

Transformación digital de los servicios registrales: retos para la administración pública ecuatoriana**Digital transformation of registry services: challenges for the Ecuadorian public administration***Victoria Katherine Béjar Rojas***CIENCIA, TECNOLOGÍA Y
SOCIEDAD****Julio - diciembre, V°7 - N°2; 2026****Recibido:** 07-09-2026**Aceptado:** 10-09-2026**Publicado:** 15-09-2026**PAIS**

- Ecuador, Quedo

INSTITUCION

- Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

CORREO:✉ katherine.bejar@hotmail.com**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-9467-9794>**FORMATO DE CITA APA.**

Béjar, V. (2026). Transformación digital de los servicios registrales: retos para la administración pública ecuatoriana. *Revista G-ner@ndo*, V°7 (N°2). Pág. 4159 – 4181.

Resumen

La transformación digital de los servicios registrales representa un proceso estratégico para la modernización de la administración pública ecuatoriana, dado que logra cambiar la forma de gestión de los trámites, información y atención a la ciudadanía. El objetivo de este artículo fue analizar, mediante revisión bibliográfica los elementos que constituyen principales retos para la transformación digital de los servicios registrales en Ecuador. Se implementó una investigación de enfoque cualitativo, de tipo documental, de alcance descriptivo mediante el análisis de 15 estudios publicados entre 2020 y 2026. La revisión realizada permitió identificar que la transformación digital no significa solo la incorporación de herramientas digitales, sino que requiere cambios en el modelo de gestión, las capacidades institucionales y los mecanismos de articulación entre entidades públicas. También se constató que los servicios registrales contienen aspectos que corresponden a la seguridad jurídica, a integridad y confiabilidad de la información, lo que podría requerir mayores condiciones de protección y gobernanza de datos. Entre los principales retos se reconocen la interoperabilidad institucional, brechas digitales o urbanas, preparación del talento humano y gestión; así como garantizar servicios accesibles y confiables. Se concluye que la modernización registral debe ser pensada e implementada como una estrategia integral que articule innovación tecnológica, y fortalecimiento institucional, además de la seguridad de la información, en beneficio de la ciudadanía.

Palabras clave: transformación digital, gestión pública, seguridad.

Abstract

The digital transformation of registry services represents a strategic process for modernizing Ecuador's public administration, as it changes how procedures, information, and citizen services are managed. This article aimed to analyze, through a literature review, the main challenges for the digital transformation of registry services in Ecuador. A qualitative, documentary-based, descriptive study was conducted, analyzing 15 studies published between 2020 and 2026. The review revealed that digital transformation involves more than just incorporating digital tools; it requires changes in the management model, institutional capacities, and mechanisms for collaboration among public entities. It also found that registry services encompass aspects related to legal certainty, data integrity, and reliability, which may require enhanced data protection and governance. Key challenges include institutional interoperability, digital and urban divides, human resource development and management, and ensuring accessible and reliable services. It is concluded that registry modernization should be conceived and implemented as a comprehensive strategy that integrates technological innovation, institutional strengthening, and information security for the benefit of citizens.

Keywords: digital transformation, public administration, security.

Introducción

La digitalización ha surgido como uno de los principales procesos de modernización de la gestión pública actual, dado que altera la forma de administrar la información, los trámites y la forma de prestar los servicios a la ciudadanía por parte de las instituciones. La digitalización requiere reorganizar trámites, mejorar capacidades institucionales y usar la información como una herramienta estratégica en la mejora de la gestión pública. En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2020) sostiene que un gobierno digital debe evolucionar hacia modelos centrados en el usuario, basados en datos, interoperabilidad, plataformas digitales y la forma de diseñar el servicio a partir de las necesidades de la ciudadanía. Naciones Unidas (United Nations, 2024) considera que la evolución del gobierno digital en el marco mundial es significativa, aunque existen diferencias en la infraestructura, las capacidades digitales, y en el acceso a servicios entre países y territorios.

La digitalización de la administración pública ha tomado importancia en América Latina y el Caribe en relación con la necesidad de desburocratizar, mejorar la eficiencia institucional y extender el acceso de la población a prestaciones estatales. Sin embargo, eso no se presenta en condiciones homogéneas, sino que está determinado por diferencias en infraestructura tecnológica, gobernanza de datos, competencias digitales, interoperabilidad o capacidad institucional. De acuerdo con el índice de Gobierno Digital de la OECD y el Banco Interamericano de Desarrollo, los países de América Latina han avanzado en la construcción de condiciones que hacen posible una transformación digital más responsable y centrada en las personas, aunque aún queda trabajo por delante para poder hacer uso de las oportunidades y riesgos respecto a la digitalización (OECD & IDB, 2024). Desde esta perspectiva, la transformación digital requiere un enfoque holístico que articule la tecnología, los procesos, lo normativo, el talento humano y los mecanismos de

gobernanza, de forma que la modernización no se reduzca a una sustitución de trámites físicos por la implementación de plataformas tecnológicas para la administración de servicios en línea.

En el contexto ecuatoriano, la transformación digital de los servicios públicos ha avanzado respecto a la centralización de la información, simplificación de trámites e implementación de mecanismos de interoperabilidad entre instituciones. La OECD (2023) sitúa a Ecuador entre los países latinoamericanos que cuentan con un catálogo de servicios públicos integral y recalca la trayectoria de la plataforma nacional de servicios como parte de los esfuerzos para facilitar el acceso de la ciudadanía a procedimientos y servicios estatales. También, la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP) ha propiciado la integración de fuentes de información a través del Sistema Nacional de Registros Públicos (SINARP), del cual uno de sus objetivos consiste en permitir que se comparta la información de forma segura entre organismos e instituciones, así como también en la simplificación de los trámites públicos (DINARP, 2023). Estos avances demuestran que la digitalización en Ecuador puede estar asociada con la interoperabilidad y el intercambio de datos, como elementos para la mejora de la eficiencia de la administración pública.

En Ecuador, la Dirección Nacional de Registro de Datos en ha informado que han conseguido avances en la transferencia de información registral y en la utilización de la información como forma de simplificar los procedimientos (Dinarp, 2025). De este modo, los servicios registrales pasan a ser un componente estratégico de un ecosistema público basado en datos. Sin embargo, la digitalización de los servicios registrales implica también importantes desafíos para la administración pública. La interoperabilidad entre sistemas heterogéneos, calidad y actualización de los datos, la protección de la información personal, la ciberseguridad, la estandarización de procesos, la disponibilidad de infraestructura y la formación del talento humano forman parte de factores que pueden limitar la consolidación

de servicios registrales digitales. En este sentido, la interoperabilidad no debe ser entendida únicamente como una capacidad tecnológica, sino como un proceso que implica el establecimiento de reglas de gobernanza y estándares comunes y seguros de intercambio de información entre instituciones (European Commission, 2023).

En el contexto de Ecuador, estos retos están también relacionados con la capacidad de los actores institucionales para adaptar sus estructuras y procesos a las nuevas dinámicas digitales. Estas limitaciones pueden ser la interoperabilidad institucional, las capacidades organizacionales, el marco regulatorio, la gobernanza digital y las desigualdades territoriales, aspectos que condicionan una transformación digital sostenible (Vera & Yong, 2025). De forma similar, investigaciones desarrolladas en el ámbito del sector público ecuatoriano plantean que la transformación digital puede ayudar en la dirección de la eficiencia y transparencia, pero eso depende de aspectos institucionales como la planificación, competencias digitales y capacidad de incluir la tecnología en los trámites administrativos (Villacreses, 2023). De modo que, la modernización registral exige una transformación digital desde un enfoque multidimensional que considere tanto los beneficios de la tecnología, así como las condiciones institucionales que la hacen posible con el fin de presentar servicios funcionales, confiables, seguros, accesibles y orientados a los ciudadanos.

En este contexto, el objetivo de este estudio es analizar la transformación digital de los servicios registrales y los principales retos a los que se enfrenta la administración pública ecuatoriana respecto a la digitalización, interoperabilidad, gestión de datos, simplificación de trámites, seguridad de la información y atención a la ciudadanía sobre los principales aportes de la literatura científica y organismos especializados sobre el tema que permitan entender los servicios registrales digitales, beneficios y limitaciones y por último, los temas

institucionales, tecnológicos y sociales que deben considerarse en el fortalecimiento de la implementación de la transformación digital registral en Ecuador.

Métodos y materiales

Enfoque y alcance

Esta investigación se llevó a cabo bajo un enfoque de investigación cualitativa, por medio de una revisión bibliográfica de carácter documental, para analizar la transformación digital de los servicios registrales y los principales retos a los que se enfrenta la administración pública ecuatoriana respecto a la digitalización, interoperabilidad, gestión de datos, simplificación de trámites, seguridad de la información y atención a la ciudadanía sobre los principales aportes de la literatura científica y organismos especializados que permitan entender los servicios registrales digitales, beneficios y limitaciones. Este tipo de investigación permite integrar y analizar críticamente el conocimiento ya publicado, detectar tendencias y poder establecer vínculos entre los principales conceptos y problemáticas analizadas en la literatura científica.

La revisión tuvo un alcance descriptivo-analítico, dado que se caracterizaron los principales elementos relacionados con la transformación digital de los servicios registrales como la digitalización de trámites, interoperabilidad, gobierno electrónico, gestión de datos, seguridad de la información y orientación al ciudadano. A partir de esto, se llevó a cabo un análisis comparativo de las evidencias bibliográfica, haciendo énfasis en los retos tecnológicos, institucionales, normativos y sociales que condicionan la transformación digital de los servicios registrales de Ecuador.

Con el propósito de asegurar una mayor transparencia en el proceso de revisión se utilizó el protocolo PRISMA 2020, que es una guía sobre como realizar de forma

estructurada los procesos de identificación, selección, evaluación y síntesis de la evidencia existente. Page et al. (2021) señalan que PRISMA 2020 incorpora elementos de comprobación y un flujo de diagrama actualizado sobre el proceso de selección de las fuentes; así como la reproducción de las estrategias de búsqueda bibliográfica, de las fuentes de información y de los términos utilizados.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo en bases de datos y repositorios académicos relevantes, priorizando Scopus, Web of Science, SciELO, Redalyc, Dialnet y Google Scholar; artículos institucionales publicados por organismos nacionales e internacionales relacionados con gobierno digital, administración pública, interoperabilidad y servicios registrales. Para realizar la búsqueda de fuentes de interés se utilizaron combinaciones de palabras clave en español e inglés, como: “transformación digital”, “servicios registrales”, “gobierno digital”, “administración pública”, “interoperabilidad”, “digitalización de servicios públicos”, “registro público”, “digital transformation”, “registry services”, “digital government”, “public administration”. Estos fueron combinados por medio de los operadores booleanos AND y OR, para ampliar o restringir los resultados según la pertinencia de cada búsqueda.

Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios se determinaron con anterioridad al proceso de revisión con la finalidad de que se mantuviera la pertinencia y coherencia de las fuentes analizadas.

Se incluyeron los trabajos que se ajustaran a los siguientes criterios: estudios publicados entre 2020-2026; artículos científicos, revisiones, documentos técnicos e informes institucionales procedentes de fuentes académicas o de organismos oficiales;

estudios sobre transformación digital, gobierno digital, administración pública, servicios registrales, interoperabilidad, gestión de datos y digitalización de los servicios estatales; estudios aporten elementos de comparabilidad para el análisis; estudios en español e inglés; y fuentes con información completa disponible.

Se excluyeron documentos duplicados; publicaciones que no tengan directa relación con el objeto de estudio; trabajos que no contengan información metodológica o documental necesaria, fuentes de corte comercial y publicaciones cuyo contenido no permitiera exponer evidencia relacionada con la transformación digital de los servicios públicos o registrales.

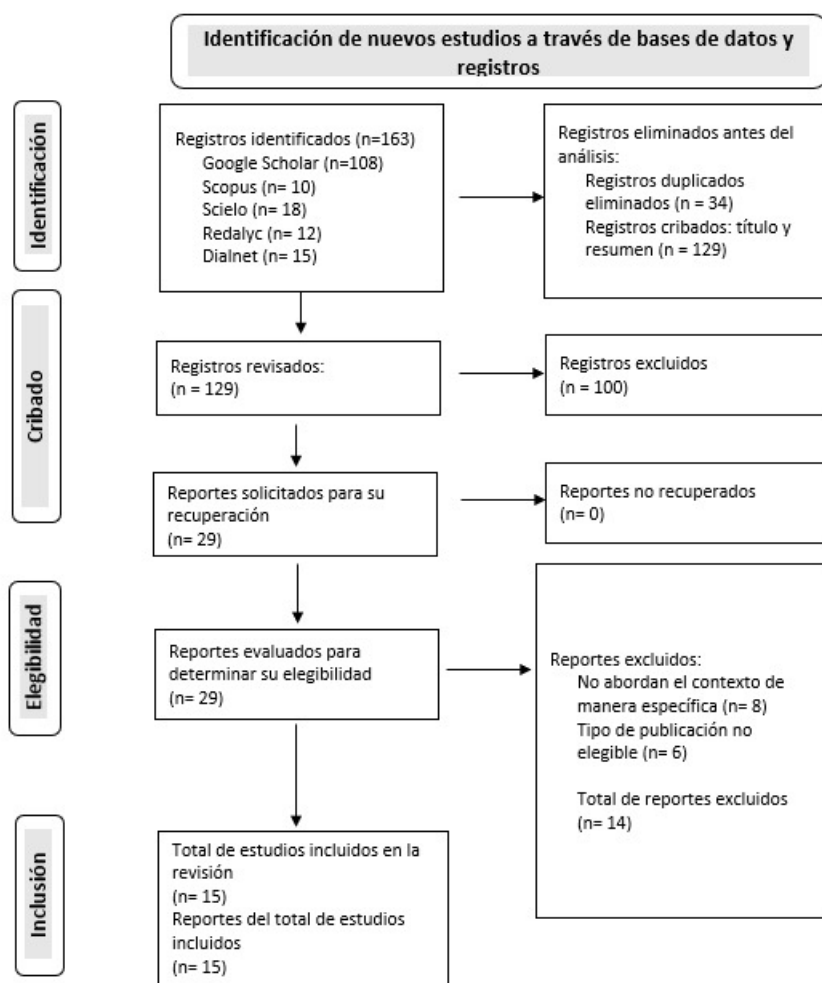
Proceso de selección y análisis de la información

El proceso de selección se ha realizado en cuatro etapas: identificación, depuración, elegibilidad e inclusión. Durante la primera etapa, se recuperaron los documentos a partir de las estrategias de búsqueda establecidas. Luego se eliminaron los registros duplicados y las publicaciones que no se relacionaban con el tema. En el proceso de elegibilidad se sometieron a revisión títulos, resúmenes y, en los casos en los que fue necesario, los textos completos de las publicaciones para determinar su elegibilidad. Al final, los estudios seleccionados fueron los que presentaban relevancia respecto al objetivo de la investigación.

Se utilizó un diseño PRISMA 2020, que consiste en un diagrama de flujo que registra el total de documentos identificados, los duplicados eliminados, las publicaciones evaluadas y los documentos excluidos, así como los estudios seleccionados para la síntesis final. Su utilización permite tener una descripción clara de las decisiones adoptadas en la selección de las fuentes y facilita la replicación de la revisión (Piage, 2021).

Para el análisis de la información se realizó una matriz de revisión bibliográfica que sistematizó variables en relación con: autor y año, objetivo, metodología, principales resultados y aportes al tema investigado. Posteriormente, se agrupó la información en categorías temáticas asociadas con: (a) transformación digital de la administración pública; (b) digitalización de los servicios registrales; (c) interoperabilidad y gestión de datos; (d) seguridad y protección de la información; (e) accesibilidad y orientación ciudadana; y (f) desafíos institucionales, tecnológicos y normativos en Ecuador. Finalmente, se realizó una síntesis cualitativa y el análisis crítico de los hallazgos, estableciéndose coincidencias, diferencias, tendencias y vacíos presentes en la literatura consultada.

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA para el proceso de selección de estudios



Análisis de resultados

El proceso de la revisión bibliográfica estuvo constituido por 15 estudios publicados entre los años 2020 a 2026, que fueron seleccionados por su vinculación con la transformación digital, gobierno electrónico, administración pública, gobernanza digital y servicios registrales. El análisis permitió identificar tendencias sobre los beneficios de la digitalización, así como las dificultades asociadas con la interoperabilidad, capacidades institucionales, seguridad de la información, inclusión digital y gestión del cambio. Para facilitar la comprensión de los resultados, estos fueron organizados en base a sus características y los principales aportes al objeto de estudio.

Tabla 1. *Matriz de selección de artículos*

N	Autor/es (año)	Título	Objetivo	Metodología	Principales hallazgos	Aporte al artículo
1	Moreira e Hidalgo (2020)	Gobierno electrónico en el Ecuador	Analizar la situación actual de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, su impacto en la mejora de la calidad de atención al ciudadano, a través del análisis de los principales componentes del gobierno electrónico.	Estudio descriptivo mediante revisión bibliográfica	La evolución del gobierno electrónico ecuatoriano ha tenido crecimiento positivo según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 (2018a), superando en el año 2018 la media mundial de 0.55 del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas, y la media regional de 0.59, alcanzando un valor de 0.613, ocupando el puesto 84 dentro de los 193 países asociados, en tres temáticas principales: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.	Fundamenta la evolución del gobierno electrónico ecuatoriano

N	Autor/es (año)	Título	Objetivo	Metodología	Principales hallazgos	Aporte al artículo
2	Ridei et al. (2022)	Transformación Digital de la Administración Pública: Formas socioculturales de organización en educación, ciencia e innovación	Identificar y establecer los principales problemas en la implementación de la transformación digital de la administración pública en la educación, ciencia e innovación	Se utilizó el método de integración de la síntesis de la estructura de la imagen y el análisis de contenido, la investigación y el método descriptivo, la caracterización de las actividades educativas en el marco de la transformación digital	Los resultados confirman que la transformación digital es una exigencia de los tiempos actuales y que además es un proceso impostergable.	Sustenta la dimensión organizacional del cambio digital.
3	Páez y Cumbal (2024)	Análisis del desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador durante el período 2018–2022	Evaluar los avances en la digitalización de la administración pública del país y los desafíos que aún están pendientes.	Se utilizó un modelo Multi-dimensional que mide el GE en la CEPAL, se aplicaron diferentes cuestionarios dirigidos a instituciones públicas y a la ciudadanía.	Avances en temas de como simplificar trámites, los medios electrónicos, permitiendo una mayor participación ciudadana, inversión en infraestructura y tecnológica; lo que ha facilitado acceder a servicios en línea y la reducción de la brecha digital. Los resultados se establecieron en torno a la sustentabilidad, movilidad humana, empleo digno y una economía circular que aporten al desarrollo de una ciudad que impulsa la innovación desde lo público.	Permite contextualizar la evolución reciente del gobierno digital en Ecuador.
4	Cedeño-Bazurto y Vegas-Meléndez (2024)	Gobernanza institucional como estrategia del gobierno digital para fomentar ciudades inteligentes	Interpretar la postura teórica sobre la gobernanza institucional que facilitan el diseño de una ciudad inteligente desde la perspectiva del gobierno digital.	Estudio documental, analítico-bibliográfico; enfoque fenomenológico-descriptivo. Instrumentos: Observación y entrevista.	sustentabilidad, movilidad humana, empleo digno y una economía circular que aporten al desarrollo de una ciudad que impulsa la innovación desde lo público.	Sustenta la importancia de la gobernanza institucional.
5	Vera y Yong (2025)	Barreras Institucionales para la Gobernanza Digital en Ecuador: Evidencia desde la Cuarta Revolución Industrial	Analizar los desafíos institucionales que obstaculizan la transformación digital del sector público en Ecuador, en el contexto de la Cuarta Revolución Industrial	Metodología cuantitativa, descriptiva y documental, siguiendo las directrices del protocolo PRISMA. Se aplicó un cuestionario tipo Likert a 24 expertos entre académicos, funcionarios y técnicos.	Se identificaron problemas como la escasa coordinación entre plataformas estatales, limitada operatividad local y brechas territoriales en el acceso a servicios digitales.	Constituye una fuente central para explicar los retos ecuatorianos.

N	Autor/es (año)	Título	Objetivo	Metodología	Principales hallazgos	Aporte al artículo
6	Velásquez et al. (2025)	Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador	Analizar cómo la digitalización de procesos administrativos incide en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador.	Enfoque mixto, combinando encuestas a 60 funcionarios y 200 ciudadanos con entrevistas semiestructuradas y grupos focales	Los resultados muestran que la digitalización reduce significativamente los tiempos de trámite, optimiza recursos materiales y humanos, y aumenta la satisfacción ciudadana, evidenciado por correlaciones positivas con la eficiencia percibida ($r = 0.78$, $p < 0.01$) y satisfacción ($r = 0.74$, $p < 0.01$), así como correlaciones negativas con costos operativos ($r = -0.65$, $p < 0.05$).	Vincula transformación digital con eficiencia administrativa.
7	Mergel et al. (2021)	Definición de la transformación digital: Resultados de entrevistas con expertos	Indagar el fenómeno de forma abierta y comprender cómo los administradores públicos, en el contexto de su entorno laboral, describen sus enfoques hacia la transformación digital, entienden el término y su implementación como parte de sus experiencias reales	Enfoque cualitativo con aplicación de entrevistas.	La transformación digital es un proceso continuo que requiere ajustes frecuentes de sus procesos, servicios y productos para adaptarse a las necesidades externas.	Refuerza el enfoque integral de transformación digital.
8	Chimba et al. (2025)	La Transformación Digital en la Administración Pública y su Impacto en la Calidad de los Servicios Públicos	Analizar los principales indicadores y sus respectivos rankings en los que se ubica el Ecuador en el contexto mundial y regional del uso y aprovechamiento de las telecomunicaciones	Estudio cuantitativo con 43 expertos que fueron seleccionados con el método Delphi	En la transformación digital de la administración pública es un proceso continuo, social y cultural, que usa intensivamente las tecnologías digitales, para de esa forma mejorar significativamente los servicios públicos.	Cambio en la forma que los gobiernos administran sus recursos y brindan servicios a los ciudadanos

N	Autor/es (año)	Título	Objetivo	Metodología	Principales hallazgos	Aporte al artículo
9	Mora y Andrade (2025)	Innovación y transformación digital en la administración pública: de la burocracia tradicional a la gobernanza digital	Proponer estrategias innovadoras relacionadas con la transformación digital en la administración pública, considerando la transición desde la burocracia tradicional hacia modelos de gobernanza digital	Revisión bibliométrica con VOSviewer	Se evidenció un aumento en la producción académica y colaboración internacional sobre transformación digital, mostrando mejoras en eficiencia, transparencia y participación ciudadana a través de casos reales y entrevistas	La transformación digital tiene impacto significativo
10	Mayor et al. (2025)	Transformación digital en la administración pública: una revisión sistemática de marcos, desafíos y resultados (2013–2023)	Examinar el proceso de transformación digital en la administración pública durante el periodo 2013–2023	Revisión sistemática de 40 estudios seleccionados bajo criterios metodológicos rigurosos.	Se evidenció diversidad de enfoques estratégicos, destacando aquellos que integraron liderazgo político, planificación a largo plazo y participación ciudadana	Necesidad de adaptar los modelos a las realidades locales, invertir en talento humano y priorizar la equidad en el acceso a los servicios digitales
11	Pretell (2026)	Desafíos del modelo de tecnologías de la información para la transformación digital en el Reniec.	Analizar, desde una perspectiva integral y tecnológica, los retos para implementar y assimilar culturalmente un modelo de gobierno de Tecnologías de la Información (TI) basado en el marco COBIT 2019	Revisión documental y análisis comparativo.	la transición hacia una gobernanza de TI madura es algo más que el diseño técnico dado que ciertas instituciones lograron consolidar sus modelos al anclarlos a regulaciones estrictas de gestión de riesgos tecnológicos.	Experiencias sobre marcos metodológicos de adopción.
12	Chuquichua et al. (2023)	Transformación Digital en Entidades Gubernamentales: Retos y Oportunidades	Analizar el impacto, los desafíos, retos y oportunidades de la transformación digital en la gestión pública de las entidades gubernamentales	Revisión sistemática de literatura.	La falta de implementación efectiva de las TIC en las entidades gubernamentales puede tener un impacto negativo en la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos.	Impacto de la digitalización para los ciudadanos

N	Autor/es (año)	Título	Objetivo	Metodología	Principales hallazgos	Aporte al artículo
1 3	Aguilar (2026)	Transformación digital en el sector público: eficiencia con riesgos sociales	Analizar la implementación de la transformación digital	Enfoque cualitativo con revisión documental.	A pesar de los avances, persisten la fragmentación institucional, exclusión digital e dependencia tecnológica.	Gobernanza transparente
1 4	Del Pezo (2024)	La administración electrónica y la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad.	Determinar el impacto en la calidad del servicio que tendrá implementar la Administración Electrónica en los servicios que brinda a la comunidad el Registro de la Propiedad del cantón La Libertad	Enfoque mixto, de diseño de carácter descriptivo correlacional, no experimental.	Existe carencia de mecanismos que permitan otorgar servicios de calidad, con calidez, de manera oportuna, y sobre todo que garanticen la seguridad jurídica de la información registral que se encuentra bajo su custodia.	Importancia que tiene la implementación de medios tecnológicos en los procesos de la Administración Pública
1 5	Espinoza-Guamán (2026)	Digitalización y modernización de los Registros de la Propiedad: implicaciones y oportunidades	Analizar las implicaciones, oportunidades y desafíos derivados de la adopción de tecnologías habilitadoras en los sistemas registrales, considerando su impacto jurídico, operativo y socioeconómico.	Revisión bibliográfica sistemática	La digitalización ofrece beneficios significativos, particularmente en la reducción de tiempos y costos de tramitación, la automatización de procesos y la mejora en la gestión de la información.	Beneficios de la digitalización

Caracterización de los estudios seleccionados

Los estudios seleccionados evidenciaron heterogeneidad metodológica sobre la transformación digital de la administración pública desde diferentes perspectivas. Se identificaron investigaciones documentales, revisiones sistemáticas, estudios cualitativos y cuantitativos, análisis bibliométricos y estudios de enfoque mixto. Esta diversidad es importante para este estudio, ya que el proceso de transformación digital de los servicios

registrales es un tema que incluye dimensiones tecnológicas, administrativas, organizacionales y sociales.

Tabla 2. *Caracterización metodológica de los estudios revisados*

Enfoque o tipo de estudio	Estudios identificados	Frecuencia	Porcentaje
Revisión bibliográfica, documental o sistemática	Moreira e Hidalgo (2020); Chuquicahua et al. (2023); Mayor et al. (2025); Pretell (2026); Aguilar (2026); Espinoza-Guamán (2026)	6	40,0 %
Estudios cualitativos	Ridei et al. (2022); Mergel et al. (2021)	2	13,3 %
Estudios cuantitativos	Vera y Yong (2025); Chimba et al. (2025)	2	13,3 %
Estudios mixtos	Páez y Cumbal (2024); Velásquez et al. (2025); Del Pezo (2024)	3	20,0 %
Estudio documental-analítico con enfoque fenomenológico	Cedeño-Bazurto y Vegas-Meléndez (2024)	1	6,7 %
Estudio bibliométrico	Mora y Andrade (2025)	1	6,7 %
Total	15 estudios	15	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión bibliográfica.

La Tabla 2 muestra que predominan las investigaciones documentales y de revisión (40,0% de los estudios revisados), lo que indica que la transformación digital de la administración pública ha sido abordada desde la revisión y sistematización de los conocimientos que ya existen, con investigaciones mixtas correspondientes a un 20,0%. Las investigaciones cualitativas y cuantitativas tuvieron menos representación (13,3% cada una de ellas). Esta diversidad metodológica permite completar una evidencia conceptual con los resultados derivados de experiencias institucionales, percepción de funcionarios y ciudadanos; así como el análisis de contextos específicos.

Evolución de la transformación digital de la administración pública

Uno de los principales resultados de la revisión corresponde al cambio del concepto de gobierno electrónico hacia un concepto más amplio de digitalización y modernización de la administración pública. Moreira e Hidalgo (2020) evidencian que el gobierno electrónico

en Ecuador ya presentaba avances a través de la implementación de servicios en línea, capacidad de infraestructura de telecomunicaciones, y desarrollo del capital humano es un punto de partida para comprender que la digitalización de la administración pública ecuatoriana no es un fenómeno reciente, sino un proceso gradual que ha ido evolucionando en torno a esquemas más integrativos respecto a la tecnología.

Mergel et al. (2021) consideran que la transformación digital no se debe definir como una intervención puntual, sino como un proceso continuo que exige la continuación de la adaptación de los procesos y productos institucionales a las demandas externas. Ridei et al. (2022) señalan la transformación digital como una necesidad para las instituciones actuales y cómo su implementación conlleva alteraciones de las formas de la organización. Los resultados más actuales siguen una evolución hacia un entendimiento total de la transformación digital. Chimba et al. (2025) consideran la transformación digital como un proceso continuo, social y cultural que hace un uso intensivo de las tecnologías digitales para la mejora de los servicios públicos. Mora y Andrade (2025) muestran cierto incremento de la producción científica relacionada con la transformación digital y asumen su impacto en la eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

Mayor et al. (2025) en una revisión de 40 trabajos de investigación del periodo 2013-2023, evidenciaron que los modelos de transformación digital más efectivos abordan la inclusión del liderazgo político, planificación a largo plazo y participación ciudadana. En este sentido, los resultados muestran que el concepto ha ido cambiando de una concepción inicial donde la transformación digital significaba la simple informatización de los procedimientos, hacia un modelo de transformación institucional donde convergen tecnología, personas, procesos, gobernanza y ciudadanía.

Digitalización y eficiencia de los servicios públicos

Respecto a la relación entre digitalización y eficiencia administrativa, existe evidencia sobre que la incorporación de tecnología puede disminuir el tiempo de atención, reducir costos, optimizar recursos y permitir un acceso mayor a los servicios. Páez y Cumbal (2024) señalaron que Ecuador ha avanzado en la simplificación de trámites, utilización de medios electrónicos e inversión en infraestructura tecnológica. Se reconoce que estos avances han facilitado el acceso a ciertos servicios en línea, contribuyendo a la disminución de algunas barreras asociadas con los trámites de carácter presencial. La evidencia cuantitativa presentada por Velásquez et al (2025), sustenta la relación entre digitalización y eficiencia, con una relación positiva entre digitalización y eficiencia percibida ($r = 0,78$; $p < 0,01$), digitalización y satisfacción ciudadana ($r = 0,74$; $p < 0,01$) y una relación negativa con los costos operativos ($r = -0,65$; $p < 0,05$).

De esta forma, se sugiere que la digitalización podría tener efectos positivos sobre la rapidez de los procedimientos, así como sobre la utilización de recursos y la percepción ciudadana de la calidad del servicio. Chuquicahua et al. (2023) señalaron que una mala implementación de las tecnologías de la información puede tener efectos negativos sobre la calidad de los servicios públicos. Esto muestra que la relación entre tecnología y eficiencia no es automática, sino que dependen de la capacidad institucional de implementar de adecuada las herramientas digitales.

Tabla 3. Principales efectos de la digitalización identificados en los estudios

Efecto identificado	Evidencia en los estudios	Interpretación
Reducción de tiempos	Velásquez et al. (2025); Espinoza-Guamán (2026)	La automatización y digitalización pueden agilizar procedimientos y reducir tiempos de respuesta.
Reducción de costos	Velásquez et al. (2025); Espinoza-Guamán (2026)	Disminuye el uso de recursos materiales y determinados costos administrativos.

Efecto identificado	Evidencia en los estudios	Interpretación
Mejora de la satisfacción	Velásquez et al. (2025)	La facilidad y rapidez del servicio puede incrementar la satisfacción ciudadana.
Simplificación de trámites	Páez y Cumbal (2024)	La digitalización facilita la realización de procedimientos mediante canales electrónicos.
Mejora de la información	Espinoza-Guamán (2026)	La digitalización favorece la gestión, disponibilidad y organización de información registral.
Mayor transparencia	Mora y Andrade (2025)	Los procesos digitales pueden favorecer trazabilidad y disponibilidad de información.

Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios revisados.

Estos resultados permiten afirmar que uno de los principales argumentos a favor de la transformación digital es su capacidad para mejorar la eficiencia de la administración pública. Sin embargo, la evidencia también muestra que estos beneficios están condicionados por factores organizacionales y tecnológicos.

Gobernanza, interoperabilidad y coordinación institucional

La coordinación institucional y la capacidad de compartir información constituyen requisitos previos para construir servicios públicos integrados. La evidencia revisada permitió identificar la interoperabilidad como uno de los principales retos para los servicios registrales. Los registros públicos administran información que puede ser requerida por diferentes entidades estatales por esta razón, cuando los sistemas no están adecuadamente articulados, se produce duplicidad de información, repetición de trámites y aumento en el tiempo de atención.

Tabla 4. Principales retos identificados en la transformación digital

Reto	Estudios que lo evidencian	Implicación para los servicios registrales
Interoperabilidad	Vera y Yong (2025); Cedeño-Bazurto y Vegas-Meléndez (2024)	Necesidad de integrar registros y plataformas institucionales.
Coordinación institucional	Cedeño-Bazurto y Vegas-Meléndez (2024); Vera y Yong (2025)	Requiere mecanismos de gobernanza y articulación interinstitucional.
Brechas territoriales	Vera y Yong (2025)	Existen diferencias en el acceso a servicios digitales entre territorios.
Capacitación y talento humano	Mayor et al. (2025); Chimba et al. (2025)	Se requieren competencias para operar y gestionar sistemas digitales.
Gestión del cambio	Mergel et al. (2021); Ridei et al. (2022)	La tecnología debe acompañarse de cambios organizacionales.
Seguridad de la información	Del Pezo (2024); Espinoza-Guamán (2026)	La información registral requiere mecanismos de protección y seguridad jurídica.
Inclusión digital	Vera y Yong (2025); Mayor et al. (2025)	La digitalización debe evitar nuevas barreras de acceso.
Dependencia tecnológica	Aguilar (2026)	Se requiere capacidad institucional para reducir vulnerabilidades derivadas de terceros tecnológicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los estudios revisados.

Seguridad jurídica y características de los servicios registrales

La evidencia relacionada a los servicios registrales permite detectar una problemática concreta en que la digitalización registral debe garantizar simultáneamente la eficiencia tecnológica y la seguridad jurídica. Del Pezo (2024), en su investigación de la administración electrónica y la calidad de los servicios registrales del cantón La Libertad, detalla las deficiencias en los mecanismos, los cuales debe de disponer el registro para procurar servicios de manera adecuada y con una alta calidad, que deben garantizar la

seguridad jurídica de la información del registro. Este resultado muestra que la modernización tecnológica de los registros no puede ser evaluada como una variable de la rapidez de los trámites, sino como la suficiencia de la información que se genera, que se conserva y la que se certifica.

Espinoza-Guamán (2026), hacen énfasis en la problemática de la digitalización de los Registros de la Propiedad, con las expectativas que trae consigo la reducción de tiempos y costos, automatización en la tramitación de los registros y el aumento de la mejora en la gestión de la información. Sin embargo, el estudio también permite alertar que la adopción tecnológica puede conllevar implicaciones jurídicas, operativas y socioeconómicas que deben ser tenidas en cuenta en el proceso de modernización.

Tabla 5. *Evidencia específica sobre digitalización de servicios registrales*

Autor/año	Servicio o ámbito	Beneficios identificados	Principales retos
Del Pezo (2024)	Registro de la Propiedad del cantón La Libertad	Implementación de medios tecnológicos y administración electrónica para mejorar el servicio.	Calidad, oportunidad del servicio y seguridad jurídica de la información registral.
Espinoza-Guamán (2026)	Registros de la Propiedad	Reducción de tiempos y costos, automatización y mejora de la gestión de información.	Implicaciones jurídicas, operativas y socioeconómicas de la digitalización.

Fuente: Elaboración propia a partir de Del Pezo (2024) y Espinoza-Guamán (2026).

Estos dos estudios son significativos para este estudio, dado que permiten establecer la distinción entre la transformación digital centrada en los servicios registrales, en comparación con la digitalización de la administración pública. Mientras que los estudios generales subrayan principalmente la eficiencia, satisfacción, innovación o modernización, la evidencia registral considera un elemento más que no debe ser pasado por alto, la

seguridad jurídica de la información. Esto significa que cualquier estrategia de transformación digital registral debe garantizar disponibilidad, rapidez, pero también autenticidad, integridad, trazabilidad y confianza de los datos.

Inclusión digital y orientación al ciudadano

El aspecto ciudadano representa otro elemento transversal que se ha podido extraer de la revisión. Moreira e Hidalgo (2020) vinculan el gobierno electrónico con la mejora de la atención, mientras que Páez y Cumbal (2024) ponen de manifiesto avances en el uso de medios electrónicos y el acceso a los servicios. Sin embargo, Vera y Yong (2025) señalan la existencia de brechas territoriales en el acceso a los servicios digitales, de manera que la transformación digital puede redundar en beneficios para los grupos que cuentan con conectividad y competencias digitales y también puede generar nuevas formas de exclusión si no se tienen en consideración las características de los diferentes grupos que la integran.

Mayor et al. (2025) evidenciaron la necesidad de priorizar la equidad en el acceso a los servicios digitales, por lo que, en el caso de los servicios registrales ecuatorianos, la digitalización debería complementarse con alfabetización digital, asistencia y alternativas de atención para los ciudadanos con dificultades para manejar ciertas las plataformas electrónicas

Conclusiones

Según la revisión realizada, el proceso de transformación digital de los servicios registrales ecuatorianos debería ser visto como un proceso de modernización institucional y no solo como el proceso de reemplazar los procedimientos físicos por plataformas de tramites. Su consolidación depende de la capacidad de las instituciones públicas para articular tecnología, procesos, normativa y gestión institucional bajo una perspectiva común de servicio público. En este sentido, el principal reto se presenta como un cambio necesario, de pasar de iniciativas digitales aisladas hacia un ecosistema registral sostenible.

Respecto a la actividad registral existen exigencias que distinguen su transformación digital de otros servicios administrativos. La información registral tiene implicaciones jurídicas y patrimoniales; por lo tanto, su tratamiento digital debe garantizar autenticidad, integridad, trazabilidad, disponibilidad y protección de datos. De esta manera, la innovación tecnológica debe desarrollarse al mismo tiempo que el reforzamiento de los mecanismos de protección jurídica y gobernanza de la información.

La evidencia analizada permitió identificar que el futuro de los servicios registrales ecuatorianos depende de la resolución paralela de los retos de tipo tecnológico, institucional y social; por lo tanto, las estrategias de transformación deberían priorizar la interoperabilidad entre las entidades, el fortalecimiento de las competencias digitales de ciudadanía, la reducción de las brechas de acceso, y el diseño de servicios centrados en las necesidades de los usuarios. La mayor oportunidad que tiene la administración pública se enfoca en utilizar la digitalización no sólo para ser más rápidos en el trámite sino para construir servicios registrales más integrados, de confianza, accesibilidad y sostenibilidad.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Trujillo, R. (2026). Transformación digital en el sector público: eficiencia con riesgos sociales. *Perfiles Latinoamericanos*, 34(67), 37–61. <https://doi.org/10.18504/pl3467-003-2026>
- Cedeño-Bazurto, J. D., & Vegas-Meléndez, H. J. (2024). Gobernanza institucional como estrategia del gobierno digital para fomentar ciudades inteligentes. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 138–153. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2167>
- Chuquicahua Dávila, W. E., Irigoyen Muñoz, J. S., & Guerrero Delgado, R. A. (2023). Transformación digital en entidades gubernamentales: Retos y oportunidades. *Revista de Climatología*, 23, 3902–3913. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3902-3913>
- Del Pezo Vera, Marcos Rolando (2024). La administración electrónica y la calidad del servicio registral en el cantón La Libertad. *La Libertad. UPSE, Matriz. Instituto de Postgrado*. 91p.
- Dirección Nacional de Registros Públicos. (2023). DINARP contribuye con la transformación digital mediante la integración de fuentes de información al SINARP.
- Dirección Nacional de Registros Públicos. (2025). La DINARP presentó a la ciudadanía su informe de rendición de cuentas.
- Espinoza-Guamán, E. E. (2026). Digitalización y modernización de los Registros de la Propiedad: Implicaciones y oportunidades. *Revista Ciencia & Sociedad*, 6(1), 119–142. <https://www.cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/103>
- European Commission. (2023). State of play report 2023: Data exchange within public administrations.
- Mayor, M. G., Mayor Gamero, J. G., & Mayuri Barrón, J. V. (2025). Transformación digital en la administración pública: Una revisión sistemática de marcos, desafíos y resultados (2013–2023). *Nexus Research Journal*, 4(2), 35–63.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2021). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Moreira Mera, M. M., & Hidalgo Ávila, A. A. (2020). Gobierno electrónico y su impacto en la mejora de la calidad de atención al ciudadano en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 520–542.
- Mora, N., & Andrade, A. (2025). Innovación y transformación digital en la administración pública: de la burocracia tradicional a la gobernanza digital. *Horizon International Journal*, 3(1), 40-59. <https://doi.org/10.63380/hij.v3n1.2025.86>
- OECD (2020). The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- OECD (2023). Digital government review of Latin America and the Caribbean: Improving
-

public service design and delivery. OECD Publishing.

OECD, & Inter-American Development Bank. (2024). 2023 OECD/IDB Digital Government Index of Latin America and the Caribbean: Results and key findings. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/10b82c83-en>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Páez Egüez, J. C., & Cumbal Simba, F. L. (2024). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico en el Ecuador durante el período 2018–2022. *Visión Empresarial*. <https://doi.org/10.32645/13906852.1324>

Pretell Cruzado, J. (2026). Desafíos del modelo de gobierno de tecnologías de la información para la transformación digital en el Reniec. *Nombres (Lima) Revista Académica Del Reniec*, 10(1), 8-23. <https://doi.org/10.70303/nombres.v10i1.19>

Ridei, N., Wojciech, W., Tytova, N., Stepanenko, L., & Aleksanian, A. (2022). Digital transformation of public administration: Sociocultural forms of organization in education, science and innovation. *Cuestiones Políticas*, 40(73), 868–882. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.4073.50>

United Nations. (2024). UN E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development. United Nations Department of Economic and Social Affairs.

Vera Ortega, R., & Yong Amaya, L. (2025). Barreras institucionales para la gobernanza digital en Ecuador: Evidencia desde la Cuarta Revolución Industrial. *Revista Española de la Transparencia*. <https://doi.org/10.51915/ret.407>.

Villacreses Valle, J. A. (2023). Transformación digital de la administración pública: avances y desafíos en el uso de la tecnología. *International Journal of Digital Law*, 3(3). <https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.3.n.3.villacreses>
