

# 54

## ALTERNATIVAS PEDAGÓGICAS PARA EL ANÁLISIS DE RECTIFICACIÓN DE PARTIDAS DE NACIMIENTOS EN LOS REGISTROS CIVILES

### EDUCATIONAL ALTERNATIVES FOR THE ANALYSIS OF RECTIFICATION OF BIRTH CERTIFICATES IN CIVIL REGISTRIES

Giovanna Fernanda Vinueza Arroyo<sup>1</sup>

E-mail: [ua.giovannavinueza@uniandes.edu.ec](mailto:ua.giovannavinueza@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0295-0291>

Ignacio Fernando Barcos Arias<sup>2</sup>

E-mail: [ub.ignaciobarcos@uniandes.edu.ec](mailto:ub.ignaciobarcos@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2779-5512>

Juan Evangelista Núñez Sanabria<sup>3</sup>

E-mail: [ui.juannunez@uniandes.edu.ec](mailto:ui.juannunez@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2474-6646>

<sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador

<sup>2</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes Babahoyo. Ecuador

<sup>3</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ibarra. Ecuador

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Vinueza Arroyo, G. F., Barcos Arias, I. F. & Núñez Sanabria, J. E. (2022). Alternativas pedagógicas para el análisis de rectificación de partidas de nacimientos en los registros civiles. *Revista Conrado*, 18(S4), 488-499.

#### RESUMEN

Los Registros Civiles en el Ecuador han mantenido a lo largo de los años una función indispensable como institución pública responsable de la inscripción, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de los hechos y actos relacionados al estado civil de las personas. Sus limitaciones procuran ser una guía para transformar la institución en un auténtico servicio público en lugar de una carga burocrática para el ciudadano. Deviene en reclamo de especialistas y usuarios en función de un servicio más eficiente y seguro, al encontrar deficiencias producidas esencialmente por errores en la interpretación de la norma. El presente trabajo tiene como objetivo aplicar métodos para el análisis del trámite de rectificación en la partida de nacimiento en los registros civiles, además de realizar estrategias educativas con el fin de introducir este tema como asignatura en los planes de clases universitarios. Para el análisis de cada alternativa, en cuanto a alcance y objetivo se debe auxiliar de la modelación de los métodos entropía, topsis y moora. Se propone capacitar continuamente a los funcionarios para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil y así mejorar su desempeño mediante alternativas pedagógicas elaboradas por las universidades.

#### Palabras clave:

Métodos, capacitación, registro civil, derecho, entropía, Topsis, Moora

#### ABSTRACT

The Civil Registries in Ecuador have maintained over the years an essential function as a public institution responsible for the registration, filing, custody, correction, updating and certification of the facts and acts related to the civil status of people. Its limitations seek to be a guide to transform the institution into a true public service instead of a bureaucratic burden for the citizen. It becomes a claim from specialists and users based on a more efficient and safe service, finding deficiencies essentially caused by errors in the interpretation of the standard. The objective of this work is to apply methods for the analysis of the rectification process in the birth certificate in civil registries, in addition to carrying out educational strategies in order to introduce this topic as a subject in university lesson plans. For the analysis of each alternative, in terms of scope and objective, the modeling of the entropy, topsis and moora methods must be used. It is proposed to continuously train officials for a better understanding of the Civil Registry Law and thus improve their performance through pedagogical alternatives developed by universities.

#### Keywords:

Methods, training, civil registration, law, Entropy, Topsis, Moora

## INTRODUCCIÓN

El acta de nacimiento es un documento imprescindible para tramitar otros tipos de documentos. Sin embargo, cuando contiene errores, puede causarte serios problemas legales. Para solucionar eso, tienes que corregirla. En un acta de nacimiento se pueden corregir errores ortográficos debido a una mala transcripción (Nomura et al., 2018). Además, se pueden rectificar omisiones de datos, abreviaturas e incluso nombres y apellidos que aparezcan invertidos. Sin embargo, para hacer correcciones en el nombre y apellido, fecha de nacimiento o lugar de nacimiento debes hacer un proceso judicial un poco más largo (Para, 2018)

Actualmente la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación (DIRGERIC), cuenta con 21 servicios:

1. Inscripciones de: nacimiento, matrimonio y defunción,
2. Razones de inexistencia,
3. Actas de Reconocimiento,
4. Matrimonios en la sede,
5. Matrimonios fuera de la sede,
6. Actualización de datos,
7. Subinscripciones,
8. Copias íntegras de: nacimiento, matrimonio y defunción,
9. Partidas computarizadas,
10. Servicios del exterior,
11. Estadísticas,
12. Adopciones,
13. Archivo provincial,
14. Cedulación por primera vez,
15. Cedulación por renovación,
16. Datos de filiación,
17. Copias tarjetas índice y dactilar,
18. Suplantaciones,
19. Duplicidad de cédulas,
20. Actualización datos inexactos,
21. Archivo nacional.

Los principales retos de la DIGERIC han sido principalmente:

(i) la ausencia de una estrategia de capacitación para el personal, quien contaba con una baja preparación para

asumir las funciones administrativas, y tecnológicas, necesarias para un registro civil moderno y eficiente;

(ii) un marco legal arcaico para atender los retos actuales del registro;

(iii) tecnología obsoleta;

(iv) ausencia de los mecanismos de auditoría avanzada, lo que dejaba a la entidad expuesta a actos de corrupción y de malos manejos administrativos.

Las mayores fallas que suelen conseguirse en el documento de identificación, están relacionadas con la transcripción (Phillips et al., 2018). Se frecuenta conseguirlos al escribir el nombre y apellido de la persona presentada, en la fecha de nacimiento señalada, el nombre tanto de la madre como del padre, el lugar donde ocurrió el nacimiento, y en la clave única de registro de población (CURP). Para la inscripción de nacimiento es necesario:

- Verificar que la documentación sea la correcta
- Comunicar sobre documentos faltantes
- Completar estadístico de nacido vivo según declaración juramentada
- Completar datos faltantes en Sistema MAGNA
- Generar actas
- Entregar certificados al usuario
- Generar expediente electrónico

Actualmente, es notable evidenciar la generación de cuellos de botella en los diversos procesos, a pesar de los constantes esfuerzos realizados por los supervisores y coordinadores del área. Pues no se cuenta al momento con una óptima solución a dicho problema, el mismo que genera molestias a los usuarios y por ende desprestigia la nueva imagen que se quiere construir de la institución (Rodríguez, 2021). Lamentablemente se le hace frente a la problemática de enmendar errores de anteriores años, con respecto al registro de los hechos y actos civiles celebrados y registrados, los cuales en su gran mayoría constituyen errores tipográficos o de digitación (DIGERIC, 2008)

Una rectificación es una corrección que se realiza en el documento, en caso de que exista uno o más errores en las edades de acta a acta, diferencias de nombres, equivocaciones en los apellidos o información que pueda poner en duda la identidad de una persona. Si, por ejemplo, el error consta en el certificado de nacimiento, tendrá que iniciar el expediente de rectificación de error en el Registro Civil o Juzgado de Paz que corresponda por domicilio y aportar los documentos que acrediten tal inexactitud

El Registro Civil en la actualidad cuenta con un proceso competitivo de selección de personal, el cual permite identificar, capacitar y vincular a los mejores ecuatorianos que constituyan el talento humano capaz de satisfacer las necesidades institucionales e impulsar así la cultura de meritocracia y transparencia. Sin embargo, en las partidas de nacimiento aún se cometen errores.

Todas las personas tienen derecho a la inscripción de su nacimiento, es un derecho fundamental. El cumplimiento del derecho a ser registrado al nacer está estrechamente vinculado a la realización de muchos otros derechos; los derechos socioeconómicos, como el derecho a la salud y el derecho a la educación, corren un riesgo especial cuando no se lleva a cabo sistemáticamente el registro de los nacimientos, y se pone en peligro la protección de los niños (Constituyente, 2015; Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

La falta de compromiso de los trabajadores puede tener un impacto negativo en la organización. Contratar personas adecuadas e integrarlas con éxito a la organización es, sin dudas, un desafío, pero un desafío posible. El primer paso es comprender que se trata de una prioridad común de elevado impacto.

Si un dato fue ingresado erróneamente a la base del Registro Civil estatal por una falla de tipeo, el ciudadano deberá pedir al organismo la rectificación presentándole como soporte una partida de nacimiento para corroborar los datos al momento de la inscripción. A este tipo de ajuste, que constituye un trámite sencillo, el Registro lo llama rectificación simple. Ese trámite involucra una investigación interna con sustento en los documentos originales de inscripción. Al final es potestad del usuario proceder al cambio del error o a una posesión notoria de apellido.

Para lograr reducir los trámites de rectificación en las certificaciones de nacimiento el presente estudio tiene como objetivo:

- Aplicar métodos para el análisis del trámite de rectificación en la partida de nacimiento en los registros civiles. Realizar alternativas pedagógicas con el fin de introducir este tema como asignatura en los planes de clases universitarios.

## MATERIALES Y MÉTODOS

En la investigación se utilizó un diseño no experimental, particularmente un estudio transversal de tipo exploratorio. El mismo se sustenta en el paradigma mixto, pues en esta investigación se imbrican técnicas de la investigación

cuantitativa y cualitativa. Esto es recomendado por varios investigadores, como son los casos específicos de: (Len, 2011; Gómez, Moya, Ricardo, & Sánchez, 2020; Suganthi, Jeyaraman, 2021; Rivilla, ed. Al 2022; Álvarez, et al., 2022), también se tuvieron en cuantos métodos orden teórico como el analítico sintético e el inductivo deductivo. Mientras que los empíricos sobresales la encuesta y a medición, por su parte también se utilizaron matemático y estadísticos.

### Análisis de los métodos utilizados en el análisis

#### Método Entropía

Este método fue propuesto por (ZELENY, 1982). Parte del supuesto de que la importancia relativa de un criterio debe ser proporcional a la cantidad de información intrínsecamente aportada por el conjunto de las alternativas respecto a dicho criterio. La entropía mide la incertidumbre en la información formulada al usar la teoría de la probabilidad. Indica que una distribución amplia representa más incertidumbre que la de una distribución con picos pronunciados.

Cuanto mayor diversidad haya en las evaluaciones (valores) de las alternativas, mayor importancia deberá tener dicho criterio en la decisión final, ya que posee mayor poder de discriminación entre las alternativas (Aznar, 2012). El método mide la diversidad de un criterio, a través de la entropía. La entropía calculada es tanto mayor cuanto más similares son las evaluaciones de las alternativas consideradas. El método entropía se calcula en los siguientes pasos:

#### Paso 1. Construcción de la matriz de decisión.

$$\begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2n} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mn} \end{bmatrix} \quad (1)$$

Paso 2. Cálculo de la matriz de decisión normalizada, el objetivo de la normalización es obtener valores sin dimensiones de diferentes criterios para hacer comparaciones entre ellos. Se calcula al usar la Ecuación (2).

$$P_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^m x_{ij}} \quad (2)$$

**Paso 3. Cálculo de la entropía , mediante la Ecuación (3)**

$$E_j = -k \left( \sum_{i=1}^m P_{ij} \ln(p_{ij}) \right), \text{ donde } t = 1, 2, 3, \dots, n. \quad (3)$$

Donde  $k$  es una constante que garantiza  $k > 0$  y  $m$  es el número de alternativas.

**Paso 4. Cálculo de la diversidad de criterio , la Ecuación (4) permite calcular este parámetro.**

$$D_j = 1 - E_j \quad (4)$$

**Paso 5. Cálculo del peso normalizado de cada criterio , mediante la Ecuación (5).**

$$W_j = \frac{D_j}{\sum_{i=1}^m D_j} \quad (5)$$

Escalas para la evaluación del impacto del elemento según el experto

E1	∈ {2770 ; 8000}
E2	∈ {0.60 ; 28.0}
E3	∈ {88 ; 205}
E4	∈ {149 ; 898}
E5	∈ {0.20 ; 0.4}
E6	∈ {200 ; 700}

El método TOPSIS fue desarrollado por Hwang y Yoon en el año 1981 y se basa el concepto de que la alternativa seleccionada debe tener la menor distancia euclidiana a una solución ideal y la mayor distancia euclidiana a una solución anti-ideal. Así, el orden de preferencia de las alternativas puede ser determinado mediante una serie de comparaciones de estas distancias. Ambas soluciones, la ideal y la anti-ideal, son soluciones ficticias (Espinoza Freire, 2018; Tabares Urrea et al., 2020)

La solución ideal es una solución para la cual todos los valores de los atributos corresponden a los valores óptimos de cada atributo contenido en las alternativas; la solución anti-ideal es la solución para la cual todos los valores de los atributos corresponden a los valores menos deseados de cada atributo contenido en las alternativas (Vazquez et al., 2021). De esta manera TOPSIS proporciona una solución que es no sólo la más cercana a una solución hipotéticamente mejor, sino también la más lejana a la hipotéticamente peor. A continuación, se describe el proceso:

Determinar el objetivo e identificar los atributos a evaluar.

Elaborar matriz con base en la información disponible sobre los atributos. Cada renglón corresponde a una alternativa y cada columna a un atributo. El elemento de la matriz representa el valor no normalizado del atributo  $j$ -ésimo para la  $i$ -ésima alternativa.

La construcción de la matriz normalizada será como sigue:

$$r_{ij} = \frac{f_{ij}}{\sqrt{\sum_{j=1}^n f_{ij}^2}} \quad (6)$$

Donde:  $r_{ij}$  es el valor normalizado para la calificación de la alternativa  $i$  frente al criterio  $j$  y  $f_{ij}$  es el indicador de cada alternativa  $i$  frente a cada indicador  $j$ .

Para la distancia mínima a la solución ideal positiva y máxima distancia a la solución ideal negativa se realiza acorde a las ecuaciones 7 y 8.

$$A^+ = (x_1^+, x_2^+, \dots, x_{j+l}^+) \quad (7)$$

$$A^- = (x_1^-, x_2^-, \dots, x_{j+l}^-) \quad (8)$$

Con los valores normalizados se procede a calcular las distancias euclidianas de cada una de las alternativas a las soluciones ideal positiva y la ideal negativa, tal y como se expone en 9 y 10:

$$\rho(A^k, A^+) = \|w * (TA^k - TA^+)\| \quad (9)$$

$$\rho(A^k, A^-) = \|w * (TA^k - TA^-)\| \quad (10)$$

Finalmente, para el cálculo del Índice de Proximidad Relativa (Ri) se hace como sigue:

$$Ri(A^k, A^i) = \frac{\rho(A^k, A^+)}{\rho(A^k, A^+) + \rho(A^k, A^-)} \quad (11)$$

**Método Moora**

El método Optimización multi-objetivo por análisis de radio proporción (MOORA, por sus siglas en inglés) fue introducido por Brauers y Zavadskas (Brauers et al., 2008). La idea básica de este procedimiento es calcular el rendimiento global de cada alternativa como la diferencia entre las sumas de sus rendimientos normalizados que

pertencen a los criterios de costo y beneficio. Antes de iniciar, es importante tener bien definidos todos los atributos y considerar que todos estos deben ser mensurables, es decir, que puedan ser medidos o valorados con respecto a cada una de las alternativas. A continuación, se describirá detalladamente el procedimiento para la implementación de dicho método (Pérez Domínguez et al., 2015) (Kalibatas y Turkis, 2008).

1. Planteamiento de MDF.

El método comienza con la identificación de alternativas y criterios disponibles. Luego, se construye la matriz de toma de decisiones, que contiene n filas que representan las alternativas en la evaluación, y J+L las columnas que representan los criterios bajo evaluación (J criterios cuantitativos y L criterios cualitativos). De esta forma, la matriz de decisión final (MDF) se calcula al usar la ecuación (12).

$$MDF=[VO, VST]= \begin{bmatrix} A^1 \\ A^2 \\ \vdots \\ A^n \end{bmatrix} \begin{bmatrix} x_1^1 & \dots & x_j^1 & x_{j+1}^1 & \dots & x_{j+L}^1 \\ x_1^2 & \dots & x_j^2 & x_{j+1}^2 & \dots & x_{j+L}^2 \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ x_1^n & \dots & x_j^n & x_{j+1}^n & \dots & x_{j+L}^n \end{bmatrix} \quad (12)$$

Dónde representan las alternativas, para y representa las entradas de la alternativa i con respecto al criterio j.

2. Calcular la matriz de decisión normalizada.

Es factible que los criterios de calificación se expresen en diversas unidades o escalas de medida; por lo que, la normalización se lleva a cabo. Donde la norma euclidiana se obtiene de acuerdo con la ecuación (13) al criterio .

$$|X_j| = \sqrt{\sum_1^n x_i^2} \quad (13)$$

Por lo tanto, la normalización de cada entrada en el MDF se lleva a cabo de acuerdo con la ecuación (14).

$$Nx_{ij} = \frac{x_{ij}}{|X_j|} \quad (14)$$

Los resultados obtenidos al usar ecuación (14) son valores adimensionales que carecen de escala, lo que permite que las operaciones entre los criterios sean aditivas.

3. Calcular la matriz de decisión normalizada ponderada.

Al tener en cuenta la diferente importancia de los criterios, las calificaciones ponderadas normalizadas se calculan con la ecuación (15).

$$WNx_{ij} = w_i \cdot Nx_{ij} \quad (15)$$

4. Selección de alternativas mediante la distancia a punto de referencia al usar Tchebycheff. Se construye el punto o alternativa de referencia . Este punto de referencia se construye con la mejor evaluación para cada criterio.

Para medir la distancia entre cada alternativa y el punto de referencia se utiliza la métrica de Tchebycheff (16).

$$Dist_{(i,j)} = \{max_j |r_j - WNx_{ij}|\} \quad (16)$$

Se ordenan las alternativas de acuerdo con la menor distancia (17).

$$\min_i = \{ \max_j |r_j - W N x_{ij}| \} \quad (17)$$

### 5. Escalas para la modelación

- F1            ∈ {0 ; 10}
- F2            ∈ {0.5 ; 4.0}
- F3            ∈ {6 ; 10}
- F4            ∈ {0 ; 9}
- F5            ∈ {6 ; 10}
- F6            ∈ {5 ; 9}

### DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Para la primera etapa se desea visualizar las alternativas para perfeccionar la tramitación en los registros civiles y las posibles estrategias a aplicar (tabla 1).

Tabla 1. Alternativas

- A1            Capacitar el personal.
- A2            Preparar talleres para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil.
- A3            Supervisar el proceso de inscripción.
- A4            Fomentar el conocimiento de las disposiciones.
- A5            Disminuir las discrepancias entre criterios y procedimientos.

Se aplica el método entropía para los criterios de ponderación, con el fin de obtener pesos objetivos al momento de la evaluación (tabla 2).

Tabla 2. Matriz de evaluación

Alternativas	Impacto del costo	Integración del personal	Relación ambiente laboral	Tiempo de implementación	Grado de satisfacción	Selección del personal
	(Escala)	(Escala)	(Escala)	(Escala)	(Escala)	(Escala)
	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>E6</b>
A1	4430	27.5	115	898	0.349	620
A2	2770	8.29	88	358	0.32	372
A3	7980	4.53	205	310	0.275	620
A4	7150	0.67	173	339	0.28	500
A5	7200	0.67	120	149	0.265	250

En la Tabla 3 se muestra la matriz de decisión normalizada del método entropía.



Tabla 3. Matriz de decisión normalizada

Impacto del costo	Integración del personal	Relación ambiente laboral	Tiempo de implementación	Grado de satisfacción	Selección del personal
0.150	0.660	0.164	0.437	0.234	0.262
0.094	0.199	0.126	0.174	0.215	0.157
0.270	0.109	0.292	0.151	0.185	0.262
0.242	0.016	0.247	0.165	0.188	0.212
0.244	0.016	0.171	0.073	0.178	0.106

Los valores de la entropía de cada variable, la diversidad de criterio (E) y los pesos normalizados de cada criterio (W) se indica en la Tabla 17, según las ecuaciones (2), (3) y (4) respectivamente.

Tabla 4. Cálculo según el método entropía

Criterios				Orden
Impacto del costo	0.962	0.038	0.038	2
Integración del personal	0.602	0.398	0.400	1
Relación ambiente laboral	0.972	0.028	0.028	3
Tiempo de implementación	0.895	0.105	0.106	4
Grado de satisfacción	0.997	0.003	0.003	6
Selección del personal	0.969	0.031	0.031	5

Se define enfocar las alternativas en función de potenciar la integración del personal para mejorar el servicio de inscripción (figura 1).

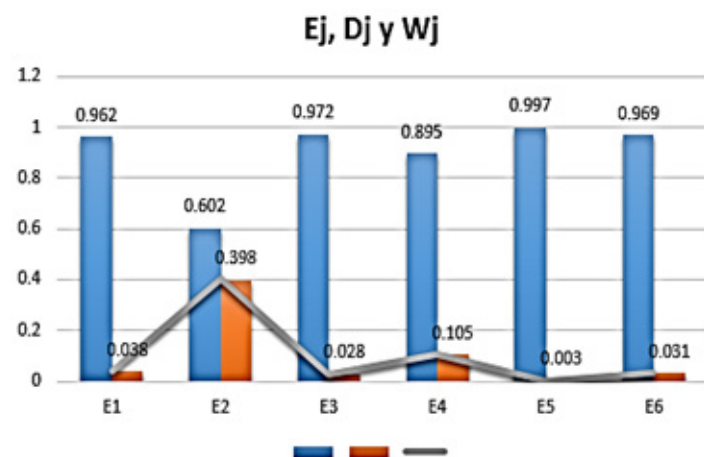


Figura 1. Representación gráfica de los resultados

La Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación de la República del Ecuador, es la institución responsable del proceso de modernización de cada provincia y son las autoridades quienes identifican los problemas fundamentales que la DIGERCIC debe resolver para cumplir los objetivos señalados en el Plan Nacional de Desarrollo del país. Para ello se deben tomar acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Institución, que trae como resultado un débil trabajo en equipo e incumplimiento de las actividades encomendadas.

Una vez calculado los pesos se decide aplicar la técnica Topsis para la evaluación de los enfoques, sobre los criterios antes mencionados. A continuación, se exponen los resultados (ver tabla 5, 6 y 7):

Tabla 5. Matriz normalizada

Alternativas /Criterios	Impacto del costo	Integración del personal	Relación ambiente laboral	Tiempo de implementación	Grado de satisfacción	Selección del personal
Capacitar el personal.	0.549442	0.503953	0.635001	0.610847	0.480384	0.583460
Preparar talleres para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil.	0.549442	0.629941	0.508001	0.488678	0.320256	0.729325
Supervisar el proceso de inscripción.	0.274721	0.377964	0.254000	0.122169	0.160128	0.291730
Fomentar el conocimiento de las disposiciones.	0.549442	0.377964	0.508001	0.488678	0.480384	0.145865
Disminuir las discrepancias entre criterios y procedimientos.	0.137361	0.251976	0.127000	0.366508	0.640513	0.145865

Tabla 6. Matriz normalizada ponderada

Alternativas /Criterios	Impacto del costo	Integración del personal	Relación ambiente laboral	Tiempo de implementación	Grado de satisfacción	Selección del personal
Capacitar el personal.	0.020879	0.201581	0.017780	0.064750	0.001441	0.018087
Preparar talleres para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil.	0.020879	0.251976	0.014224	0.051800	0.000961	0.022609
Supervisar el proceso de inscripción.	0.010439	0.151186	0.007112	0.012950	0.000480	0.009044
Fomentar el conocimiento de las disposiciones.	0.020879	0.151186	0.014224	0.051800	0.001441	0.004522
Disminuir las discrepancias entre criterios y procedimientos.	0.005220	0.100791	0.003556	0.038850	0.001922	0.004522
Pesos	0.038	0.4	0.028	0.106	0.003	0.031

Tabla 7. Cálculo de proximidad relativa a la solución ideal y orden

Alternativas	D+	D-	Ri	Orden jerárquico
Capacitar el personal.	0.05039526	0.19393846	0.79374414	2
Preparar talleres para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil.	0	0.24223426	1	1
Supervisar el proceso de inscripción.	0.10132972	0.1517466	0.59960807	3
Fomentar el conocimiento de las disposiciones.	0.10079053	0.14705842	0.5933389	4
Disminuir las discrepancias entre criterios y procedimientos.	0.15199457	0.11358967	0.42769731	5



Se propone desarrollar la siguiente alternativa:

Facilitar apropiadas capacitaciones al talento humano mediante el DIGERCI, que conlleve la formulación de matrices y políticas que conduzcan a un adecuado desempeño laboral para lograr una mejora de las habilidades personales.

Para potenciar las alternativas anteriores se debe coordinar con las universidades proyectos de estudios encaminados a fomentar el compromiso laboral (tabla 8 al 12).

Tabla 8. Proyectos de estudio para lograr mejorar el desempeño en áreas de servicio y atención al usuario.

Código	Proyecto	Alcance
P1	Proyecto de Comunicación.	Promover la comunicación entre el equipo de trabajo para un mejor desempeño en los servicios que se le ofrece a la población.
P2	Proyecto de equidad de la política salarial.	Fomentar la equidad a partir de un estudio de carga capacidad de los servicios que se realizan en los registros.
P3	Proyecto de relaciones sociales.	Impulsar las relaciones interpersonales entre el capital humano es fundamental para impulsar su motivación.
P4	Proyecto de reconocimiento.	Mostrar a los empleados que son valorados por su trabajo es una de las estrategias motivacionales más efectivas y, además, baratas y fáciles de llevar a cabo. Los profesionales que no perciben reconocimiento tienen hasta el doble de probabilidades de abandonar la compañía.
P5	Proyecto de participación	Incitar a los directivos que sean capaces de integrar a los equipos en la toma de decisiones y conseguir que los trabajadores perciban el proyecto como suyo y, por tanto, aumente notablemente su motivación.
P6	Proyecto de estudio de las condiciones de trabajo.	Favorece el bienestar laboral de los empleados en todos los ámbitos. En este caso se habla en general de la seguridad laboral, acceso a recursos y políticas de conciliación de trabajo y vida personal.

Tabla 9. Matriz de decisión final

	Costo	Duración del curso	Calidad de vida	Relación ambiente laboral	Motivación	Seguridad laboral
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Unidad	\$	Meses				
Proyectos	Min	Min	Max	Max	Max	Max
Proyecto de Comunicación.	4	1.0	2.5	5	8	4.0
Proyecto de equidad de la política salarial.	8	4.0	2.0	7	10	7.0
Proyecto de relaciones sociales.	6	0.5	2.8	3	9	3.0
Proyecto de reconocimiento.	10	3.0	1.7	4	5	2.0
Proyecto de participación	5	2.0	3.0	5	7	6.0
Proyecto de estudio de las condiciones de trabajo.	9	0.5	1.5	6	9	3.0
Suma de cuadrados	322	31	32	160	400	123
Raíz de cuadrados	17.94	5.52	5.68	12.65	20.00	11.09

Tabla 10. Matriz normalizada

	Ingresos	Tiempo para Capacitar	Calidad de vida	Relación ambiente-familiar	Controles prenatales	Cultura nutricional
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Alternativas	Min	Min	Max	Max	Max	Max
Proyecto de Comunicación.	0.223	0.181	0.440	0.395	0.400	0.361
Proyecto de equidad de la política salarial.	0.446	0.724	0.352	0.553	0.500	0.631
Proyecto de relaciones sociales.	0.334	0.091	0.493	0.237	0.450	0.271

Proyecto de reconocimiento.	0.557	0.543	0.299	0.316	0.250	0.180
Proyecto de participación	0.279	0.362	0.528	0.395	0.350	0.541
Proyecto de estudio de las condiciones de trabajo.	0.502	0.091	0.264	0.474	0.450	0.271
w	0.04	0.40	0.03	0.11	0.00	0.03

Tabla 11. Matriz normalizada y ponderada

	Ingresos	Tiempo para Capacitar	Calidad de vida	Relación ambiente-familiar	Controles prenatales	Cultura nutricional
	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Alternativas	Min	Min	Max	Max	Max	Max
Proyecto de Comunicación.	0.008	0.072	0.012	0.042	0.001	0.011
Proyecto de equidad de la política salarial.	0.017	0.290	0.010	0.059	0.002	0.020
Proyecto de relaciones sociales.	0.013	0.036	0.014	0.025	0.001	0.008
Proyecto de reconocimiento.	0.021	0.217	0.008	0.033	0.001	0.006
Proyecto de participación	0.011	0.145	0.015	0.042	0.001	0.017
Proyecto de estudio de las condiciones de trabajo.	0.019	0.036	0.007	0.050	0.001	0.008
rj	0.008	0.036	0.015	0.059	0.002	0.020

Tabla 12. Evaluación de cada alternativa por distancia a punto de referencia

							Max	Orden
Proyecto de Comunicación.	0.000	0.036	0.003	0.017	0.001	0.009	0.036	3
Proyecto de equidad de la política salarial.	0.009	0.254	0.005	0.000	0.000	0.000	0.254	6
Proyecto de relaciones sociales.	0.005	0.000	0.001	0.034	0.001	0.012	0.034	2
Proyecto de reconocimiento.	0.013	0.181	0.007	0.026	0.001	0.014	0.181	5
Proyecto de participación	0.003	0.109	0.000	0.017	0.001	0.003	0.109	4
Proyecto de estudio de las condiciones de trabajo.	0.011	0.000	0.008	0.009	0.001	0.012	0.012	1

Es importante que las entidades de registro civil puedan definir claramente estrategias a mediano y largo plazo para gestionar la inscripción correcta de sus actos y hechos y así brindar un mejor servicio. Para esto, los estados requieren plantear estrategias innovadoras mediante las universidades y flexibilizar los procedimientos del registro. Existe un nivel de contradicción e insatisfacción en el incumplimiento de las normativas que protegen los servicios en las unidades. De esta forma la enseñanza coloca su mirada en el perfil del profesional del derecho, el cual debe apuntar hacia una visión integral de esta disciplina jurídica, centrarse en las instituciones, los derechos humanos, los mecanismos para la resolución de conflictos, la ética, la psicología, entre otros rasgos de la personalidad del futuro profesional.

Los conocimientos adquiridos son aplicables en la gestión de trámites correspondientes a la organización y normas de registros civiles. Es necesario aprender todos los conocimientos precisos para gestionar inscripciones y labores pertinentes de registro civil. Conocer la estructura y dependencia del registro civil y conocer los datos sometidos a régimen de protección especialmente dentro de estos.

Es necesario que los centros universitarios desarrollen estrategias educativas para que estos conocimientos sean aplicables en la gestión de trámites correspondientes a la organización y normas de registros civiles. Esta acción formativa prepararía a estudiantes y demás organizaciones, a entender la organización y régimen jurídico del Registro Civil.

Se concluye que para incentivar el buen desempeño laboral se debe promover proyectos de estudio de condiciones de trabajo, con esto se fortalecería la prestación del servicio. Esta propuesta se enfoca en una buena gestión de la satisfacción del cliente como eje principal.

## CONCLUSIONES

Existe una demanda insatisfecha del servicio de registro civil, identificación y cedulaación la modernización y cambio institucional en el proceso de identificación humana debe ser capaz de prevenir y mejorar los problemas de la calidad del servicio, lo que ha generado el interés laboral en propiciar un alto grado de competitividad. El Gobierno actual, busca contar con una nueva administración pública, razón por la cual ha dado gran importancia a los planes estratégicos convirtiéndolos en ejes del desarrollo del país.

La utilización del método Entropía determina la importancia relativa de los criterios por los pesos de importancia. Dentro de los resultados se contempla que la integración del personal constituye el criterio de mayor peso en el momento de evaluar las alternativas para el enfrentamiento a los errores que se cometen en las inscripciones de nacimiento. La modelación del método Topsis, determina la alternativa más recomendable a favor de proponer preparar talleres para el mejor entendimiento de la Ley de Registro Civil. Mientras que el método MOORA propone como alternativa diseñar proyectos para instrumentar y fomentar las condiciones de trabajo.

Los escasos programas de desarrollo personal y profesional se deben a la no formulación de matrices y políticas que conduzcan a una apropiada capacitación del talento humano que tiene su efecto en un bajo desempeño laboral. Con el firme avance de la humanidad en el ámbito de la ciencia y tecnología, es importante la calidad y calidez al momento de otorgar un servicio público. Por lo que se concluye la importancia de implementar proyectos que permitan mejorar la calidad del servicio.

Buscar mecanismos adecuados para que el Registro civil, llegue a convertirse en un Instituto Nacional de Identificación y Cedulaación autónoma y que sus actividades se las efectúe, totalmente, a través de, equipos de computación. Además de que los gobiernos revisen sus leyes y políticas, para cambiar actitudes y comportamientos, mediante la elaboración de alternativas pedagógicas. Esto con el fin de que los centros universitarios implementen estrategias educativas y nuevas metodologías jurídicas que unifiquen los criterios de las diversas leyes afines, para el conocimiento de los funcionarios y de futuros profesionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Álvarez, f. E., Ilaquiche Licta, R. C., Fiallos Bonilla, S. F., & Hernández Alvarado, V J., E., (2022). Procedimientos disciplinarios a servidores judiciales: vulneración de derechos constitucionales. Caso de estudio Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S4), 98-107.

Aznar, J., & Guijarro, F. (2012). *Nuevos métodos de valoración: modelos multicriterio*. Universidad Politécnica de Valencia.

Brauers, W. K., Zavadskas, K., Peldschus, F., & Turskis, Z. (2008). Multi -objective decision-making for road design. *Transport*, 23(3), 183-193.

Constituyente, E. A. N. (2015). *Código Civil del Ecuador*.

Digercic. (2008). *Manual de procesos y procedimientos del registro civil. dirección general de registro civil, identificación y cedulaación*. <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/MANUAL-DE-PROCESOS-Y-PROCEDIMIENTOS-DEL-RC.pdf>

Ecuador Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Gobierno del Ecuador.

Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000400022&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022&nrm=iso)

Gómez, G. Á., Moya, J. V., Ricardo, J. E., & Sanchez, C. B. V. (2020). Evaluating Strategies of Continuing Education for Academics Supported in the Pedagogical Model and Based on Plithogenic Sets. *Neutrosophic Sets and Systems*, 37(1), 3.

Kalibatatas, D., & Turkis, Z. (2008). Multicriteria evaluation of inner climate by using MOORA method. *Information Technology and Control*, 37(1), 79-83.

Nomura, M., Xangsayarath, P., Takahashi, K., Kamiya, Y., Siengsounthone, L., Ogino, H., & Kobayashi, J. (2018). Socioeconomic determinants of accessibility to birth registration in Lao PDR. *BMC Public Health*, 18(1), 116. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-5009-x>

Para, R. (2018). *Requisitos para corrección de acta de nacimiento*. <https://requisitos-para.com/correccion-acta-nacimiento/>

Pérez Domínguez, L., Alvarado Iniesta, A., Rodríguez Borbón, I., & Villegas, V., & Osslan. (2015). *Intuitionistic fuzzy MOORA for supplier selection*. DYNA.

Phillips, D. E., Adair, T., & Lopez, A. D. (2018). How useful are registered birth statistics for health and social policy? A global systematic assessment of the availability and quality of birth registration data. *Population Health Metrics*, 16(1), 21. <https://doi.org/10.1186/s12963-018-0180-6>

- Len Barton, (2011) La investigación en la educación inclusiva y la difusión de la investigación sobre discapacidad". *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 25(1), 63-76
- Rivilla Requielme, M. R., Bósquez Remache, J. D., Mora Verdezoto, M. I., & Guaño Morillo, L. M., (2022). Retos y perspectivas del consultorio jurídico de Uniandes en el cantón Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S4), 560-569
- Rodríguez, M. I. A. (2021). Errores en Certificados del Registro Civil. <https://alvarezrodriguezabogado.com/errores-en-certificados-del-registro-civil.2021>
- Suganthi, M, Jeyaraman. M. (2021). A Generalized Neutrosophic Metric Space and Coupled Coincidence Point Results. *Neutrosophic sets and systems*, 42, 253 – 269.
- Tabares Urrea, N., Ramirez Flores, G., & Osorio Góez, J. C. (2020). AHP Difuso y Topsis para la seleccion de un proveedor 3PL considerando riesgo operacional. *Revista EIA*, 17(33), 89-105. <https://doi.org/10.24050/reia.v17i33.1329>
- Vázquez, M. Y. L., Peñafiel, L. A. B., Muñoz, S. X. S., & Martínez, M. A. Q. (2021). A Framework for Selecting Machine Learning Models Using TOPSIS. In *Advances in Intelligent Systems and Computing*, Vol. 1213. AISC.
- Zeleny, M. (1982). *Multiple Criteria Decision Making*. New York.