

COLEGIO DE ESCRIBANOS DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Imagen pública de los escribanos, visión sobre la
profesión y aporte percibido de la sociedad

INFORME DE HALLAZGOS

MAR/ABR 2024



| Índice de Contenidos

1. Elementos de estudio

Objetivos del estudios, audiencias abordadas y herramientas.

2. Hallazgos Focus Groups

Conversaciones entre requirentes y ciudadanía en general sobre el rol notarial.

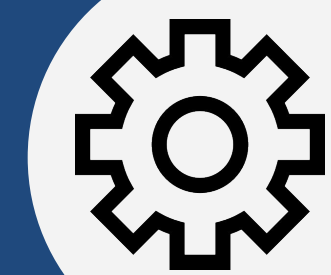
3. Hallazgos Social Listening

Conversaciones en redes sociales: X, Facebook, Instagram y google.

4. Anexos

a. Información ampliada Focus Groups

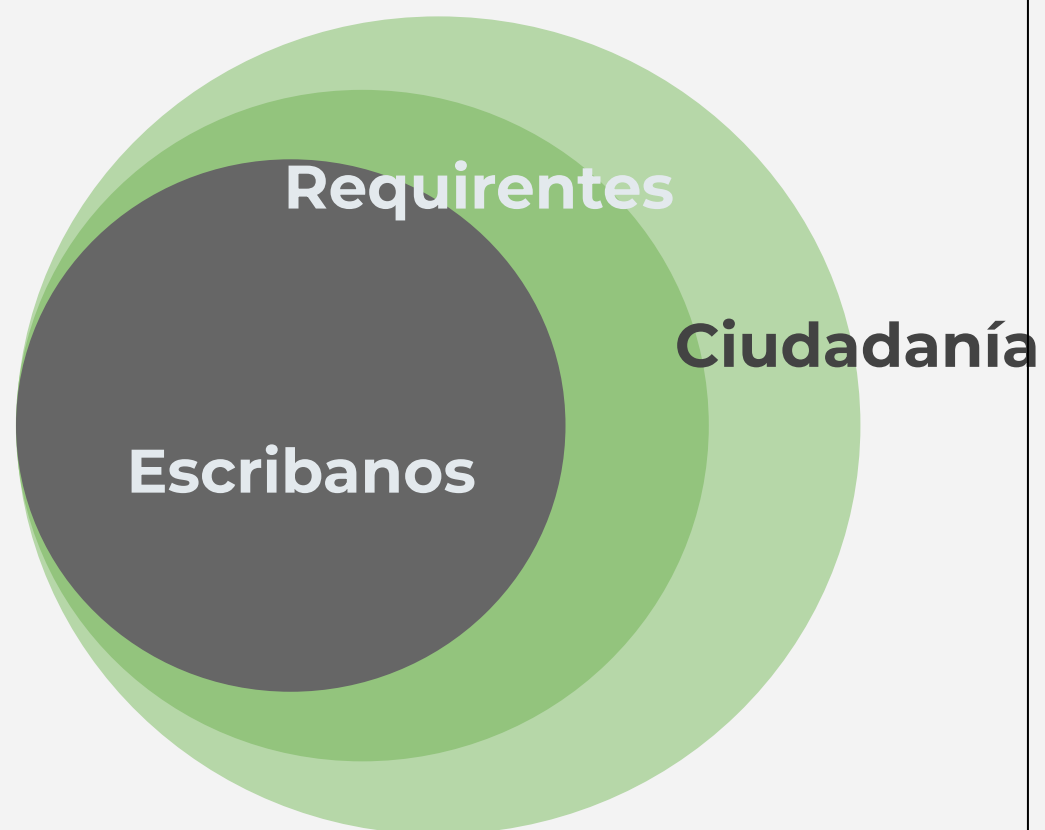
1. Elementos de estudio



Objetivos

- **Indagar** la imagen pública de los escribanos. Reconocer las **asociaciones y proyecciones** sobre la actividad.
- Detectar oportunidades para mejorar y **fortalecer el vínculo** entre ciudadanía y escribanos.
- **Evaluar el impacto de las nuevas tecnologías** en la profesión.

Audiencias



Herramientas

Percepción social >> **FOCUS GROUPS**



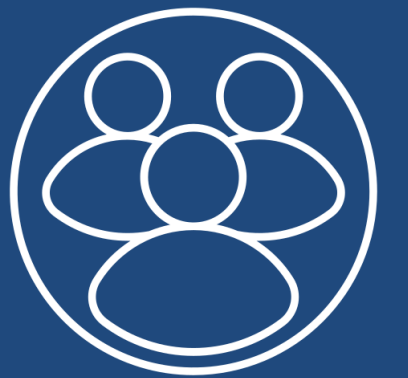
4 GRUPOS | 2 horas c/u
2 Ciudadanía en general
2 Requientes

Percepción social >> **SOCIAL LISTENING**

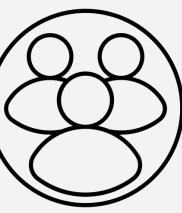


Escucha en redes sociales
(creencias dominantes,
sentiment de la conversación)

2. Hallazgos | Focus Groups



2. Hallazgos Focus Groups: estrategica metodológica



Técnica de relevamiento

Cualitativa a partir de la realización de 4 (cuatro) grupos focales virtuales a residentes en el AMBA, hombres y mujeres, de entre 30 a 70 años

Segmentación de los grupos focales

Grupos 01 y 02 “Personas que nunca usaron servicios de escribanía de manera directa o tuvieron uso indirecto por experiencia de familia cercana o tuvieron un uso esporádico” *Ciudadanía en general*

Grupos 03 y 04 “Personas que tuvieron un uso de esporádico a alto por su trabajo o situación de vida” *Requientes*

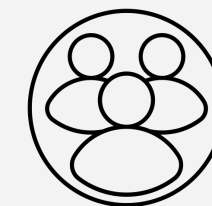
Herramienta de relevamiento

Guía de pautas semi-estructurada de 1 hora y media de duración

Fecha de realización del relevamiento

Marzo 2024

2. Hallazgos Focus Groups



1- Fundamentos de la profesión: desconocimiento y cuestionamiento



No está claro el por qué de la existencia de un profesional que tenga que dar fe sobre algunas cuestiones de la vida de las personas y por qué sobre algunas cuestiones sí y otras no. Se cuestiona cómo se forja esta potestad.

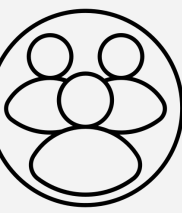
Desde el posicionamiento más filosófico sobre el rol se identifican **2 grupos**

- 1) Valora su existencia y considera son garantes de la legalidad** que otorga transparencia, certezas, seguridad, previsibilidad y ahorra problemas a futuro. En este grupo se encuentran las mujeres adultas mayores.
- 2) Un grupo más escéptico y cuestionador** del status quo en general que no percibe que generen un valor por la profesión en sí misma sino que es un “paso inevitable”, que no se puede obviar. Les resulta “absolutista, anacrónico e inexplicable”. Esta crítica puede generar crisis en la profesión, cuestionada desde su sentido de existencia. Aplica los segmentos de los adultos jóvenes (hombres y mujeres) y hombres mayores.

2- La obligatoriedad: elemento central del vínculo con los escribanos

De la mano de no comprender desde dónde y con qué fundamento el escribano es el profesional que debe dar fe de ciertos actos, surge el **sentimiento de estar “cautivos”**, no existiendo hoy una opción diferente. Varios coinciden en que **optarían por otras formas de validación** en detrimento del profesional si estas existieran.

2. Hallazgos Focus Groups



3- El “valor agregado” del servicio y la dificultad para percibirlo

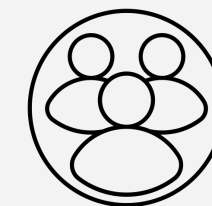
Zanjado el tema de la obligatoriedad, en general **se entiende que su intervención es beneficiosa, “siempre suma” pero no se percibe que genere “valor agregado”**. Desde una posición desventajosa, en términos de información tiene que tener plena confianza en lo que dice y hace el escribano, imprimiendo al **servicio un sentido de “promesa” a futuro, casi como un seguro, ya que se desconoce su valor excepto que surja un contratiempo que, en general, no sucede**.

Se ve lejano y poco anclado a lo cotidiano, a diferencia del resto de las profesiones indagadas. En el caso de los abogados, contadores, gestores se produce un vínculo directamente a partir de una necesidad tangible del hoy, hay una percepción de aporte de valor “más concreto”.

4- El abanico de servicios disponibles: desconocido

Hay **desinformación sobre lo que hace en concreto a la profesión**, más allá del mundo inmobiliario y las certificaciones. No se conecta su actividad con otras situaciones más prácticas de la vida como puede suceder con las otras profesiones. El intercambio con el **profesional está circunscripto al recorrido de la “operación inmobiliaria”**.

2. Hallazgos Focus Groups



5- La herencia de la profesión: una creencia que subsiste

Aunque sin evidencia se cree que **“para ser escribano hay que ser hijo de un escribano”**. Esta idea impacta en la percepción de que hay pocos escribanos. **Esto los convierte en una “élite” que opera en condiciones de “monopolio”** porque son obligatorios e irremplazables. Por consiguiente: caros, ya que “ellos mismos imponen sus honorarios, horarios, condiciones, etc”. De cara a la sociedad aparecen como un círculo cerrado y de muy difícil acceso

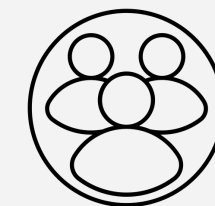
6- La “distancia”: piedra angular del vínculo

Existe cierta sensación de barrera o distancia entre los escribanos y los clientes, en parte por el vocabulario (aunque no como elemento exclusivo) Esta “distancia” está asociada a que **trabajan “en postura de superioridad”**. Esto puede ser valorado positivamente por algunos y para otros en detrimento de un mejor vínculo ya que los sitúa en una posición de “lejanía”.

7- “Seriedad” + “Caro”: conceptos que prevalecen en la asociación espontánea

Hay una creencia arraigada que los vincula con la “seriedad”. Sin embargo esta mirada positiva viene dada por la **valoración** que el propio sistema jurídico le otorga a la profesión, **no goza de autonomía o legitimidad por sí sola.**

2. Hallazgos Focus Groups



8- Estereotipos o perfiles de Escribanos

El Escribano de confianza, el de la familia. Es confiable, profesional, cercano. No se imaginan a otro. Interviene en trámites importantes. Sostiene un vínculo cara a cara y fluido. **La experiencia antes, durante y al cerrar el trámite es altamente positiva.**

El escribano por vínculo laboral. Forman “dupla” o equipo, tiran para el mismo lado. Suelen ofrecer una “milla extra” en asistencia más allá de lo exclusivamente notarial. **Existe un trato dentro de todo constante y este es muy positivo.**

El Escribano “por defecto”. Es el escribano con el que se realizan operaciones de relevancia pero con los que no hay un vínculo de confianza previa ni se los elige, puede ser referido por la inmobiliaria o por conocidos o allegados o es impuesto por una de las partes en el trámite. La experiencia suele ser neutral a regular o mala. **Son más reticentes a la información y menos proactivos en la asistencia notarial.** El vínculo finaliza en el momento que se termina el trámite y se hace el pago de honorarios.

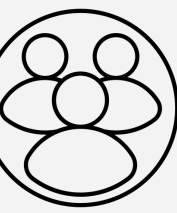
El “escribano Google”. Completamente impersonal, hasta puede suceder que no lo conozcan en persona. Se busca para trámites sencillos o de baja complejidad y se elige el que resulte más barato, sin importar la reputación del escribano. Vinculado a actos administrativos que molestan pues se sienten obsoletos o factibles de ser realizados por algún canal digital, Sólo interesa obtener el trámite en el menor tiempo y costo posible. **La valoración de la experiencia es neutral, regular o mala.**

9- Impacto de las nuevas tecnologías: posiciones encontradas



De la mano de las dos posiciones filosóficas y sus representantes, se extienden dos ideas: **por un lado, la reivindicación de “lo humano”** y de las actividades con **intermediación y asistencia** de una persona y, por el otro lado, la idea de que **es necesario modernizar los servicios notariales**, empezando por aquellos que hoy ya podrían realizarse de otra forma dada la experiencia y seguridad en su aplicación en otros contextos (por ejm. bancarios, billeteras virtuales, AFIP). A esta idea la sigue la de un **cambio inminente y más o menos inmediato en las formas de operar y llevar adelante** transacciones más ágiles e igual o más seguras que, nuevamente, pueden reconocerse en otras dimensiones gracias a la tecnología (blockchain, reconocimiento facial, etc).

2. Hallazgos Focus Groups: conclusiones



- Existe un desconocimiento sobre muchas de las **funciones** y atribuciones del escribano. Lo inmobiliario es el terreno de trabajo por excelencia de los escribanos y **no remite a otros menesteres más allá de la compra-venta y las certificaciones obligatorias.**
- Se identifican **dos tipos de clientes o potenciales clientes. Aquel que valora fervientemente la actividad y otro que la pone completamente en duda.** El primer grupo es una porción formada por mujeres mayores que muestran una visión del mundo ligada al contacto humano y a la necesidad incuestionable de la existencia de esta profesión. El segundo grupo, al otro extremo considera que no tiene opción de operar sin escribanos (porque está obligado) y cree que el Estado (cambiando normativas por ej.) y las nuevas tecnologías podrían proveer el aval que hoy brinda un escribano. Vaticinan un futuro en la profesión caerá en desuso, como otras profesiones o tareas superadas por el ritmo de la tecnología (hoy impedido por el contexto normativo).
- **Los escribanos son caros.** Es una de las asociaciones espontáneas más presentes en el ambos entornos indagados.
- Sigue muy vigente la idea de que **la profesión es hereditaria:** no hay información para desmentir esta creencia.
- **Hay confianza en su tarea pero la misma depende del desconocimiento.** No sabemos si lo que hacen está realmente bien porque no contamos con el mismo conocimiento y depende de la “eventualidad”, de que suceda un contratiempo para comprobarlo.

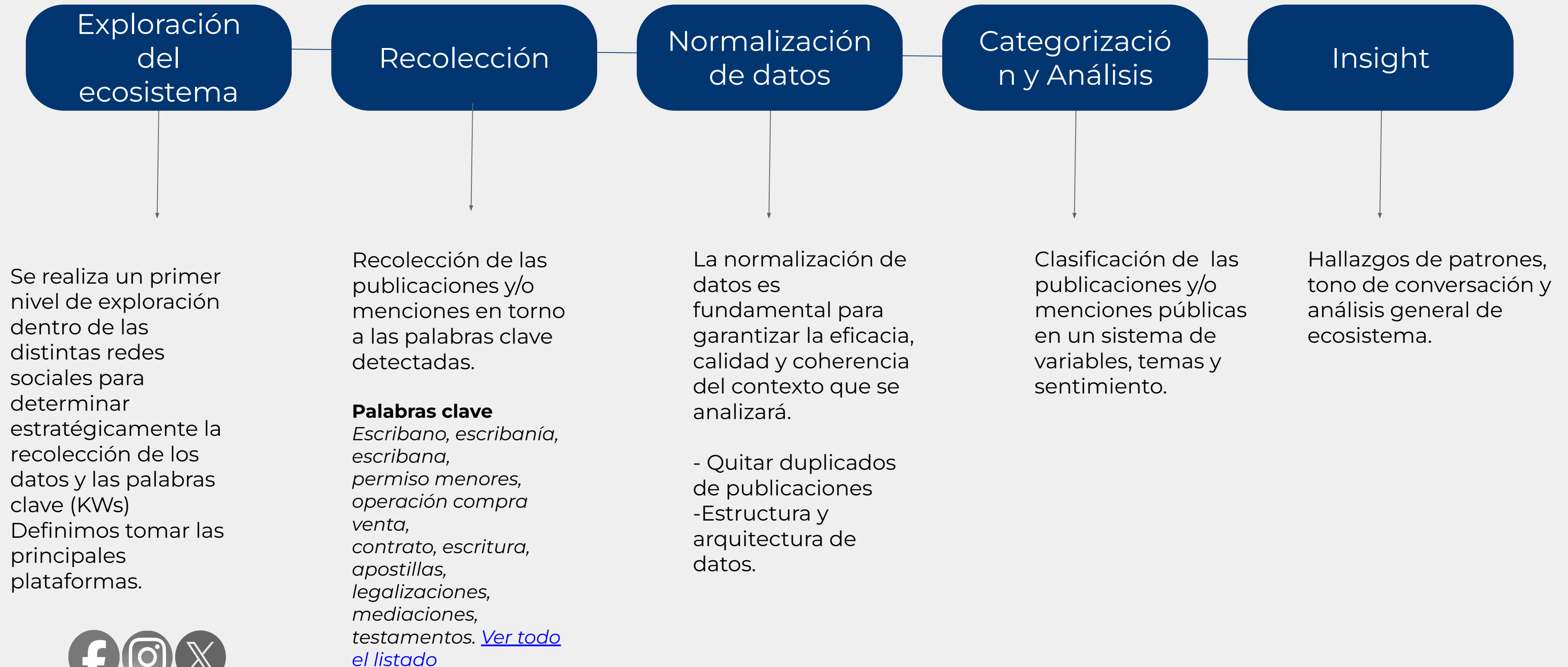
3. Hallazgos | Social Listening



3. Hallazgos social listening: Estrategia metodológica



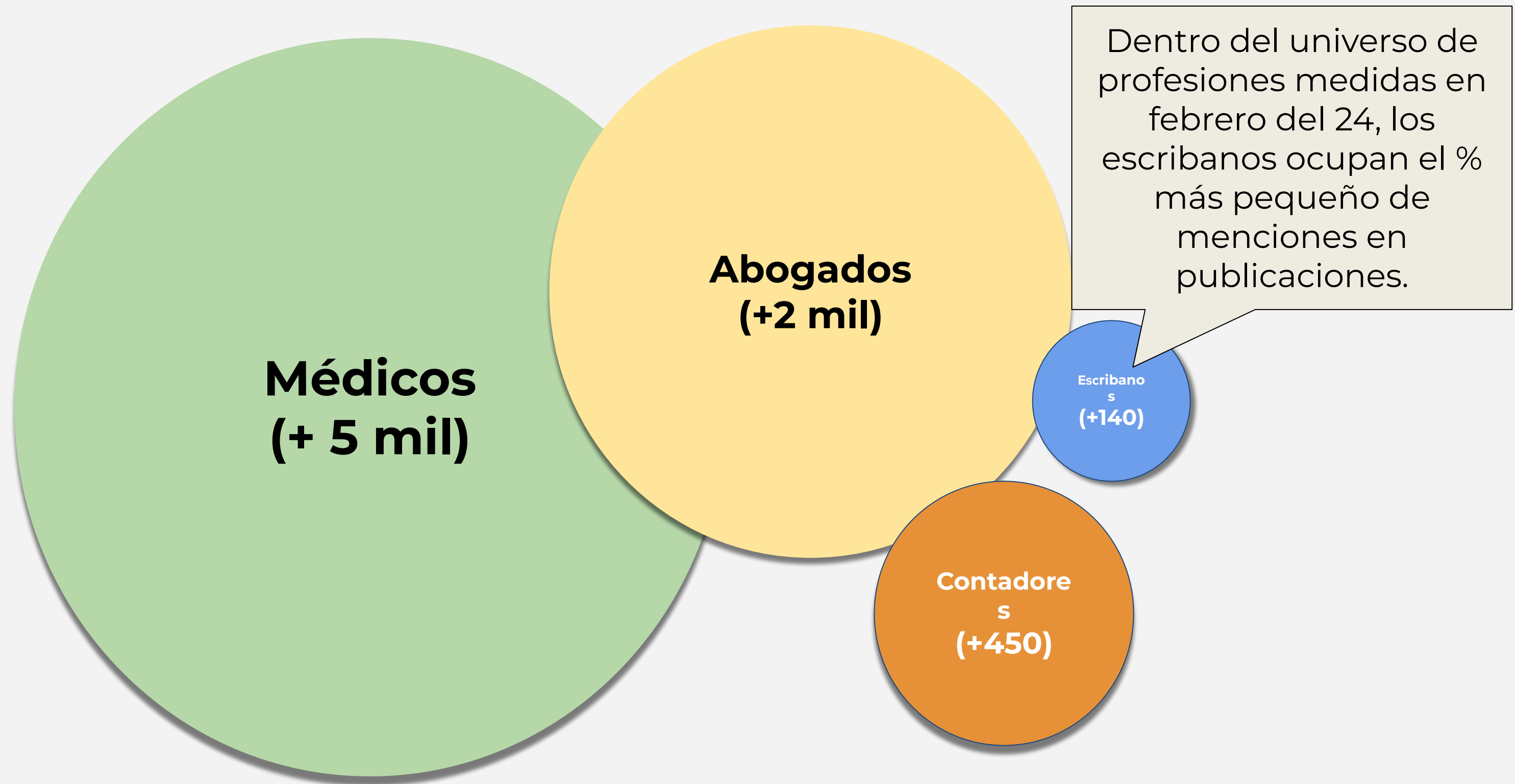
Combina técnicas cualitativas y cuantitativas



3. Hallazgos social listening: Tamaño de la conversación - contexto



El tamaño de la esfera se relaciona con la cantidad estimada de publicaciones mensuales que hicieron mención a la profesión en Facebook e Instagram.



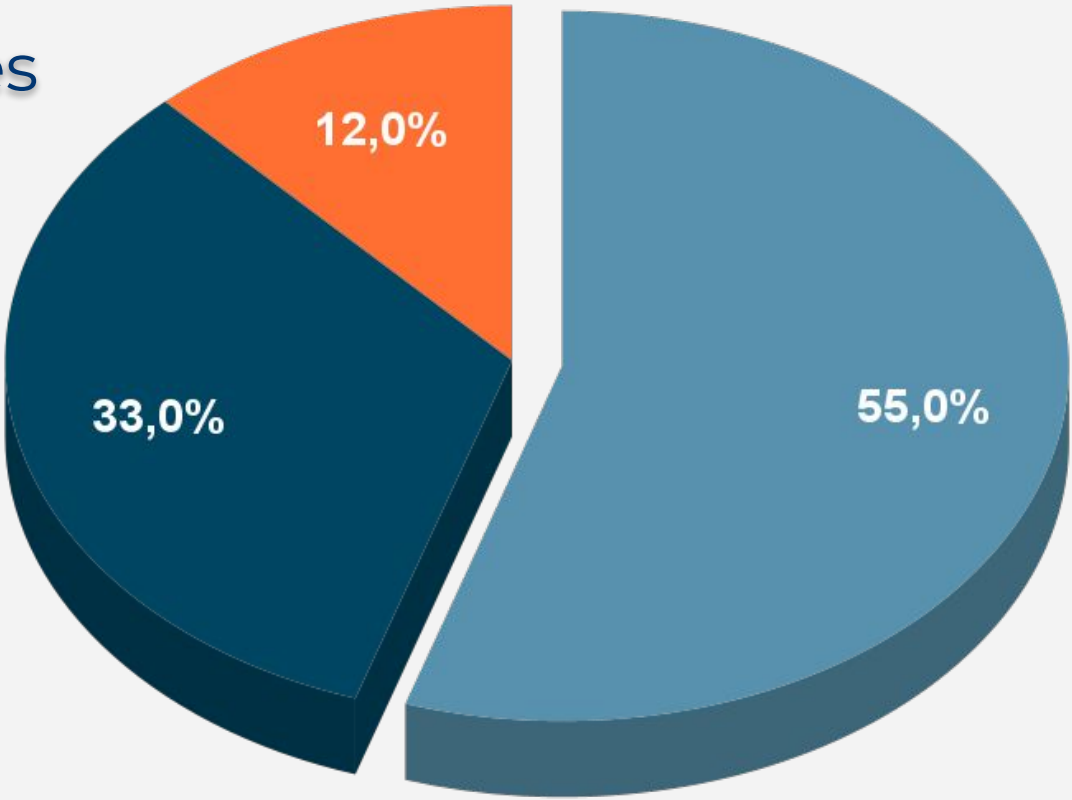
3. Hallazgos social listening: Tamaño de la conversación - contexto



¿Dónde se habla de nosotros?

Teniendo en cuenta una muestra de +700 conversaciones donde menciona a un escribano, entre Octubre 23 y Marzo 24 en X, Facebook e Instagram, podemos confirmar la siguiente distribución:

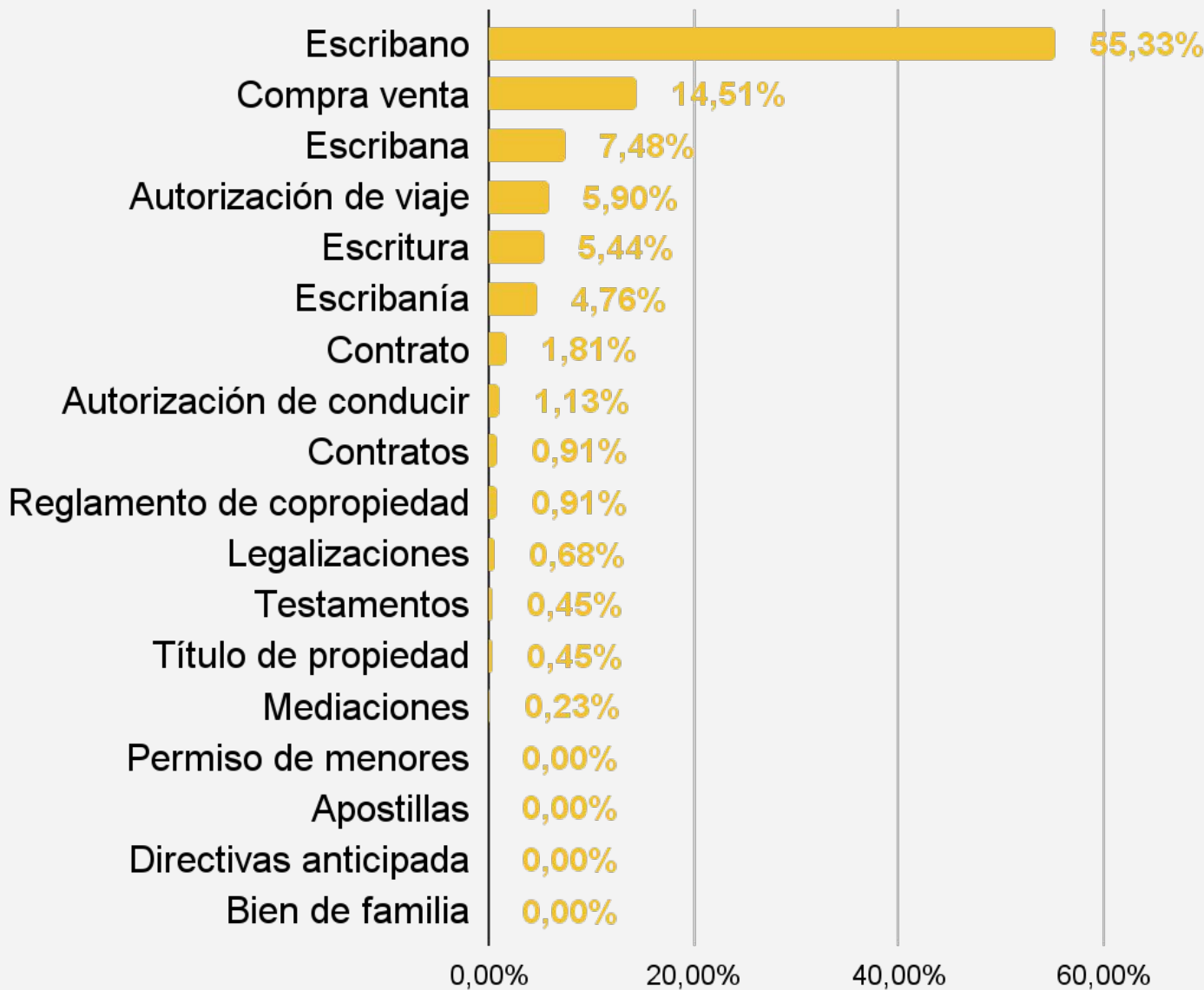
+700
Conversaciones



● X (Twitter) ● Facebook ● Instagram

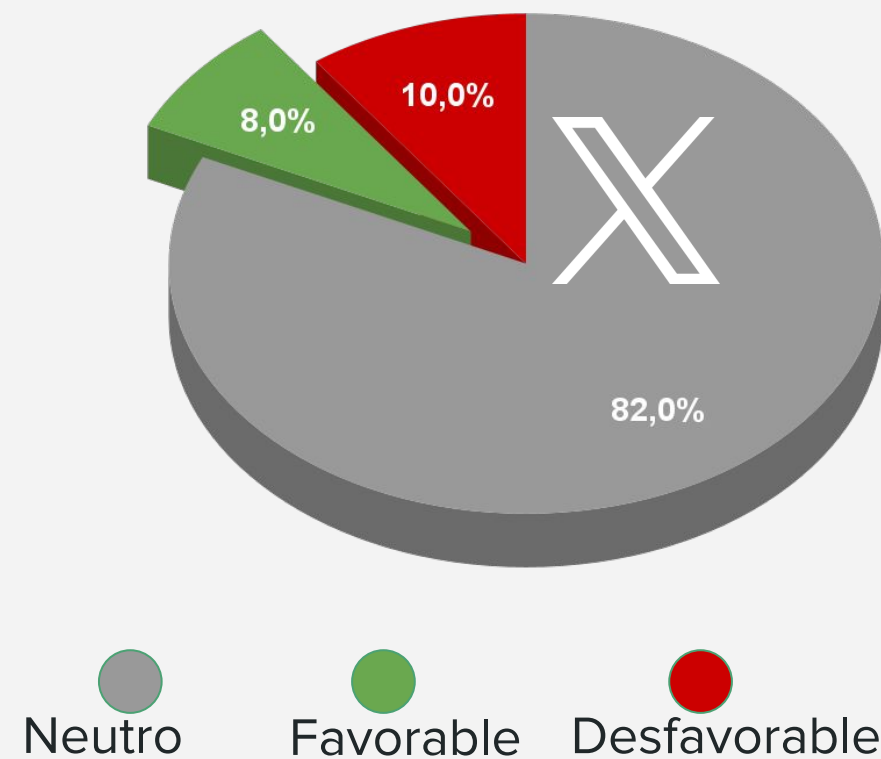
+5.800
Interacciones
Reacciones+comentarios+compartidos

Distribución de las publicaciones en relación a las palabras clave

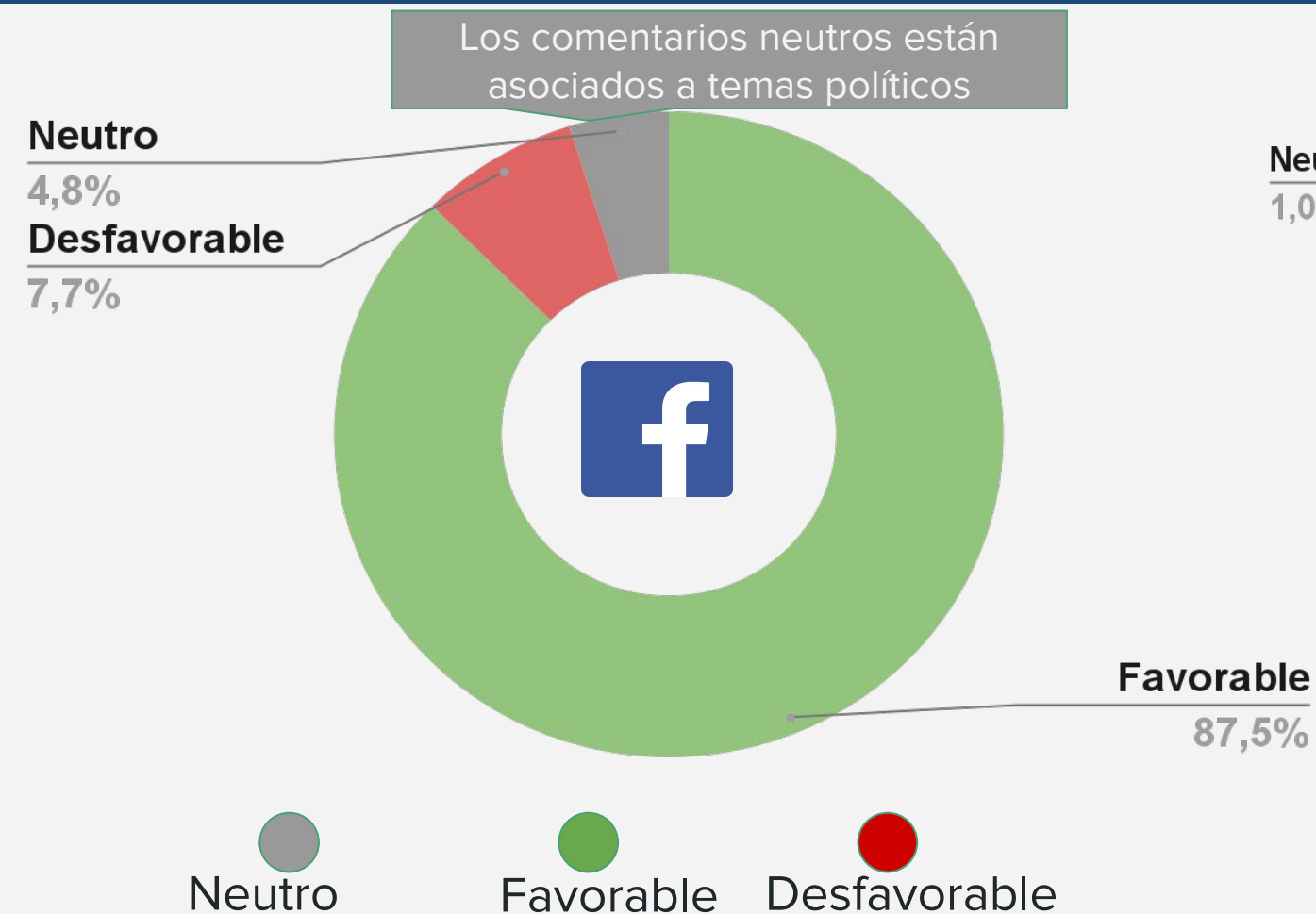


Periodo analizado: 01.Oct 2023- 15.Marzo 2024

3. Hallazgos social listening: sentimiento de la conversación

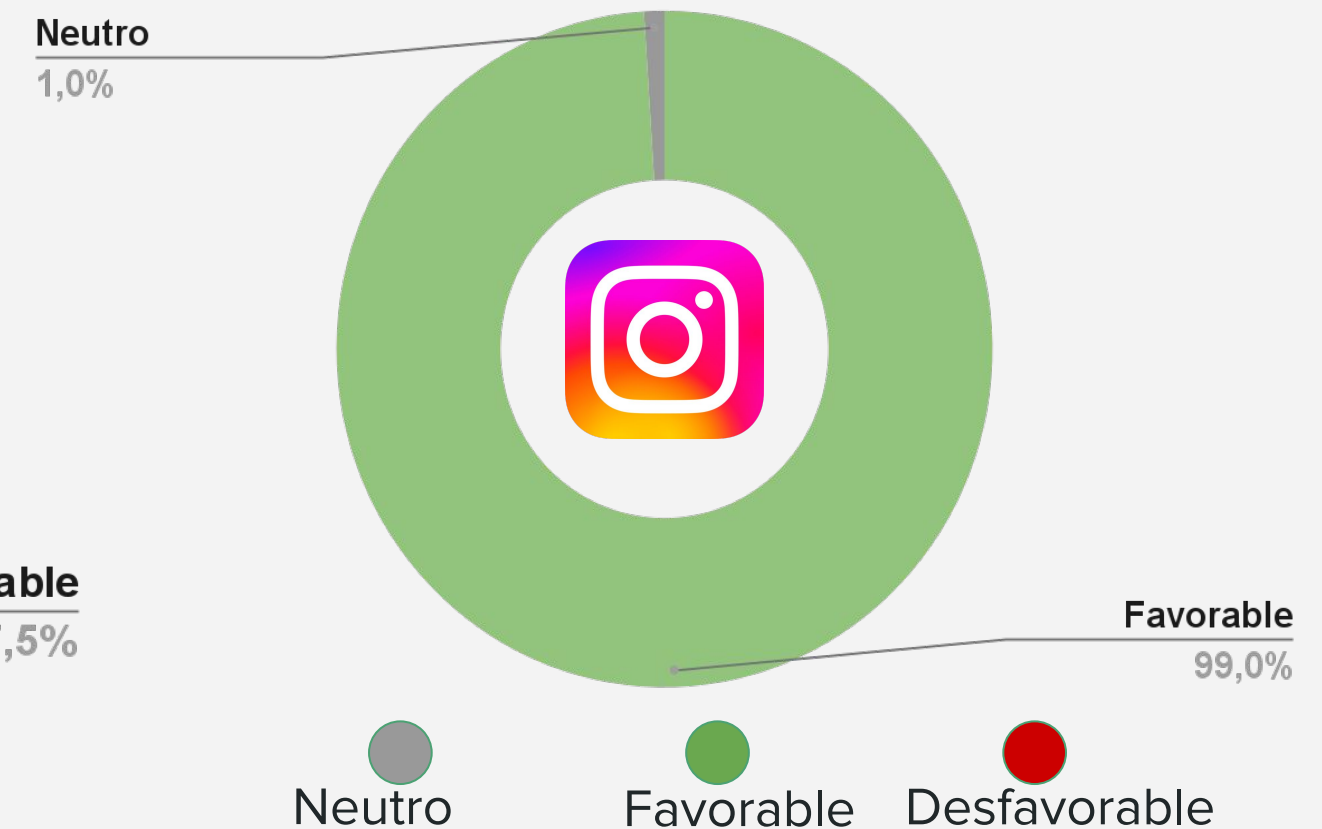


La plataforma **X** demostró una notable **tendencia neutral** con un 82%.. El 18% restante de las menciones se dividieron entre connotaciones positivas (8%) y negativas (10%), lo que indica una diversidad de opiniones.



Predominaron las publicaciones de sentimiento positivo con un 87,5%, mientras las publicaciones con tono negativo representaron un porcentaje bajo (7,7%).

Facebook sigue siendo hoy en día la red social con **mayor penetración** en la población, destacándose dentro de las personas adultas.



Un 99% de publicaciones con sentimiento favorable están asociadas a la percepción de la presencia de la profesión en actos públicos y servicios.

Diversos rubros de bienes e inmuebles promovieron la gestión y los servicios de escribanía en la fiscalización de sorteos, compraventa y contratos de alquileres.

3. Hallazgos social listening: Google Maps sobre el Colegio



¿Qué opina la audiencia en Google?

El Colegio de escribano de CABA acumuló **245 reseñas** en Google.

¿Cómo se distribuye el ranking de las reseñas?

Datos entre los años 2019-2024



Las **calificaciones positivas** representan un 59%, tratan sobre la **buena atención, el servicio rápido y eficiente.**

Las **reseñas negativas** se componen de quejas por **altos precios**, problemas con los **turnos** de atención y por la desactualización de la **página web.**

Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires

Av. Gral. Las Heras 1833, Cdad. Autónoma de Buenos Aires

4,1 ★★★★★ 245 opiniones ⓘ

Temas que las personas mencionan con frecuencia

Todas

apostillar 22

legalizar 11

teléfono 5

certificado 4

+6

Opinión sobre otros Colegios

PBA
179 opiniones

4.3

Córdoba
169 opiniones

3.7

Santa Fé
23 opiniones

4.6

3. Hallazgos Social Listening: Conclusiones



Los escribanos **ocupan una porción muy pequeña de conversación en las redes sociales** en comparación con otras profesiones (abogados, contadores e incluso médicos).

El rol del escribano como “certificador” de ciertos actos públicos/privados es la representación que prima en el conocimiento de la población general.

Las conversaciones en Twitter tienen en su gran mayoría un “sentiment” neutral y en Facebook e Instagram, mayormente positivo.

Los comentarios negativos giran en torno al tema de “lo hereditario”, en cuanto al ejercicio de la profesión.

Existe un desconocimiento que genera desconfianza. Asimismo también hay comentarios ligados a los **honorarios**, ya que **se desconoce cómo se componen los mismos (impuestos, tasas, etc)**.

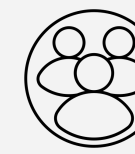
Los temas relacionados con el **mundo inmobiliario dominan la conversación virtual**, seguido por trámites en general como autorizaciones de viaje, contratos en general, legalizaciones y testamentos (todos los temas de muy baja incidencia).

¡MUCHAS GRACIAS!



ANEXOS

Información ampliada Focus Groups



4. ANEXOS: Focus Groups: desconocimiento de la profesión (cuestionamiento y percepción de obligatoriedad)

LO MANIFIESTO ESPONTÁNEO

- Todo lo que supone el **“dar fe”** en función de lo establecido y regulado en materia de **trámites legales**.
- Rige el principio de la **obligatoriedad**, todo lo que es obligatorio por normativa debe pasar por un escribano, no se puede hacer nada diferente.
- Demostrar veracidad, licitud y legalidad de operaciones
- Trámites predominantes en conocimiento ciudadano: mundo de la compra-venta o alquiler de inmuebles y certificaciones de firmas

- Se abre una segunda instancia de **reflexión o de “auto-revisión” sobre la actividad y su alcance, sobre su razón de ser y el origen de su existencia** y propósito. En general, en los hombres y en las mujeres jóvenes surge la repregunta en la instancia de diálogo abierto.
- No queda claro por qué ellos cuentan con este “poder” y no logran decodificar o identificar de dónde o cómo se construye esta atribución de “iluminados”. A lo que se continúan preguntas “Por qué si se fija un % y por qué es ese %” en relación a los costos .

Quotes

“Tienen un poder casi superlativo, “el dar fe”. Si querés darle mayor validez, lo llevas a firmar frente de un escribano”

“No tengo claro por qué es obligatorio....por una cuestión normativa pero no sé por que es obligatorio tener un escribano”.

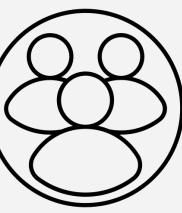
“Uno busca un escribano porque hay que hacerlo, porque no queda otra opción. Se podría registrar la firma en un banco... pero esta monopolizado, no veo taaan necesario al escribano”

“Es una profesión que no entiendo su razón de ser, no entiendo qué les permite tener esa potestad de dar fe de las cosas,”.

“Es un coto muy cerrado...dar certificación de cosas, tienen ese poder... ¿Cómo se compuso”ese poder?”

LO SUBYACENTE PROFUNDIZACIÓN

4. ANEXOS: Focus Groups: Valor agregado del rol del notario



Se entiende que contar con el trabajo de un escribano “suma” pero no se percibe siempre como un “valor agregado”.

El factor de la “adición” recae en que sea un aval mandatorio y no demandado por el ciudadano.

El valor agregado se percibe cuando el escribano funciona de “puente” u ofrece gestiones que destraban, facilitan.

Se divide en **dos grupos** desde el posicionamiento más filosófico del cuestionamiento sobre la existencia o no de la necesidad del rol para la sociedad

- Un grupo que **valora la existencia** de esta profesión y **consideran son garantes de la legalidad** y, esto aporta transparencia y legalidad, certezas, seguridad, previsibilidad y, el ahorro de problemas a futuro. Valoran la intermediación con el escribano y consideran importante la actividad. En este grupo se encuentran las **mujeres mayores**.
- Un grupo más escéptico y cuestionador del status quo en general y, del rol que juegan los escribanos en el sistema. Desde el punto de vista de que es “obligatorio” pasar por la instancia **no se percibe generen un valor en sí mismo por la profesión o por su aporte, sino que es un “paso inevitable”** que no se puede obviar. Esta obligación impacta en la mirada de “valor” agregado hacia la sociedad. Esto hace que la profesión entre en crisis y se cuestiona.

Quotes

“Es una profesión que considero tiene que estar porque me siento más resguardada y tienen una responsabilidad ante la sociedad: Alguien tiene que hacer ese trabajo y más allá de todo necesito de esta persona porque sino lo hago te traban todo, la necesito si o si “

“Aportan al valor seguridad que tiene que haber en la sociedad, sin perjuicio de que hay que repensar el rol. La tecnología va a reemplazar varias de nuestras responsabilidades”

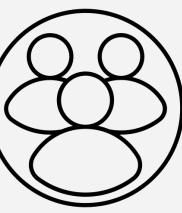
“No sé si es un plus o un valor agregado, lo necesitamos por la sociedad en la que estamos. Para que no nos estafen y demás”

“Su matricula vale, ¿Y la mia? ¿Por qué no vale en dolares como la de un escribano? Cuando yo trato con cuerpos”...

“No sé por qué es obligatorio tener un escribano. El Abogado y los gestores son planificadores y estrategias para cumplir metas, tienen más rol de docencia.”

“Están en un trámite porque es obligatorio por una cuestión normativa”

4. ANEXOS: Focus Groups: Imagen entre positiva y regular



ALTAMENTE POSITIVA

La construcción de la imagen pasa en primer lugar por la valoración hacia el **profesionalismo** que impone el rol.

La imagen es muy positiva con puntajes entre 8 y 9 en lo que hace al ejercicio profesional, desde este lugar son consideradas personas con **expertice, formación, dedicación y estudio, trayectoria**.

REGULAR

Aquellos que matizan puntajes más hacia la mitad tienen que ver con diversas experiencias no positivas o que dejan lugar a “dudas” o “sospechas” por parte de la ciudadanía.

Otros supieron desdoblar imagen del individuo “mi escribano” y del colectivo “los escribanos”, donde **la valoración del individuo siempre es superior sobre la que se hace sobre el grupo**.

Quotes

“Les doy una doble calificación, desempeño profesional son un 9, profesionales serios y comprometidos, en cuanto a corporación o gremio les pondría un 6, insisten en tener competencia de abogados, el proyecto de ley. No ven las necesidades que los ciudadanos tienen hoy.”

“Te atiende la secretaria, te hacen esperar y te dicen hacelo firmar, como un trámite más. Después te manda todo el escribano, te atienden estudios antiguos, mesa antigua, etc. mesa de película. Te convidan un cafecito y la que pusiste no la sentiste, pagas una sensación”.

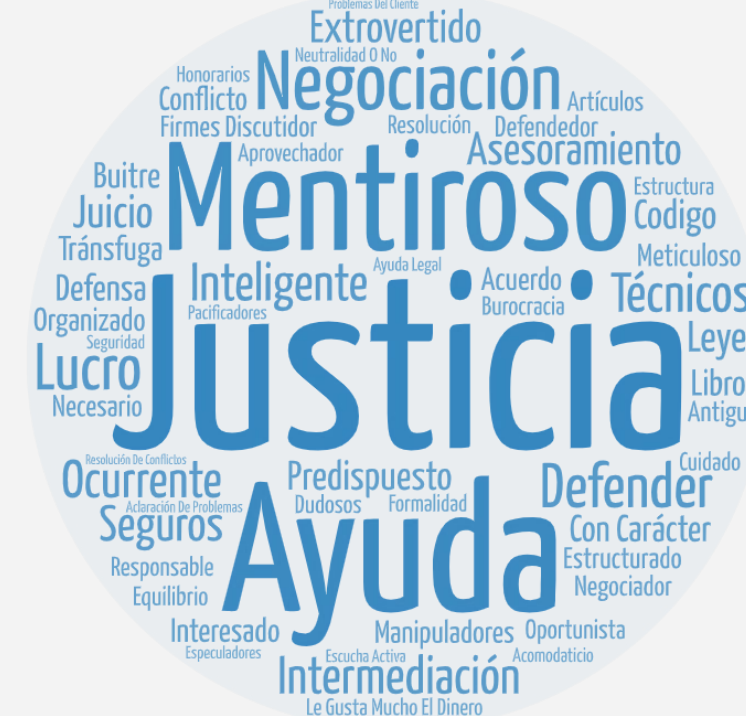
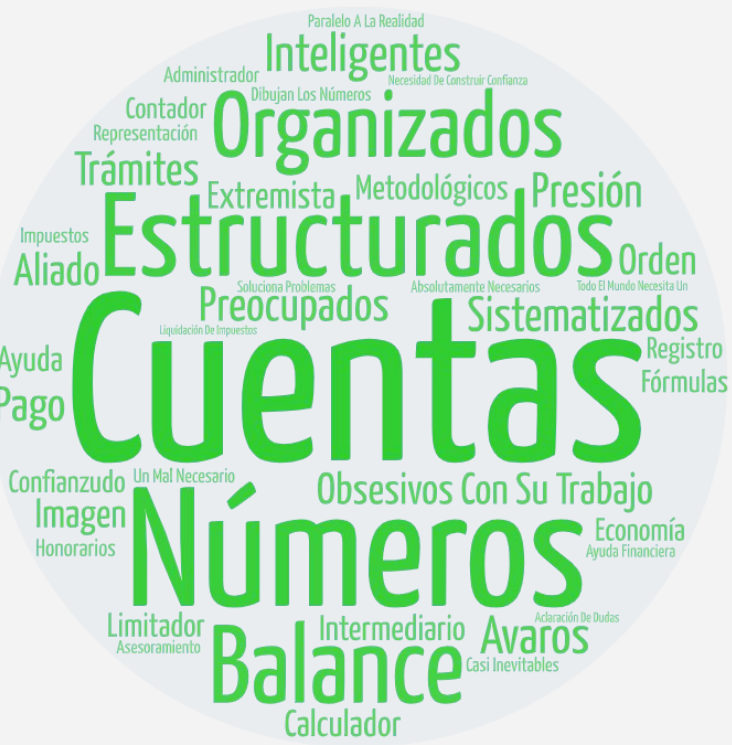
Contadores

Escribanos

Agentes inmobiliarios

Abogados

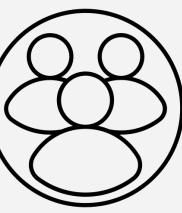
Gestores



Todas las profesiones indagadas tienen una cara y contracara, el hilo conductor de la contracara es la percepción de desconfianza hacia “las ventajas” que los profesionales pueden “sacarle al cliente” en lo que hace a lo económico. A su vez todas tienen una mirada positiva y luego, un cúmulo de palabras asociadas estrictamente con los estereotipos de la función.

En el caso de los abogados, contadores y gestores hay una percepción de aporte de valor “más concreto”: en el caso de abogados, es la especificidad de las especialidades, cristaliza en “justicia y ayuda”. En el caso de los contadores, el “orden de las cuentas” y números de las finanzas personales, en el caso de los gestores se destaca la “velocidad”, el rol de facilitador para realizar trámites que uno no desea, o bien le resultan engorrosos por sí mismos.

4. ANEXOS: Focus Groups: Asociaciones espontáneas escribanos



La seriedad: un valor destacado

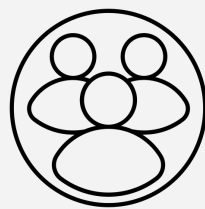


A diferencia del resto de las profesiones, en el caso de escribanos y agentes inmobiliarios se consideran un **costo muy alto para los beneficios tangibles**.

Hay una creencia profundamente arraigada que vincula a los escribanos con el **valor de la “seriedad”**. En una sociedad con crisis de valores, que exista una profesión vinculada a ese valor es claramente un **potencial a explotar**.

La idea de que todo el protocolo que involucra a la seriedad sea “auto-asignado”, es donde hace entrar en crisis el valor, este es un desafío.

4. ANEXOS: Focus Groups: Asociaciones espontáneas escribanos



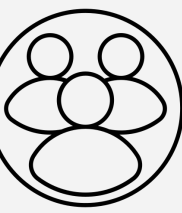
Características positivas	Caracterísitcas negativas	Honorarios y "obligatoriedad"	Palabras legales - administrativas
30%	40%	10%	20%
Respaldo	Estructurados	Necesarios	Firmas
Fe	Inmutables	Irremplazables	Poderes
Garantia	Poco flexibles	Altos honorarios	Trámites
Respeto	Antiguos	Caros y onerosos	Poderes
Confianza	Exclusivos		Certificaciones
Seguridad	Cerrados		Titulaciones
Profesionalismo	Engreidos		Contratos
Perfección	Pocos y difíciles de encontrar		Escrituras
Organizados	Horarios complicados		
Orden	"Administrativos de elite"		
Inteligentes	Acomodados		
Seriedad	Herencia		
Correctos	Oportunistas		
	Chantas		
	"Autovalidan" su trabajo		

Las **características positivas** refieren a valores intangibles que, por el hecho de su profesión, ya está asignando en el imaginario y que se contrastan en la experiencia concreta.

Las **características negativas** varían entre las que los engloba en un lugar de “elite” y rigidez. La percepción de palabras asociadas a “oneroso” está valorada negativamente al considerar que “es solo una firma”: no vale nada o no es tanto en relación al precio de la operación. Lo que hace a “irremplazables” tiene que ver con la sensación de “monopolio”.

Un 20% del significativo está compuesto por un cúmulo de **palabras legales** que son más o menos conocidas, pero que en sí mismas no terminan de resignificar el vínculo, entendiendo el peso que tienen en las vidas de las personas.

4. ANEXOS: Focus Groups: atributos asociados con la profesión



CONFIABLES PARA EL SISTEMA, SERIOS Y PROTOCOLARES

La confianza

- Si bien la percepción de confianza varía en los diferentes planos y nivel de cercanía con un escribano, en términos generales existe una alta valoración por la confianza hacia la profesión. Y, sobre todo, en las escribanas mujeres.
- Siempre queda una sensación que opera por el desconocimiento de la contraparte en la materia y, también, el factor tiempo se encuentra latente.

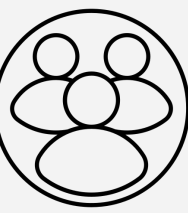
Quotes

“Me dan mucha confianza las escribanas mujeres, me parecen super formalistas, me parecieron brillantes”.

“Tengo confianza pero no un 100%, de todos, escribano, abogado, médico, etc.”

“Desconfío porque es un ser humano como yo, no ciegamente. Estoy tranquila porque da fe y demás pero el tiempo lo dirá...100% ninguna profesión”.

4. ANEXOS: Focus Groups: atributos asociados con la profesión



¿CERCANÍA? RIGIDEZ E INFLEXIBILIDAD

La cercanía

- Existe un **preconcepto** que arranca en una mirada común de **“formalidad y seriedad”** que se va matizando o bien “radicalizando”.
- Es claro que **el lenguaje requerido marca distancia**, pero también se considera que el profesional puede hacer lo propio para “traducir” a los clientes o bien mantener el tecnicismo y no empatizar. Esto depende de la personalidad de los profesionales.
- **Para un grupo son más bien “deshumanizados”, fríos y distantes. Otros consideran que es parte de su trabajo mantener protocolos**, una postura acorde al contexto e investidura, esa distancia se despeja finalizado el requerimiento de la formalidad.

Quotes

“Dar formalidad a algo exige seriedad, tecnico pero se hace entender”.

“Son serios pero depende de la personalidad se acercan más o menos para q uno pueda entender un poco, no los veo tan como un juez, los veo más humanos, serios con lenguaje acorde”.

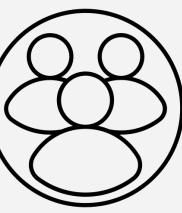
“No son serios como personas, se ubican en el contexto, pueden ser de una manera con el cliente y a veces con la otra parte se ponen más protocolar”.

“Los veo que hablan de un lugar de superioridad, Son deshumanizados, es una seriedad que te saca de lo humano a un lugar que es ridículo”.

“Usan palabras complicadas en base al lenguaje técnico, se le puede pedir que sea más sencillo, hablan en complejo para la gente q no tiene esos estudios y entiendan de manejar fácil”

“Están como en una postura de verdad y objetividad frente a las cosas, tienen el poder y marcan esa distancia y venden eso, se termina la firma y viene un lenguaje coloquial”.

4. ANEXOS: Focus Groups: La herencia, un mito que persiste



**“PARA SER
ESCRIBANO HAY
QUE SER HIJO O
PARIENTE DE UN
ESCRIBANO”**

La herencia

Está profundamente arraigada la mirada del traspaso intergeneracional de la profesión.

Si bien se percibe que esto también sucede en diferentes oficios y profesiones, en el caso de los escribanos la asociación de herencia de padres a hijos, marca la idea de un “círculo cerrado”, con la características de que hay pocos, y son una “elite” que establece “sus condiciones”.

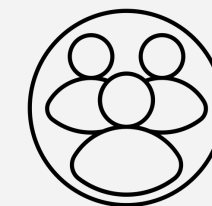
Quotes

“Hay pocos porque las matrículas son pocas y por ejemplo para poder rendir e ingresar te tienen que ceder la matrícula, se pasan de familia en familia”

“Son pocos, muy cerrados, una élite y tienen privilegios, más allá de que tenes que estudiar, no es algo que se llegue a justificar que sea tan así. Es como un monopolio puede poner precios y valores y lo que se les cante.”

“Es un círculo cerrado y controlado!”

4. ANEXOS: Focus Groups: Los Costos



- El tema de **los costos siempre se evalúan en función de la experiencia o conocimiento del tema inmuebles**, ya que los otros costos por certificaciones, por ejemplo, directamente son considerados como que no deberían existir.
- La **primera valoración conecta con la idea de “caro y oneroso”**. En el emergente se considera que los costos de escribanía son “elevados” pero en parte porque los montos de las operaciones “son elevadas”.
- Si bien la mayoría usuaria mencionó acceder a los costos detallados del servicio y honorarios a la hora de requerir los servicios, les continúa significando un **costo alto en función de lo que se observa que “efectivamente” hacen**. Varios de los participantes creen que los escribanos “copian y pegan”, es decir si siempre son los mismos textos y trámites, creen que no existiría un esfuerzo en la tarea, por lo que no se entiende si el costo del honorario es proporcional y acorde al esfuerzo, o bien es algo repetitivo donde no queda claro si está bien el precio. **Es un intangible muy difícil de cuantificar o de imprimirle razonabilidad.**
- A su vez **hay una percepción de** que, si bien los porcentajes están establecidos, queda margen de **discrecionalidad**. Además se observa que las personas conocen pero no retienen la información de los %, por lo que se considera falta divulgación. En el devenir de la conversación surge cierta ambigüedad y dificultad para realizar una calificación informada.

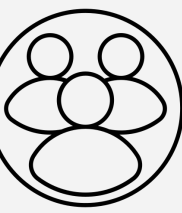
Quotes

“No tengo idea cómo se compone el gasto. Lo que si: me parece excesivo. Si lo que sale es por los trámites, todo me parece un montón, independientemente de la diferenciación. No creo q el trámite sea carísimo y el escribano salga 2 mangos. Me parece todo carisimo.”

“Ellos te especifican, si es una persona que quiere hablar con claridad lo hacen. Tenes un valor significativo por sellado y pasos.”

“Lo que uno escucha en una sucesión es mejor hacerlo en vida. Después de que persona muere es carísimo, pero no está tan divulgado el %”.

4. ANEXOS: Focus Groups: Impacto de nuevas tecnologías



Ante la posibilidad de poder avalar los mismos trámites que se realizan hoy con los escribanos pero con alguna tecnología, las miradas fueron:

- Se aceptaría realizar consultas y apoyo complementario en lo que pueda dar feedback un chat de inteligencia artificial.
- Las mujeres mayores son el grupo que seguiría apelando al contacto humano.
- Herramientas confiables y válidas ya existen. Aportan transparencia, rapidez
 - Blockchain.
 - Reconocimiento facial.
 - Firma digital.

Quotes

“Confiaría si la app es validada para legalizar algo, Ya hay, tenes que validar tu cara, un trámite bancario o una billetera bancaria. Confiaria, si lo hubiera podido validar por inteligencia lo hubiera hecho”.

“Hay tecnologías que aún no se implementan como blockchain. Va a pincharle muchos trabajos, eso garantiza todo el veracidad de lo que estás haciendo”.