (2020). La dimensión didáctica de las tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 8(15), 8-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.36825/RITI.08.15.002>
- Dong, B., & Sivakumar, K. (2017). Customer participation in services: domain, scope, and boundaries. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(1), 944-965. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-017-0524-y>
- Duche-Pérez, A., Gálvez-Galarza, P., & Marallano-Povis, A. (2020). La tecnología de la información y comunicación en la aplicación de estrategias para la gestión de la cadena de suministro en el ámbito empresarial: una revisión sistemática de la literatura. *Centro Sur Social Science Journal*, 4(2), 314-331. <https://doi.org/http://centrosur.editorial.com/index.php/revista>
- Escudero, H. (2020). *Pandemia, Orden Mundial e incertidumbre*. Guayaquil: UIDE.



- González, Joel. (2019). La responsabilidad civil de notarios y conservadores de bienes raíces: régimen de responsabilidad y culpa de que responden. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 26, 7. Epub 28 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.22199/issn.0718-9753-2019-0007>
- Hernández, J., & Rey, E. (2020). *Berómetro de empresas*. Madrid: Deloitte.
- Islas, C. (2017). La implicación de las TIC en la educación: Alcances, Limitaciones y Prospectiva. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 861-876. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.324>
- Jain, R., Aagja, J., & Bagdare, S. (2017). Customer experience – a review and research agenda. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(3), 642-662. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2015-0064>
- Janita, I., & Chong, W. (2013). Barriers of B2B e-Business Adoption in Indonesian SMEs: A Literature Analysis. *Information Technology and Quantitative Management*, 571-578.
- Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. *América Latina: Corporación Andina de Fomento*.
- Lalaleo, F., Bonilla, D., & Roble, R. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía. Retos*, 11(21), 147-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>
- Ley notarial. (20 de Mayo de 2014). Ley notarial. Obtenido de Consejo de la Judicatura del Ecuador: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/lotaip/phocadownloadpap/PDFS/2014/Nacional/9%20Ley%20Notarial.pdf>
- López-Roldán, P., Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Primera Edición. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mendoza, J., García, J., Jiménez, E., Ibarra, N., Díaz, J., & Blanco, J. (2018). Role of Information and Communication Technology in Green Supply Chain Implementation and Companies' Performance. *Sustainability*, 10(6), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su10061793>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(3), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (16 de Julio de 2020). 592 Notarías se interconectarán digitalmente con los Registros Mercantiles y los Registro de la Propiedad, a través del Sistema de Actos Notariales y Registrales. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/592-notarias-se-interconectaran-digitalmente-con-los-registros-mercantiles-y-los-registro-de-la-propiedad-a-traves-del-sistema-de-actos-notariales-y-registrales/>
- Muñoz, J. (11 de Noviembre de 2020). Mintel destaca el aporte de las TIC frente al covid-19. Recuperado el 2 de Mayo de 2021, de Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-mintel-destaca-el-aporte-de-las-tic-frente-al-covid-19/>
- Oliveros, D., & Martínez, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga -Santander, Colombia-. *Revista EAN*, 83(1), 15-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>
- Papadopoulos, T., Baltas, K., & Balta, M. (2020). The use of digital technologies by small and medium enterprises during. *International Journal of Information Management*, 1-4.
- Perdigón, R., Viltres, H., & Madrigal, I. (2018). E-commerce and digital marketing strategies for small and medium-sized enterprises. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 12(3), 192-208. [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992018000300014&lng=es&tlng=pt](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992018000300014&lng=es&tlng=pt)
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E., & Partida, J. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 847-870. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>

- Quevedo, J., García, F., Ochoa, J., & Cabrera, G. (2019). Ámbitos de investigación de la carrera de administración de empresas: Emprendimientos estratégicos. *Polo del Conocimiento*, 4(4), 36-50. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i4.925>
- Rodríguez, J. (10 de Marzo de 2019). Impacto de las tic y redes sociales en la empresa. Obtenido de Tesis de grado en Admisitración y dirección de empresas. Universidad Politécnica de Cartagena: <https://repositorio.upct.es/xmlui/bitstream/handle/10317/7914/tfg-vil-imp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E., & Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 83-95. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7025994.pdf>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Tejedor, V. (2019). La evaluación del desempeño incrementa la calidad en la atención en las empresas de servicios. *Revista FAECO SAPIENS*, 2(2), 64-75. [https://doi.org/https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/703/599](https://doi.org/https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/703/599)
- Vásconez, J. (2020). *Política Económica de Ecuador para afrontar la pandemia*. Guayaquil: UIDE.
- Velez, A. I. (2022). Garantías laborales para los trabajadores de las notarías del cantón Chone, provincia de Manabí. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1995-2019. Recuperado a partir de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2007>
- Villarreal, A., & Granizo, N. (2020). *Ecuador y los mercados internacionales frente al COVID-19*. Guayaquil: IDE Business School.
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>