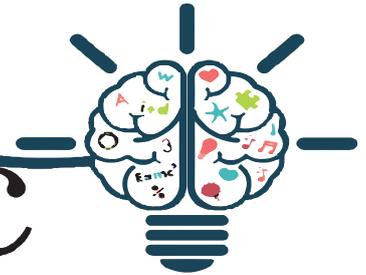


# reciamuc



**DOI:** 10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.103-110

**URL:** <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/987>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIAMUC

**ISSN:** 2588-0748

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 6310 Problemas Sociales

**PAGINAS:** 103-110



## Los medios tecnológicos registrales como herramienta de servicio y no como obstáculo al usuario

The registry technological means as a service tool and not as an obstacle to the user

Os meios tecnológicos de registro como ferramenta de serviço e não como obstáculo para o utilizador

**Joffre Stalin Velásquez Sánchez<sup>1</sup>**

**RECIBIDO:** 15/09/2022 **ACEPTADO:** 20/11/2022 **PUBLICADO:** 01/02/2023

1. Doctor en Jurisprudencia y Abogado de los Tribunales y Juzgados de La República; Magíster en Derecho Ambiental Internacional; Especialista en Derecho Procesal Penal; Especialista en Cooperación Internacional; Licenciado en Ciencias Políticas y Sociales; Investigador Independiente; Quevedo, Ecuador; [js.vs@hotmail.com](mailto:js.vs@hotmail.com);  <https://orcid.org/0000-0001-8642-8160>

### **CORRESPONDENCIA**

**Joffre Stalin Velásquez Sánchez**

[js.vs@hotmail.com](mailto:js.vs@hotmail.com)

**Quevedo, Ecuador**

## RESUMEN

En Ecuador se han realizado varias actividades en pro de desarrollar al gobierno electrónico y mediante este intermedio acercar el Estado al ciudadano, con el objeto de hacerlo más transparente, eficiente, eficaz, el gobierno electrónico no solo se entiende por dotar de equipos de cómputo a los funcionarios o tener red de internet inalámbrica ("wifi") en las instituciones públicas, o que las instituciones públicas tengan páginas informativas en el internet o las denominadas páginas web; gobierno electrónico implica direccionamiento de la política pública debiendo generarse un conjunto amplio de normativas, con lineamientos específicos, que procuren no caer en antinomias (contradicción entre dos leyes), es decir que el contenido de la normativa debe ser acorde a lo que el pueblo quiere o necesita. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación se enmarca en una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es los medios tecnológicos registrales como herramienta de servicio y no como obstáculo al usuario. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, Science direct, entre otros, apoyándose para ello en el uso de descriptores en ciencias de la salud o terminología MESH. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis. La implementación del gobierno electrónico trae consigo muchos beneficios tanto para el Estado, Cantones y Municipios como para los usuarios, porque fundamentalmente reducen costos para ambos, hay una desconcentración de usuarios a manera presencial en las oficinas de recaudación o tramites, permite la solicitud de tramites a usuarios en cualquier parte donde este se encuentre, reducción del uso del papel e impresión en las oficinas municipales, rapidez en la emisión de los tramites en línea, capacidad de mayor recaudación tanto tributarias como de otros servicios. Sin embargo, para que ambos actores obtengan dichos beneficios las plataformas tecnológicas disponibles para los procesos registrales de los usuarios deben estar en óptimas condiciones y con las menores trabas posibles, para lograr un registro exitoso y que ese nuevo contribuyente aporte para la gestión pública local, estatal y nacional.

**Palabras clave:** Electrónico, Usuario, Servicio, Registral, Municipio.

## ABSTRACT

In Ecuador, several activities have been carried out to develop electronic government and through this intermediary bring the State closer to the citizen, in order to make it more transparent, efficient, effective, electronic government is not only understood by providing computer equipment to officials or have wireless internet network ("wifi") in public institutions, or that public institutions have informative pages on the internet or the so-called web pages; E-government implies the direction of public policy, and a broad set of regulations should be generated, with specific guidelines, that try not to fall into antinomies (contradiction between two laws), i.e., the content of the regulations should be in accordance with what the people want or need. The methodology used for this research work is framed in a bibliographic review of documentary type, since we are going to deal with issues raised at a theoretical level such as the registry technological means as a service tool and not as an obstacle to the user. The technique for data collection is constituted by electronic materials, the latter such as Google Scholar, PubMed, Science direct, among others, relying on the use of descriptors in health sciences or MESH terminology. The information obtained here will be reviewed for subsequent analysis. The implementation of e-government brings with it many benefits for the State, Cantons and Municipalities as well as for the users, because it fundamentally reduces costs for both, there is a deconcentration of users in person in the collection or processing offices, it allows the request of procedures to users wherever they are, reduction of the use of paper and printing in the municipal offices, speed in the issuance of online procedures, capacity for greater tax collection as well as other services. However, for both actors to obtain these benefits, the technological platforms available for the registration processes of the users must be in optimal conditions and with the least possible obstacles, in order to achieve a successful registration and that this new taxpayer contributes to the local, state and national public management.

**Keywords:** Electronic, User, Service, Registry, Municipality.

## RESUMO

No Equador, foram realizadas várias actividades para desenvolver o governo electrónico e, através deste meio, aproximar o Estado dos cidadãos, com o objectivo de o tornar mais transparente, eficiente e eficaz. O governo electrónico não é apenas entendido como o fornecimento de equipamento informático a funcionários públicos ou a existência de uma rede de Internet sem fios ("wifi") em instituições públicas, ou que as instituições públicas tenham páginas informativas na Internet ou nas chamadas páginas web; O governo electrónico implica a direcção da política pública, e deve ser gerado um amplo conjunto de regulamentos, com directrizes específicas que tentem não cair em antinomias (contradição entre duas leis), ou seja, o conteúdo dos regulamentos deve estar de acordo com o que as pessoas querem ou precisam. A metodologia utilizada para este trabalho de investigação está enquadrada numa revisão bibliográfica de tipo documental, uma vez que vamos tratar de questões levantadas a um nível teórico, como os meios tecnológicos de registo como ferramenta de serviço e não como um obstáculo para o utilizador. A técnica de recolha de dados consiste em materiais electrónicos, estes últimos como o Google Scholar, PubMed, Science direct, entre outros, apoiados pela utilização de descritores em ciências da saúde ou terminologia MESH. A informação aqui obtida será revista para uma análise mais aprofundada. A implementação do governo electrónico traz consigo muitos benefícios para o Estado, cantões e municípios, bem como para os utilizadores, porque reduz fundamentalmente os custos para ambos, há uma desconcentração dos utilizadores pessoalmente nos gabinetes ou procedimentos de cobrança, permite o pedido de procedimentos aos utilizadores onde quer que estejam, redução da utilização de papel e impressão nos gabinetes municipais, rapidez na emissão de procedimentos em linha, capacidade para uma maior cobrança de impostos, bem como para outros serviços. Contudo, para que ambos os actores obtenham estes benefícios, as plataformas tecnológicas disponíveis para os processos de registo dos utilizadores devem estar em condições óptimas e com o menor número possível de obstáculos, a fim de conseguir um registo bem sucedido e para que este novo contribuinte contribua para a gestão pública local, estatal e nacional.

Palavras-chave:

**Palavras-chave:** Electrónico, Utilizador, Serviço, Registo, Município.

## Introducción

En Ecuador se han realizado varias actividades en pro de desarrollar al Gobierno Electrónico y mediante este intermedio acercar el Estado al ciudadano y más no el ciudadano tenga que acudir físicamente al Estado, con el objeto de hacerlo más transparente, eficiente, eficaz. Sin embargo, los medios electrónicos adoptados por las entidades públicas se vuelve un verdadero tormento para el usuario. El 26 de mayo de 2014 se lanzó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico como un instrumento de política pública, luego de siete años de actividades aisladas en este campo. Por ejemplo, en el año 2008 mediante Decreto Presidencial No. 1014, se hace obligatorio el uso de software libre en la Administración Pública Central; contabilizando al 2010, 300 mil usuarios de GNU/Linux, el 90% de implementación de portales institucionales y el 70% de los sistemas de correo electrónico fueron soportados con software libre (GNU/Linux). Esto origina un nuevo desarrollo de aplicaciones basadas en software libre y la oportunidad de nuevos negocios con empresas especialistas en este tipo de soluciones, como por ejemplo QUIPUX, ESIGEF y ZYMBRA. (Barragán-Martínez & Guevara-Viejó, 2016)

El gobierno electrónico no solo se entiende por dotar de equipos de cómputo a los funcionarios o tener red de internet inalámbrica (“wifi”) en las instituciones públicas, o que las instituciones públicas tengan páginas informativas en el internet o las denominadas páginas web. Gobierno Electrónico implica direccionamiento de la política pública debiendo generarse un conjunto amplio de normativas, con lineamientos específicos, que procuren no caer en contradicciones, es decir que el contenido de la normativa debe ser acorde a lo que el pueblo (usuario) quiere o necesita, en forma mandatoria, prohibitoria o permisiva, respetando la jerarquía de las normas; además conlleva implementación de líneas estratégicas de creación y fortalecimiento del gobierno en línea, de contratación electrónica, la racio-

nalización y la automatización de trámites, renovación de la administración pública, el comercio electrónico así como las políticas y patrones para la interoperabilidad. (Alulema Salguero, 2020)

Constantemente las plataformas digitales se usan en muchos aspectos de la vida diaria más aún se agudizaron en la emergencia sanitaria, que obligaron a las entidades Públicas y Privadas adoptar soluciones tecnológicas para atender y brindar servicios a los ciudadanos, es por ello que continuamente aparecen procedimientos digitales que reemplazan las actividades que anteriormente se realizaban de forma presencial; en la actualidad las plataformas digitales son sitios en internet, que se desarrollan por medio de diversos programas y aplicaciones cuyo contenido se ejecuta en un determinado sistema operativo, estas se pueden realizar en un mismo ambiente y usarlas según sus necesidades. (López Aguilar, 2022)

Entonces diremos que los efectos de la Pandemia iniciada en el año 2020, nos ha obligado a los usuarios a usar los medios tecnológicos para acercarnos a los diferentes niveles de gobierno, sin embargo, estos medios no están acorde a la realidad existente en los seres humanos. De mi experiencia en el sector público municipal debo decir que más del 70% de personas que acuden a un municipio son de género femenino, más del 60% de ellas fluctúan en edades que rebasan los 45 años de edad, su gran mayoría son administradoras del hogar, es así que, siendo el medio tecnológico para evitar contra tiempos, se convierte en una herramienta para arruinarle el día a cualquiera. El Gobierno Electrónico es un medio para que las instituciones de un Estado sean eficientes en el servicio a sus vecinos y más no que el vecino del gobierno use aquellas herramientas para auto atenderse del servicio que presta aquella entidad.

Para que un Gobierno Electrónico sea eficaz, eficiente y seguro se debe modernizar la gestión pública, es decir tener un me-

joramiento de procesos de los servicios y comunicaciones, implementando una mejor infraestructura de software, hardware y conectividad, así como también crear mecanismos de manejo y control en las diferentes redes existentes. (Arias Zambrano & Laica Guzmán, 2015)

¡Claro! De hecho debe ser tan eficiente el medio tecnológico y muy parecido a las plataformas en donde realizamos compras de artículos de vestir, pues estas de manera muy amena te llevan automáticamente a la parte final del pago. Lo dicho es aplicable a las personas con un nivel académico que ha provocado que su mente esté familiarizada con estos procesos o herramientas tecnológicas, pero qué pasa con aquellas personas que verdaderamente se dedican a estos procesos de comunicación con las entidades públicas, por lo general la instrucción académica de ellas no ha superado el bachillerato y fluctúan en edades en donde sus ocupaciones no necesariamente están al frente de un computador.

La tecnología digital, es un producto proveniente del sector privado, que genera un proceso de continua innovación, aportando nuevos desarrollos, productos, nuevas aplicaciones y añadiendo nuevos mercados. Las empresas productoras de hardware y software, de equipos y servicios de comunicaciones, instrumentos, contenidos, etc. constituyen un elemento crucial del crecimiento económico de los diversos sectores de un país. La tecnología digital tiene como funciones principales, según Turbam, Mclean y Wetherbe (2001, donde se citó por VILLANUEVA, n.d.), los siguientes aspectos:

- Realizar cálculos numéricos de alta velocidad y alto volumen.
- Suministrar comunicación rápida, precisa y económica dentro y entre organizaciones.
- Almacenar cantidades gigantescas de información en un espacio de fácil acceso e incluso pequeño.

- Permitir el acceso rápido y económico a una gran cantidad de información, en todo el mundo.
- Aumentar la eficacia y la eficiencia de la gente que trabaja en grupos en un lugar o en diversas localidades.
- Presentar información real que desafíe a la mente humana.
- Automatizar procesos comerciales semiautomáticos y tareas que se realizan manualmente.
- Acelerar la captura y la edición.
- Lograr todo lo anterior a un costo mucho menor que cuando se realiza de forma manual.

De mi experiencia jamás he conocido que un servidor público integrante de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC haya creado un software al servicio de los usuarios que esté basado en experiencias propias, por el contrario, la entidad pública termina contratando los servicios de un privado a través del cumplimiento del Sistema Nacional de Contratación Pública. Lamentable ¿cierto? Los gobiernos locales deben invertir en su propia plataforma digital en base a la experiencia de los usuarios; esto es, exigir a los servidores y servidoras de las TIC pongan el empeño profesional y no estar esperanzados a que terceros privados les den haciendo el trabajo, que mejor que el propio servidor como conocedor de la problemática, lo resuelva con una plataforma amigable con el usuario y usuaria.

El Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con un Registro de la Propiedad en donde está apoyado por un sin número de negocios privados apostados a su alrededor, para que estos saquen de apuros a los usuarios que acuden por un trámite, que de no ser por el “apoyo” de estos negocios, sencillamente el trámite es imposible de realizarlo con éxito.

## **Metodología**

La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación se enmarca en una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico de los medios tecnológicos registrales como herramienta de servicio y no como obstáculo al usuario. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, Science Direct, entre otros, apoyándose para ello en el uso de descriptores en ciencias de la salud o terminología MESH. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis.

## **Resultados**

### **Concepto de satisfacción del cliente de empresa pública o gestión administrativa eficiente**

Se define la satisfacción como la valoración que los usuarios le da a la gestión de los servicios percibidos con las expectativas que se tiene del mismo. En lo cual se encuentra una relación entre la gestión y su funcionamiento real. (Manrique Toala, 2022)

### **Eficiencia y eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales**

Se define a la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se puede dar cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo; o, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplan de manera organizada y ordenada con base en su prioridad e importancia.

La eficiencia de la organización se logra con:

- Personas y los recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de la organización

- Personas competentes o con capacidades, es decir con actitudes, aptitudes (conocimientos), habilidades y experiencias, pero sobre todo con la pisco de solidaridad con el usuario.
- Eliminando el trabajo entre el cliente y la persona que añade valor y que pertenezca a la organización
- Actuando con flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añadan valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, vía análisis de actividades y de valor.
- Organización horizontal, plana, ajustable y flexible, con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión o con poder y liderazgo. (Manrique Toala, 2022)

### **Análisis y evaluación del desarrollo y madurez del gobierno electrónico**

Martínez (2022), en su trabajo de investigación, analizó 141 municipios de Ecuador, el desarrollo y madurez del gobierno electrónico, los resultados más relevantes fueron los siguientes:

- El 97,9% tiene página web y el 99,3% de esas páginas web están disponibles, es decir, hay acceso.
- El 47,5% de las páginas web tiene guía de tramites, así como el 44% enlaces a otras páginas web y el 25,5% formulario de quejas y solicitudes.
- En cuanto a servicios el 5% tiene pagos en línea, 7,1% matriculación vehicular, 8,5% facturación en línea, 9,9% tramites en línea, entre otros.
- En cuanto a la evaluación del desarrollo del gobierno electrónico, en cuanto a información un 50,93%, servicios un 12,1%, participación 45,72% y transparencia 59,06%.

- En cuanto a la evaluación del desarrollo del gobierno electrónico local, pago de servicios 6,86%.

Suing et al (2018), hace un estudio similar al de Martínez (2022), en donde concluye lo siguiente:

- Ninguna página web analizada tiene el mismo template. Cada portal tiene su propio diseño, índice e información que considera necesaria. Las noticias frecuentemente aparecen como plug-in, de manera aleatoria. La información visual como fotos, videos o animaciones es mínima, desaprovechando la hipertextualidad y multimedia. Se cumple con las formalidades de funcionamiento, pero la potencialidad de los recursos digitales deja un campo aún inexplorado. No todas las páginas implementan chats, herramientas para publicar videos como YouTube o redes sociales. En algunos casos, la opción de contacto de los ciudadanos está limitada únicamente a facilitar un número de teléfono o correo convencional. Por tanto, no hay una intención clara de promover diálogos abiertos entre autoridades y ciudadanos.
- Los servicios en línea son poco utilizados lo frecuente es conservar el modelo de atención física. Solo los GAD de las grandes ciudades han incorporado plataformas tecnológicas que mejoran las prestaciones al público, los ciudadanos deben ir menos a sus instalaciones, se pueden pagar en línea los impuestos prediales, matriculación vehicular, separar turnos para atención médica o ingresar solicitudes para aprobación de planos y construcciones. Una novedad es el empleo de Google Maps para representar el área geográfica y la sincronización a través de dispositivos electrónicos.
- La participación ciudadana no es evidente, no existen enlaces visibles, y hay pocos espacios habilitados para que los ciudadanos expresen sus inquietudes y dialoguen. La participación se promueve

de manera interna, sin hacer mayor uso de medios digitales, a través de correos privados. Los principales órganos de participación ciudadana son tradicionales y están incluidos en la estructura formal como las Comisiones de Sugerencias y Reclamos, los Consejos de Entidades Ciudadanas o los Consejos de Integración.

Manrique Toala (2022), análisis en base a encuesta dirigida a los usuarios y ciudadanos, el funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Jipijapa. Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

- Para determinar cuáles son los aspectos que se podrían mejorar en el comportamiento organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Jipijapa, el 42% de los encuestados eligió "Atención al cliente", el 23,1% "Tecnología", el 14,3% "Espacios informativos" y el 20% "Liderazgo organizacional".
- Los principales problemas que afectan al Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Jipijapa que no les permite alcanzar la eficiencia administrativa que el cliente desea, se encuentran con un 51,3% deficiente tecnología, Falta de sistema de digitalización con un 29,9% y con un 18,8% lentitud en la entrega de los productos ofertados.
- En cuanto a la necesidad de que el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Jipijapa implemente plataformas electrónicas para atender a los clientes desde sus hogares, el 69,1% está totalmente de acuerdo, el 25,9% de acuerdo y por último el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **Retos del Gobierno Electrónico en Ecuador**

A pesar de que el país ha avanzado mucho en materia de estructura tecnológica los retos a los que se enfrentan son muchos, a continuación, se detallan los principales:

1. Crear una red articulada con una visión integradora del Gobierno Electrónico

- que abarque todos los niveles de la administración pública.
2. El ciudadano debería tener la capacidad de poder acceder a crear una cuenta en la cual pueda interactuar con las instituciones gubernamentales, sin tener que acudir a estas para que puedan acceder a crear un usuario.
  3. Para que el gobierno electrónico en un futuro pueda ser utilizado desde los diferentes niveles y estructuras sociales, es necesario un cambio cultural que empiece no solo en el ciudadano común, sino que involucre a los servidores públicos y las instituciones, ya que muchos se resisten aún a los cambios tecnológicos
  4. Debería incitarse a través de la educación formal, la enseñanza de los portales electrónicos a los estudiantes, para que sean ellos los partícipes de las nuevas tecnologías de la información, y que sean ellos, además, los portavoces del uso de estas herramientas en sus hogares.
  5. Mejorar los servicios electrónicos ya existentes, es decir, que la calidad de los servicios electrónicos sea más confiable y segura.
  6. Evitar al ciudadano hacer doble trabajo, es decir, si el Gobierno ya cuenta con herramientas tecnológicas, es necesario que estas sean utilizadas de manera exponencial, potenciando su funcionamiento y evitar al ciudadano repetir trámites innecesarios que desembocan en confusión.
  7. Cooperación a través de vínculos con instituciones internacionales que permitan mostrar los avances tecnológicos de otras administraciones.
  8. Proactividad y solidaridad de los servidores públicos.
  9. Generar vínculos y alianzas estratégicas entre las industrias, las empresas y el Estado.
  10. Difundir, promocionar y fomentar el Gobierno Electrónico en espacios públicos, privados, nacionales e internacionales.
  11. Conservar y mantener la idea del Gobierno Electrónico sea cual fuere la administración pública de turno, ya que, si se desea una transformación de tecnologías, ésta debe sostenerse en el largo plazo.
  12. Finalmente, que el Gobierno Electrónico descansa en un instrumento normativo e institucional, que cumpla la función de dirigir, normar, vigilar y organizar las políticas concernientes a la estructura electrónica del Gobierno Electrónico. (Zamora-Boza et al., 2018)

### **Limitaciones de la investigación**

A pesar de que la implementación del Gobierno Electrónico aguas abajo en el Ecuador, en lo que respecta a los municipios, en cuanto a la incorporación de páginas web, información e interactividad con los usuarios, pago en línea, entre otros, se ha establecido y funciona. No se han encontrado investigaciones que aborden el tema de los procesos tecnológicos como tal, es decir, los procedimientos registrales y la incidencia de errores que estos muestren y que impidan un registro exitoso del usuario, solo existe investigación acerca del funcionamiento de las páginas web y la satisfacción o no de los usuarios con la oferta de servicios ofrecidos.

### **Conclusión**

La implementación del Gobierno Electrónico trae consigo muchos beneficios tanto para el Estado Central y los locales, como para los usuarios, porque fundamentalmente reducen costos para ambos, hay una desconcentración de usuarios a manera presencial en las oficinas de recaudación o trámites. Permite la solicitud de tramites a usuarios en

cualquier parte donde este se encuentre, reducción del uso del papel e impresión en las oficinas municipales, rapidez en la emisión de los tramites en línea, capacidad de mayor recaudación tanto tributarias como de otros servicios. Sin embargo, para que ambos actores obtengan dichos beneficios las plataformas tecnológicas disponibles para los procesos registrales de los usuarios deben estar en óptimas condiciones y con cero trabas posibles, para lograr un registro exitoso y que el contribuyente aporte para la gestión pública tanto local como nacional. Insisto entonces en que el Gobierno Electrónico se convierta en un verdadero aliado del usuario y no aliado de la entidad gubernamental, capaz de que cada paso al que le vaya derivando, se vaya convirtiendo un verdadero éxito para la conclusión de su trámite.

## Bibliografía

- Alulema Salguero, B. G. (2020). La función notarial subordinada a la inhabilitación de las plataformas gubernamentales. Univesidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Arias Zambrano, J. W., & Laica Guzmán, S. E. (2015). Análisis de la implementación del Gobierno Electrónico en Ecuador. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110–127.
- López Aguilar, P. (2022). Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021. Escuela de Postgrado.
- Manrique Toala, A. G. (2022). ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN JIPIJAPA. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.
- Martínez, X. O. B. (2022). Gobierno electrónico local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 81–102.
- Suing, A., Barrazueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1), 39–53. <https://doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- VILLANUEVA, N. E. T. (n.d.). La calificación registral como elemento esencial para la seguridad jurídica en la era de la tecnología digital.
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(8).



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

### CITAR ESTE ARTICULO:

Velásquez Sánchez, J. S. (2023). Los medios tecnológicos registrales como herramienta de servicio y no como obstáculo al usuario. *RECIAMUC*, 7(1), 103-110. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.103-110](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.103-110)